



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

**CONSEJO NACIONAL PARA EL CAMBIO CLIMATICO Y MECANISMO DE DESARROLLO LIMPIO**

**FECHA**

**Mayo 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 Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

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

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

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

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.	Formulada y Desarrollada la Misión y Visión de la organización (CNCCMDL), se ha implicado los grupos de intereses (Evidenciados en manual corporativo, acuerdos Interinstitucionales y jornadas charlas a los empleados sobre la temática	Se busca identificar nuevos grupos de interés relevantes; usuarios, sociedad civil, instituciones adscritas, ONGs, mesas de Cooperantes, empresas, entre otros para socializar la misión y visión.
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.	El CNCCMDL cuenta con un marco de valores alineados al sector público, basados en la conciencia, solidaridad, equidad, compromiso, transparencia y coincidencia de la estrategia de cambio climático con los desafíos de la justicia social y climática, Alineados a nuestra misión y visión. <b>EVIDENCIAS:</b> • Plan Estratégico	Se busca una mayor aplicación y socialización de la misión y valores a nivel Interno y externo
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.	El CNCCMDL posee un plan de acción que contempla la difusión permanente vía correo electrónico y el mural para lograr el empoderamiento del personal. Acceso a la misión, visión y valores a través de medios físicos y digitales: página web, intranet,	

	<p>lugar estratégico en nuestras instalaciones, memorias y brochure.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Misión, visión y valores divulgados en: página web, correos electrónicos, lugar estratégico en nuestras instalaciones, memorias y boletines impresos y digitales.</li> </ul>	
<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>Revisado la misión, visión y valores institucionales, durante el proceso de elaboración del Plan Estratégico del CNCCMDL reafirmando el cumplimiento de las mismas a nuestros principios rectores, así como a los cambios políticos y sociales por lo que atravesaba el país y a nuestros compromisos internacionales a nivel Internacional en ese momento.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis FODA</li> <li>Plan Estratégico</li> <li>Fotos</li> <li>Relaciones participantes</li> </ul>	
<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>Desarrollado un sistema parcial para la recopilación de forma sistemática sobre documentación de ética disponible para los empleados, El CNCCMDL cuenta con un Comité de Ética y un marco normativo que regula los comportamientos no éticos, fundamentado en la Ley 41-08 de Función Pública y la Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público.</p> <p>La institución maneja todos los procesos a través de las plataformas tecnológicas que ha implementado el Gobierno Central, tales como: SIGEF, Sistema TRE, Portal transaccional de compras y contrataciones, SASP, SIAB, lo que</p>	

	<p>garantiza el manejo transparente de todas sus actividades.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta electoral que conforma Comité de Ética.</li> <li>• Plan operativo del Comité de Ética</li> <li>• Código de ética institucional.</li> <li>• Lista de asistencia de actividades, reuniones y charlas.</li> <li>• Fotos</li> <li>• Reportes de los sistemas transaccionales de los organismos rectores.</li> </ul>	
<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>La institución, a través del monitoreo de la normativa establecida en materia ética, gestiona la prevención de la corrupción.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas y fotos reuniones.</li> <li>• Plan de trabajo 2019 CEP.</li> <li>• Promoción de valores éticos a través de capacitaciones.</li> <li>• Buzón de sugerencias</li> <li>• Encuesta conocimiento valores éticos y sus resultados.</li> </ul>	
<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Reforzada en la institución la confianza y el respeto mutuo, fundamentado en los valores institucionales. Este objetivo se logra fortaleciendo el trabajo en equipo con reuniones de trabajo para la revisión de resultados, elaboración de planes, dinámicas grupales, retroalimentación de nuestros objetivos.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima</li> <li>• Plan de acción.</li> <li>• Informe resultados encuesta</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización resultados encuesta</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Definida las estructuras de gestión organizacional del CNCCMDL, la misma fue aprobada conforme a la naturaleza de la Institución y los lineamientos sugeridos por el órgano rector y refrendada. Se realizó un proceso de elaboración del Manual de Funciones.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional aprobada 2019.</li> <li>• Manual de funciones</li> <li>• Estructura organizacional cargada al SASP.</li> </ul>	
<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Identificadas y fijadas las prioridades de cambio, cada área cuenta con su plan de trabajo anual, en conjunto con la Dirección de Planificación y Desarrollo, unidad responsable de la elaboración del Plan Operativo Anual (POA). Se realizan reuniones de trabajo con todas las áreas donde se presentan documentos soportes a tomar en cuenta para la elaboración del plan, el cual a la vez debe estar alineado al Plan Estratégico del CNCCMDL, a la Estrategia Nacional de Desarrollo, al Plan Nacional</p>	

	<p>Plurianual de Sector Público (PNPSP) y al Plan de Gobierno 2016-2020.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2018-2023</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul>	
<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>Los resultados se monitorean de manera periódica y se rinden informes de cumplimiento por área. De igual forma le han sido integrado los requerimientos de los indicadores del SIGOB, NOBACI, CAF, SISMAP, ITICGE, TRANSPARENCIA; facilitando así el monitoreo de su cumplimiento.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de seguimiento al POA</li> <li>• Metodología de Seguimiento al POA</li> <li>• Informes mensuales de avances</li> <li>• Correos de seguimiento para actualización POA</li> <li>• Imagen Indicadores de Gestión</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>		<p>La institución no cuenta con un sistema de monitoreo para el logro de sus objetivos.</p>
<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>La institución se encuentra realizando actividades relacionadas con la puesta en marcha para la implementación del CAF</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación Comité de Calidad.</li> <li>• Minuta de reuniones</li> <li>• Remisión de la Autoevaluación</li> <li>• Talleres de trabajo</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos borrador</li> </ul>	
6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	<p>En la institución hemos fortalecido la estructura organizacional de TI, adaptándola a los requerimientos de la OPTIC y del MAP, para responder a las demandas institucionales y del e-Gob.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y Procedimientos de TI.</li> <li>• Imagen sistemas SIGEF, SIAB, SASP,</li> <li>• RECLASOF, SIGEBEN</li> </ul>	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>La institución cuenta con espacios adecuados para facilitar la labor del trabajo en equipo y la gestión adecuada de los proyectos, tales como: Salón de conferencias con mobiliario adecuado y equipos tecnológicos y audiovisuales modernos. Para facilitar la implantación del Sistema Institucional de Archivo, se realizaron inversiones en la estructura y la adquisición de mobiliario especializado.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos salón de Conferencias.</li> <li>• Fotos de equipos audiovisuales</li> </ul>	
8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.	<p>Condiciones creadas para la comunicación interna y externa, la institución cuenta con un Plan de Comunicación el cual promueve y facilita la comunicación a todas las escalas, tanto a lo interno como hacia los grupos de interés externo y relacionados.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de comunicación 2019.</li> <li>• Plan de comunicación interna.</li> <li>• Manual Políticas y Procedimientos Dirección Comunicaciones, Actualizado.</li> <li>• Plan operativo 2019-Div. Com.</li> <li>• Publicaciones redes sociales</li> <li>• Buzón y mural.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Página web CNCCMDL e Intranet.</li> </ul>	
9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	<p>El compromiso de los directivos con la mejora continua se ve evidenciado en las metas trazadas en los Planes Operativos de las diferentes áreas, donde siempre se proyectan acciones de mejora y el monitoreo de cumplimiento que se realiza.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Informe Trimestral POA</li> </ul>	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	<p>Comunicado las iniciativas de cambio a lo interno y externo de la institución, se utilizan medios electrónicos y físicos. Se da participación a los grupos de interés interno a fin de integrar sus iniciativas a los procesos de mejora.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Socialización del Informe Trimestral POA</li> <li>• Reuniones de Staff</li> <li>• Listado de Participantes</li> <li>• Cadenas de correos</li> </ul>	

**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
I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	El CNCCMDL tiene como prioridad lograr el compromiso de nuestros servidores y motivar a los equipos de trabajo para el logro de los objetivos Institucionales. Hemos promovido una cultura organizacional fundamentada en los valores éticos, los cuales se exhiben en el	

	<p>accionar de sus autoridades desde las más altas instancias hasta los supervisores. Se realizan amplios esfuerzos para mejorar las condiciones de trabajo en cuanto a seguridad física, salud y la calidad de vida en el empleo, para esto hicimos un proyecto de mudanza en el 2018, donde se evidencio el cambio significativo en las condiciones de infraestructura y tecnológicas, para la comodidad de nuestros servidores.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario, apego estricto con el cumplimiento de la normativa y la transparencia,</li> <li>• Cumplimiento del Código de Ética.</li> <li>• Monitoreo del POA,</li> <li>• Declaraciones Juradas reportadas</li> <li>• Acceso Observatorio Servicios Públicos</li> <li>• Portal Transparencia</li> <li>• Entre otros</li> </ul>	
<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>Promovida una cultura de confianza mutua, en el CNCCMDL desarrolla y fortalecido sus relaciones con los directivos y servidores, en base al respeto, la comprensión y trabajo en equipo.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Régimen Ético y Disciplinario</li> </ul>	
<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Los servidores son informados y animados a participar en la elaboración de las publicaciones que realiza este Consejo a través de la Dirección de Comunicaciones.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Intranet</li> <li>• Mural Institucional</li> <li>• Boletín Informativo</li> </ul>	

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>El CNCCMDL apoya a sus servidores a alcanzar los objetivos y metas trazadas mediante reuniones de seguimiento semanal y/o quincena que realiza las diferentes áreas, donde cada empleado expone el avance o trabas encontradas para completar sus metas.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reuniones</li> <li>• Registro de participación</li> </ul>	
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Todos los responsables departamentales realizan reuniones socializando los planes operativos y estimulando la lluvia de ideas y compromiso con los objetivos y metas institucionales</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de seguimiento POA</li> <li>• Hoja de Asistencias y fotos</li> <li>• Memoria anual</li> </ul>	
<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La institución motiva a los colaboradores a participar en la toma de decisiones y la rendición de cuentas mediante los informes de gestión y presentación de resultados monitoreados por el POA.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de seguimiento POA</li> <li>• Memoria anual de la institución</li> <li>• Matriz de suplencias</li> </ul>	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Se realizan de manera activas capacitaciones, charlas, taller y cursos con el objetivo de desarrollar sus competencias.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación</li> <li>• Certificados de participación.</li> <li>• Fotos capacitación</li> </ul>	

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>		<p>No existe una encuesta donde se evalúen los supervisores, a través del cual los supervisados tendrán la oportunidad de evaluar el liderazgo y el trabajo de los supervisores.</p>
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Con el objetivo de motivar a sus servidores e incrementar la productividad, se diseñó una política de compensaciones y beneficios que contempla adecuadas, oportunas y justas compensaciones, Monetarias y No Monetarias.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de compensaciones y beneficios.</li> <li>• Pago bono</li> <li>• Permisos y/o licencias Especiales a los servidores.</li> <li>• Celebración Días: Mujer, Día Internacional de la Lucha contra el Cáncer de Mama, Día de las madres, Día de los Padres, Secretaria, Recibimiento Navidad, Fiesta fin de año, Celebración Mensual de los Cumpleaños.</li> </ul>	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El CNCCMDL responde a las necesidades de sus servidores para ello otorga subsidio de almuerzo, Permisos y licencias especiales y la implementación del Seguro Complementario de Salud.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permisos Especiales o licencias a los servidores.</li> <li>• Celebración Días: Mujer, Día Internacional de la Lucha contra el Cáncer de Mama, día de las madres, día de los Padres, Secretaria, Recibimiento Navidad, Fiesta fin de año.</li> <li>• Política de compensaciones y beneficios</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>El CNCCMDL es el órgano rector en materia del Cambio Climático y es el responsable de crear las políticas públicas en este tema. La naturaleza de su conformación garantiza la participación de todos los sectores del país, por lo cual las relaciones sectoriales son más eficaces y las decisiones emanadas del mismo son consensuadas.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Participantes de reuniones de coordinación.</li> <li>• Acuerdos Interinstitucionales</li> <li>• Fotografías de los talleres, reuniones, etc.</li> </ul>	
<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>El CNCCMDL ayuda a las autoridades a definir las políticas públicas relacionadas con la organización mediante vistas públicas de las normativas y políticas relacionadas con el Consejo.</p> <p>De igual forma asume políticas públicas para una mejor gestión, tiene incorporado a la institución el SIGEF y sistema de compras y contrataciones.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones de llamado a vistas públicas.</li> <li>• Invitaciones de participación en concursos</li> </ul>	
<p>3. Identificarlas políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>La institución tiene identificadas y alineadas las políticas públicas relevantes para la organización y éstas se incorporan al Plan Estratégico Institucional 2017-2020.</p>	

	<p>La institución ha incorporado los temas de la Estrategia Nacional de Desarrollo vinculadas a la organización.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI</li> <li>• Matriz POA</li> <li>• Memoria Anual 2018</li> </ul>	
<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>Los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por el CNCCMDL están alineados con las políticas públicas El Plan Estratégico alineado con la END, PNPSP, Objetivos Desarrollo Sostenible, Metas Presidenciales y el POA alineado al Plan Estratégico. Tenemos Implementado Norma de control interno y SISMAP y en procesos para la implementación del NORTIC.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• POA Institucional</li> <li>• Imagen cumplimiento NOBACI y SISMAP</li> </ul>	
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>El CNCCMDL mantiene relaciones cordiales y consensuadas con otros grupos de interés en beneficio del desarrollo del sistema de gestión de la organización. Está conformado por alrededor de más de 13 Instituciones de Gobierno, además de dar participación a los demás sectores.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Inducción Miembros.</li> <li>• Imágenes reuniones de distintos grupos de interés. Foros, talleres, reuniones, mesas de trabajo, etc.</li> </ul>	
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>El CNCCMDL mantiene relaciones periódicas y proactivas con autoridades intersectoriales,</p>	

	<p>interinstitucionales, comisiones, mesas de trabajo.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de Cooperación Internacional CC.</li> <li>• Sector gubernamental: Ministerio Hacienda, Ministerio Planificación y Desarrollo, Oficina Nacional de Estadísticas, Ministerio Educación, Salud Pública, Ministerio de Administración Pública, entre otros.</li> <li>• Informes sobre participación, reuniones,</li> <li>• Imágenes reuniones del CNCCMDL</li> </ul>	
<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>El CNCCMDL mantiene relaciones permanentes con autoridades intersectoriales, interinstitucionales, comisiones, mesas de trabajo, instituciones internacionales, ONG's, sector privado, entre otros. Hemos establecido alianzas con grupos de interés a nivel nacional y se realizan trabajos en red con instituciones relacionadas con el CNCCMDL.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes en reuniones</li> <li>• Fotografías de reuniones, talleres, etc.</li> </ul>	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La institución ha realizado actividades periódicas donde se dan a conocer los avances en materia de cambio climático y el análisis de las experiencias de otros países para aplicar en nuestro país las mejores prácticas.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebración de Mesas Sobre Cambio Climático</li> <li>• Foros Internaciones</li> <li>• Invitaciones actividades, Publicaciones, Fotos y Boletines</li> <li>• Fotos de actividades</li> </ul>	

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>El CNCCMDL promueve el conocimiento, la reputación y el reconocimiento público y sus servicios a través de la página Web del CNCCMDL y su portal transparencia los ciudadanos/clientes pueden acceder a obtener información sobre nuestras actividades, publicaciones, legislación y servicios. Realizar solicitudes de informaciones sobre CC a través de su Oficina para el Libre Acceso a la Información.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Comunicación</li> <li>• Página Web institucional</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Publicaciones y notas de prensa</li> <li>• Boletines</li> <li>• Revistas</li> <li>• Memoria Anual</li> <li>• Participación de la MAE en foros nacionales e internacional</li> </ul>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Los productos y servicios ofrecidos se publican de manera clara en la página web a fin de que los grupos de interés tengan accesibilidad a ellos. Se cuenta con un Plan de Comunicación del CNCCMDL, para publicitar todas las informaciones de la institución.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen servicios página web</li> <li>• Plan de Comunicación</li> <li>• Manual de Procedimientos División de Comunicación</li> </ul>	<p>La institución no cuenta con una estrategia y campañas de Comunicación de Redes Sociales institucionales.</p>

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>La institución mediante un trabajo integrado por todas las áreas tiene identificado y definido todos los grupos de interés relevantes, tanto los internos (colaboradores), como externos. Contamos con una base de datos de contactos con los diferentes actores y entidades relacionadas al CNCCMDL, además está claramente definido en el Manual de Comunicación Externo la forma y los medios de relacionarnos con nuestros clientes.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de grupos de interés externos</li> <li>• Lista de grupos de interés internos</li> <li>• Plan de Comunicación</li> <li>• Base de datos contactos</li> </ul>	
<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>El CNCCMDL cuenta con herramientas sistémica para recopilar, analizar y revisar información sobre los grupos de interés, sus necesidades, expectativas y su satisfacción.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Buzón de sugerencias</li> <li>• Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>• Informe Encuesta de Clima Organizacional.</li> </ul>	
<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>El CNCCMDL recopila para la plataforma de Datos abiertos las siguientes bases de datos: Nómina, Estadísticas de las Personas Sensibilizadas en materia de Cambio Climático, estadísticas sobres solicitud de informaciones a través de la OAI, y las estadísticas institucionales. Estas se actualizan semestralmente.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomina,</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas de las Personas Sensibilizadas en materia de Cambio Climático,</li> <li>• Estadísticas sobres solicitud de informaciones a través de la OAI</li> <li>• Estadísticas institucionales</li> </ul>	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	<p>La gestión operacional del CNCCMDL se monitorea a través de una matriz de seguimiento al POA, donde se recopila la información relevante del desempeño organizacional a través de informes periódicos que rinde cada área y las diferentes comisiones de trabajo del CNCCMDL.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones de la Contraloría General de la Republica a través de las NOBACI.</li> <li>• Evaluación Portal Transparencia a través de la DIGEIG.</li> <li>• Informe Monitoreo POA</li> </ul>	
5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	<p>Se están realizando los levantamientos para la implementación del sistema CAF, como para la implementación del Plan de Riesgos Institucional</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis FODA Plan Estratégico</li> <li>• Metodología Administración Evaluación de Riesgos.</li> <li>• Autodiagnóstico NOBACI</li> <li>• Plan de Mejora CAF</li> <li>• Autodiagnóstico CAF</li> </ul>	

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>El Plan Estratégico del CNCCMDL, cuenta con 7 componentes y 8 Objetivos Específicos, los cuales se encuentran alineados a la Estrategia nacional de Desarrollos y los ODS en los cuales se traduce la misión, visión y objetivos estratégicos del CNCCMDL.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• POA's</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Para la elaboración del Plan Estratégico del CNCCMDL, se involucraron todos los miembros del Staff del CNCCMDL.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de trabajo de los representantes técnicos de las entidades que conforman CNCCMDL y otras instituciones, para la elaboración del Plan.</li> <li>• Reuniones de trabajo para la elaboración del Plan Operativo Anual del CNCCMDL.</li> <li>• Reuniones de trabajo para la elaboración del PEI del CNCCMDL</li> </ul>	
<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>Se realizan reuniones trimestrales para el monitoreo y seguimiento de los POA por cada unidad del CNCCMDL</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes a reuniones</li> <li>• Monitoreo y Seguimiento trimestral de los indicadores de Gestión de los Planes Operativos</li> <li>• Reporte de Seguimiento y Monitoreo Trimestral POA.</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>La institución elabora el Plan Operativo Anual costado y presupuestado, alineado al Plan Estratégico.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Presupuesto</li> <li>• Plan de Compras</li> </ul>	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	<p>La institución realiza su planificación tomando en cuenta las necesidades a largo y corto plazo de los grupos de interés, considerando los ejes presentados en el Plan Estratégico del CNCCMDL y equilibrando las tareas con los recursos disponibles para cumplirlas.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI</li> <li>• POA</li> <li>• Plan Anual de Compras (PACC).</li> </ul>	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	<p>El CNCCMDL cuenta con una Guía para el fomento de las buenas prácticas institucionales en materia de Cambio Climático para la gestión interna de las instituciones gubernamentales. Esta se rige a través de la política de calidad de la información de la institución.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía para las Buenas Prácticas en materia de Cambio Climático</li> <li>• Política de la Calidad de la Información</li> <li>• Plan de Comunicación</li> </ul>	La institución no cuenta con una sistema que le permita para medir el avance de implementación de la Guía de Buenas Prácticas

**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.	<p>El CNCCMDL traduce el plan estratégico institucional en los planes operativos anuales por áreas con sus correspondientes proyectos, tareas, tiempo de ejecución, responsables, productos esperados y costos, con el organigrama institucional actualizado y aprobado por el MAP, así como el manual de funciones.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POA Institucional</li> <li>• Estructura Organizacional</li> <li>• Programación Trimestral Presupuestaria</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> </ul>	
2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.	<p>Del PEI se desprende los POA por áreas con sus correspondientes planes, tareas y responsables.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan Operativo por División/Área</li> <li>• Matriz de Monitoreo y Seguimiento del POA</li> <li>• Reporte de Monitoreo y Seguimiento del POA Trimestralmente.</li> </ul>	
3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	<p>En el CNCCMDL se realiza un seguimiento trimestral del POA institucional donde cada área registra a través de la matriz de monitoreo y seguimiento sus avances, se evalúan los obstáculos y se le buscan medidas de mitigación. Como resultado se realiza un reporte trimestral que recoge estos resultados y medidas de mitigación el cual es presentado al MAE.</p> <p>Anualmente se realiza la Memoria Institucional donde se contempla los planes Ejecutados.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan Operativo por Área</li> <li>• Reporte de Monitoreo y Seguimiento del POA</li> </ul>	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	<p>El POA luego de condensado, presentado y aprobado es remitido a todas las áreas para su socialización, posteriormente es firmado por cada responsable de área para dejar</p>	

	<p>constancia del conocimiento de las metas y objetivos.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA Firmado</li> <li>• Publicación del POA en la web.</li> <li>• Reunión de Trabajo con el personal.</li> <li>• Reuniones trimestrales con los encargados para el monitoreo y seguimiento</li> </ul>	
<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>Contamos con una matriz y reporte el monitoreo, seguimiento y evaluación a la ejecución del POA, a cargo de la División de Planificación y Desarrollo.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Monitoreo y Seguimiento del POA</li> <li>• Informe de Monitoreo y Seguimiento del POA</li> </ul>	
<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>Se realiza un seguimiento trimestral del POA institucional donde se registra a través de la matriz de monitoreo y seguimiento sus avances, se evalúan los obstáculos y se le buscan alternativas de solución.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Monitoreo y Seguimiento del POA</li> <li>• Informe de Monitoreo y Seguimiento del POA</li> <li>• Plan Estratégico</li> </ul>	
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>El POA es formulado con la participación de todas las áreas, donde se hace un levantamiento de sus proyectos, metas y objetivos, y necesidades de recursos, considerando el Plan Estratégico del SDSS, las Metas Presidenciales, la Estrategia Nacional de</p>	

	<p>Desarrollo, el PNPS, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA's elaborados con los involucrados de todas las áreas.</li> <li>• Plan Estratégico.</li> <li>• Plan de Compras</li> <li>• Listado de Participantes</li> <li>• Fotografías</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>El CNCCMDL realiza reuniones de staff para debatir los temas relevantes de la institución, considerando los obstáculos para el logro de los objetivos y el enfoque de cambio.</p> <p>La institución promueve el uso de herramientas electrónicas para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p> <p>En ese sentido, se promueven actividades de Benchlearning con instituciones públicas y privadas para compartir buenas prácticas y fomentar las alianzas</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de actividades</li> <li>• Lista de Asistencia Actividad</li> <li>• Acuerdos Interinstitucionales</li> </ul>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>En las reuniones de preparación del plan operativo anual la División de Planificación y Desarrollo presenta insumos, métodos y técnicas para que las áreas se planteen proyectos innovadores y utilicen para su planeación técnicas modernas que garanticen el éxito de estos.</p>	<p>La institución no cuenta con una aplicación de los sistemas de información y la evaluación de necesidades de los ciudadanos</p>

	<p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Seguimiento Indicadores del Plan Estratégico</li> <li>• Indicadores de Seguimiento POA</li> <li>• Listado de Participantes</li> <li>• Fotografías</li> </ul>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Durante la elaboración del PEI se realizaron consultas con grupos de interesados para la actualización y elaboración del PEI 2018-2023</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI</li> <li>• Fotos</li> <li>• Lista de participantes</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>El CNCCMDL se realizan reuniones trimestrales en seguimiento a la ejecución de sus POA's, además de capacitar a sus colaboradores en lo relacionado a la formulación de proyectos.</p> <p>Y se realiza la socialización de los informes, así como de las minutas de las reuniones.</p> <p>Además, nuestra participa activamente en intercambios entre instituciones nacionales e internacionales.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Matriz de Monitoreo y Seguimiento</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Certificados de participación</li> <li>• Convocatorias</li> <li>• Agendas</li> <li>• Minutas</li> </ul>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Formulación del Plan Operativo Anual Costeado y presupuestado, acorde a las necesidades.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Presupuesto</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Compras Institucional</li> </ul>	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		La institución no cuenta con un plan de información que le permita el establecimiento del escalamiento y responsabilidades del manejo y seguridad de esta en función del grado de la responsabilidad y confidencia de las mismas.
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	<p>Se realizan reuniones periódicas de Staff para debatir los temas relevantes de la institución, considerando los obstáculos para el logro de los objetivos y el enfoque de cambio e implementación de las tecnologías de las comunicaciones disponibles dentro de la institución. Luego los encargados de área son los responsables de retroalimentar y escuchar al personal bajo su cargo.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de asistencia reuniones de Staff-alto mando / medio</li> <li>Listado de participantes de reuniones por áreas.</li> <li>Minutas de reuniones</li> </ul>	

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar lo que hace la organización para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	<p>El CNCCMDL elabora y analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo como base el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo de cada área, el presupuesto anual y las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico</li> <li>POA-2019</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura de Cargos 2019</li> <li>• Planificación RRHH 2019</li> <li>• Plan Capacitación</li> </ul>	
<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>La gestión de recursos humanos está apegada al cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley de Función Pública No.41-08 y sus reglamentos de aplicación aplicándolas a la Gestión de Recursos Humanos y alineada a la estrategia de la organización.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos;</li> <li>• Formación y capacitación ofrecida al personal interno</li> </ul>	
<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>En el Manual de Funciones y de Cargos, se encuentran definidos los perfiles de cada puesto de trabajo, y el mismo debe ser actualizado cada 2 años. De igual forma se realiza levantamiento para la detección de necesidades de capacitación con el objetivo de cerrar brechas entre lo que demanda el puesto y las habilidades que posee el colaborador.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Funciones y Manual de Cargos de acuerdo con la nueva estructura Organizativa;</li> <li>• Plan de capacitación.</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Se han elaborado normativas internas complementarias para facilitar la implementación de una política integral de la gestión de los recursos humanos. Contamos con un “Manual de Inducción” el cual detalla la información general de la Institución; las normas de trabajo e igualmente describe la política de compensaciones y beneficios que reciben los colaboradores.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa</li> </ul>	
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).		No contamos con la evaluación de desempeño dentro de nuestra institución.
6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.	<p>Nuestro manual de cargos se encuentra en fase de elaboración con la asistencia de la analista del MAP</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento borrador</li> <li>• Intercambio de correo</li> </ul>	
7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	<p>La institución presta atención a las necesidades de los Recursos Humanos para la capacitación y desarrollo On-Line. Ofrecemos capacitaciones y formaciones puntuales bajo la modalidad On-line a los colaboradores mediante la plataforma de INAP y CAGEFI.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formaciones del personal en materia de TIC.</li> <li>• Certificados participación.</li> </ul>	
8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	<p>La institución gestiona los procesos de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción de personal con promoción interna.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Contamos con un Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal, implementado por la División de RRHH, donde se muestran y canalizan las necesidades actuales del personal que tiene la institución.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados aplicación pruebas técnicas</li> <li>• Informe de entrevistas</li> <li>• Plan de Capacitación</li> </ul>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>La División de Recursos Humanos gestiona la asignación presupuestaria y lo plasma en su plan operativo anual.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación del personal 2019</li> <li>• POA RRHH 2019</li> <li>• Metodología para la Detección de Necesidades de Capacitación.</li> <li>• Solicitudes realizadas al INAP y al CAPGEFI</li> </ul>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>El plan de capacitación y desarrollo se estructura en función de las brechas detectadas, así como para dar respuesta a demandas originadas por la implementación de nuevos proyectos o actualización de normativas. La División de Recursos Humanos gestiona la asignación presupuestaria y lo plasma en su plan operativo anual.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2019</li> <li>• POA RRHH 2019</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología para la Detección de Necesidades de Capacitación.</li> <li>• Solicitudes realizadas al INAP y al CAPGEFI</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>La habilidad directiva y de liderazgo del personal directivo del CNCCMDL es reconocida por los relacionados y Servidores. En la reciente encuesta de Clima Organizacional realizada a finales del 2018, el factor liderazgo específicamente la valoración de que nuestros directivos son servidores públicos ejemplares alcanzo un 91.31%, evidenciando un alto grado de valoración de las capacidades en esa materia.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta Clima Laboral.</li> <li>• Reconocimientos Interinstitucionales.</li> </ul>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>El CNCCMDL cuenta con un procedimiento de Inducción, que sirve de guía al personal de nuevo ingreso. Se le entregan todos los instrumentos que norman las relaciones laborales del personal y se designa un personal que acompaña al nuevo colaborador.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario Constancia de Inducción</li> </ul>	<p>No se cuenta con un manual de Inducción institucional.</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Para la movilidad interna, tanto las promociones como ascensos, la institución toma en cuenta diferentes criterios.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promociones y/o ascensos internos.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de personal</li> </ul>	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning ], uso de las redes sociales).	<p>El CNCCMDL, promueve los métodos modernos de aprendizaje, para ello cuenta con salones con recursos audiovisuales, equipos adecuados.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto salón.</li> <li>• Listado de Asistencias</li> <li>• Certificados de participación.</li> </ul>	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>El CNCCMDL cuenta con un comité de Ética, que planifica sus actividades a través del plan operativo y desarrolla, con el apoyo de la División de RRRHH las actividades de capacitación sobre gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad y ética.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA Comisión de Ética</li> <li>• Lista asistencia Charla</li> </ul>	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		La institución no cuenta con una herramienta que le permita la medición de este indicador.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	<p>Desde el CNCCMDL estamos comprometidos con la promoción profesional y la capacitación constante de su personal el cual está compuesto en un 65% de mujeres.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Planilla de Personal</li> <li>• Certificados</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	En el CNCCMDL es política de la institución, promover una cultura de comunicación abierta,	

	<p>fluida y eficaz entre las diferentes áreas. Todos los equipos trabajan bajo un ambiente de confianza, participativo estableciendo lazos de alto compromiso. Las distintas direcciones tienen un estilo de liderazgo de receptividad a todos los niveles. Se realizan reuniones de staff de manera periódica y se integran a los distintos proyectos mediante comités interdisciplinarios que a su vez le comunican e integran a sus servidores.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de Reuniones Staff y la MAE</li> <li>• Informe encuesta de Clima Laboral</li> </ul>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Los servidores aportan ideas mediante los distintos buzones de sugerencias, encuestas, reuniones y correos internos. De igual forma, realiza publicaciones de informaciones de impacto a nivel nacional mediante publicaciones oportunas en la prensa escrita y el boletín institucional.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Calidad</li> <li>• Comité de Ética</li> <li>• Buzón de sugerencia</li> <li>• Encuesta de Clima Laboral</li> <li>• Correos electrónicos masivos</li> <li>• Reuniones</li> </ul>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>La institución involucra a todos los empleados de diferentes niveles jerárquicos en la conformación de equipos o grupos de trabajos para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Se realiza reuniones de equipos de trabajo para los diferentes proyectos y planes institucionales, así como reuniones de los distintos comités que existen en la institución.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones revisión POA</li> <li>• Reuniones equipos de trabajo para los diferentes proyectos y planes institucionales.</li> <li>• Reuniones varias</li> </ul>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Todos los procesos y procedimientos de trabajos son consensuados y acordados con las diferentes áreas incentivando la lluvia de ideas y retroalimentación entre los grupos de interés antes de ponerlos en ejecución.</p> <p>Un elemento importante lo constituyen las reuniones de trabajo para la elaboración del POA por área y general, así como las reuniones de los distintos comités. Si fuese necesario, se busca capacitación para lograr mejores resultados.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico y los POAs.</li> <li>• Listas participantes</li> <li>• Buzones de sugerencias</li> <li>• Correos</li> <li>• Encuesta satisfacción Almuerzo</li> <li>• Fotos</li> </ul>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>El CNCCMDL aplico la Encuesta de Clima Laboral en el 2018.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe diagnostico MAP sobre resultados.</li> <li>• Análisis de Resultados encuesta</li> <li>• Presentación de resultados.</li> <li>• Correo de socialización de resultados.</li> <li>• Plan de Acción de encuesta 2018.</li> <li>• Informe avance de encuesta 2018 SISMAP</li> </ul>	

<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>En la encuesta de Clima, los servidores tuvieron la oportunidad de opinar sobre la gestión de los recursos humanos por parte de los supervisores, a través de la encuesta de clima organizacional y el proceso de evaluación de desempeño a supervisores que se realiza anualmente.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima-MAP</li> <li>• Reportes de la encuesta de Clima</li> </ul>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución ha realizado diferentes esfuerzos en cumplir con los requerimientos de la normativa de Riesgo y Seguridad laboral, empezamos por la creación del Comité de Seguridad</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta conformación Comité MIXTO</li> <li>• Política de seguridad y salud laboral</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Plan de Actividades de Salud y Seguridad</li> </ul>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>La institución garantiza las condiciones de trabajo que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, por lo que aplica el sistema de permisos y licencias de la ley de función pública.</p> <p>Durante todo el año al personal se le otorgo diferentes permisos y licencias, permisos médicos, para atender asuntos personales y familiares. Horario flexible ingresando a las 8:30 am lo que permite a los empleados dejar ubicados sus hijos en sus escuelas o colegios y llegar a tiempo a su jornada laboral. De igual forma, horario flexible en fechas puntuales.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permisos y licencias otorgadas al personal.</li> <li>• Permisos médicos y permisos para atender asuntos familiares</li> <li>• Horario flexible en ocasiones especiales.</li> </ul>	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>La institución vela por el bienestar de sus colaboradores y de brindarles la asistencia oportuna para el buen desarrollo y desempeño de sus actividades.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Compensación y Beneficios</li> </ul>	Dentro de la política de compensación y beneficios no se contempla un apartado que preste especial atención a las necesidades de los colaboradores más desfavorecidos o con discapacidad.
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	<p>Esta institución está comprometida con el bienestar emocional, físico y cultural de sus colaboradores, fomentando la participación de estos en diferentes actividades.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Compensación y Beneficios</li> <li>• Reconocimientos</li> <li>• Certificados</li> </ul>	

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	<p>La institución tiene identificados sus socios claves ya que cuenta con una representación de los diferentes sectores los cuales forman parte del CNCMDL a través del Decreto 601-08.</p> <p>Los proveedores de bienes y servicios son seleccionados de base de datos del Portal Transaccional, los cuales ya han sido previamente</p>	

	<p>depurados y categorizados por rubro por el Órgano Rector.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 601-08</li> <li>• Listado de proveedores</li> <li>• Históricos de compras del estado</li> <li>• Plan de Compras Institucional</li> </ul>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La institución se mantiene constantemente celebrando acuerdos de cooperación con otras instituciones para aunar esfuerzos para la lucha contra los efectos adversos del cambio climático, y la sensibilización y creación de capacidades de la población nacional en el tema.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos interinstitucionales</li> <li>• Actas del Consejo Consultivo</li> <li>• Listado de participación a reuniones</li> <li>• Reuniones de coordinación</li> <li>• Fotografías</li> </ul>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>El CNCNMDL tiene firmado acuerdos de colaboraciones especializadas en cambio climático. De igual forma hemos firmado diversos convenios con universidades nacionales e internacionales, como la UNEP-DTU, ONGs, Fundaciones y difrangerentes instituciones gubernamentales</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo SURFUTURO</li> <li>• Convenio UNEP-DTU</li> <li>• Convenio UPHEC</li> <li>• Convenio MEM</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo con FUNJEPRO</li> <li>• Acuerdo con INAFOCAM</li> </ul>	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	<p>La implementación de las alianzas y acuerdos son monitoreadas a través de informes periódicos y actas de reuniones/hojas de registros</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de avances</li> <li>• listados participantes.</li> </ul>	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	<p>En esto trabajamos constantemente un buen ejemplo son las Mesas de Trabajo para Articulación Empresarial por la Acción Climática. SE DESARROLLAN POR EL Consejo Nacional para el Cambio Climático y el Mecanismo de Desarrollo Limpio (CNCCMDL), la Fundación Popular y la Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (EcoRED).</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplomados impartidos con la colaboración de la PUCMM y la Fundación Popular.</li> <li>• Convocatorias</li> <li>• Invitaciones</li> <li>• Reuniones</li> <li>• Listado de participantes</li> </ul>	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>Todos los acuerdos firmados tienen especificadas las responsabilidades de cada uno de los signatarios, definen el modo de implementación y los periodos de actualización.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo SURFUTURO</li> <li>• Convenio UNEP-DTU</li> <li>• Convenio UPHEC</li> <li>• Convenio APORDOM</li> </ul>	

<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.</p>	<p>El CNCCMDL a través de las herramientas disponibles desde el MAP amplía las capacidades de sus colaboradores dentro de la División de Recursos Humanos para fomentar el aumento de sus capacidades organizativas.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Elegibles</li> <li>• Socialización de vacantes interinstitucionales</li> <li>• Cadenas de correos</li> </ul>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>El cumplimiento de políticas de protección del medioambiente, es requerido a proveedores de servicios y socios claves a través de cláusulas contractuales.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de buenas prácticas compatibles con el Clima</li> <li>• Infografías de la guía de buenas prácticas compatibles con el Clima</li> </ul>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Los proveedores de bienes y servicios son seleccionados de base de datos del Portal Transaccional, los cuales ya han sido previamente depurados y categorizados por rubro por el Órgano Rector.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de proveedores</li> <li>• Históricos de compras del estado</li> <li>• Plan de Compras Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul>	

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

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

<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>Se cuenta con una política proactiva de información, se evidencia en el plan de Comunicaciones Diseñado especialmente para fortalecer y dinamizar la información externa.</p> <p>*Se cuenta con canales de comunicación entre los ciudadanos con la Oficina del Libre Acceso a la Información Pública del CNCCMDL, mediante la responsable de la oficina se pueden realizar solicitudes de información sobre la institución. El ciudadano tiene 3 vías de contacto que son: correo electrónico de la OAI, por la página web y/o la plataforma SAIP.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo</li> <li>• Portal web institucional</li> <li>• Boletines</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	<p>La institución no cuenta con eestrategias y campañas de Comunicación de Redes Sociales institucionales.</p>
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a Que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Se anima de manera parcial a los ciudadanos y clientes, para que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos. Se apoyan alianzas.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación</li> <li>• Encuestas sobre la institución.</li> </ul>	<p>La institución no cuenta con una aplicación de los sistemas de información y la evaluación de necesidades de los ciudadanos.</p>
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>		<p>La institución no cuenta con herramientas o mecanismos que le permitan medir este indicador.</p>

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Marco de Trabajo definido de forma parcial, ya se han establecido buzones de quejas y se han diseñado encuestas para su posterior divulgación</p> <p>Contamos con buzón de reclamaciones virtual, donde se realizan monitoreos cada 15 días, este recurso se llama el 311 se puede encontrar en el Sub Portal de Transparencia en la página web del CNCCMDL.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de Sugerencias</li> <li>• Buzón de Reclamaciones</li> <li>• Reportes línea 311</li> </ul>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Se ha asegurado la transparencia del funcionamiento de la organización estas informaciones son actualizadas mensual y trimestralmente, de acuerdo a la información.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes</li> <li>• Publicaciones en medios de comunicación</li> <li>• Página web institucional</li> <li>• Portal de transparencia</li> </ul>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como coproductores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>		<p>La institución no cuenta con un sistema o herramienta de medición para este indicador.</p>
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>		<p>La institución no cuenta con un sistema de gestión que le permita dar respuesta a este indicador.</p>

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>		<p>La institución no cuenta con un mecanismo que le permita incluir esta información medible y verificable en la base de datos que prevé el sistema de información de la institución.</p>
--	--	---

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Alineada la información financiera con los objetivos estratégicos.  <b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Informe trimestral POA</li> <li>• Plan de Compras</li> <li>• Ejecución financiera.</li> </ul>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Los riesgos y oportunidades para tomar las decisiones financieras son analizados al momento de realizar la Formulación Presupuestaria y el Plan Operativo Anual, el cual se evalúa trimestralmente. Se han integrado los lineamientos establecidos por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Ministerio de Hacienda, Contraloría General de la Republica, La NOBACI ha sido incorporada a los procedimientos de análisis de riesgo financiero.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Informe trimestral POA</li> </ul>	

<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Se ha asegurado la transparencia financiera se cuenta con un monitoreo periódico a través de los mecanismos de control.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Informe trimestral POA</li> <li>• Reportes físicos y digitales.</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Se ha asegurado la gestión rentable y eficaz de los recursos financieros por medio de sistemas de control de contabilidad.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes ejecución presupuestaria</li> <li>• Reportes físicos y digitales.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul>	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Formamos parte las Normas Básicas de Controles Internos (NOBACI) alcanzando el 76% de sus indicadores.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• POA institucional</li> <li>• Presupuesto Institucional</li> <li>• NOBACI</li> <li>• Indicador NOBACI</li> </ul>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Delegado y descentralizado las responsabilidades financieras. Por medio de designación de responsables.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Informe trimestral POA</li> <li>• Reportes de ejecución financiera.</li> </ul>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Fundamentadas las decisiones de inversión, control financiero y análisis costo-beneficio en la sostenibilidad y la ética.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• POA institucional</li> <li>• Presupuesto Institucional</li> <li>• Reportes de Ejecución presupuestaria</li> </ul>	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>Incluidos datos y resultados presupuestarios, Inidentificados en el cumplimiento de los indicadores del PEI y POA,</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes ejecución presupuestaria</li> <li>• Reportes físicos y digitales.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	<p>Desarrollados parcialmente sistemas para gestionar, almacenar y evaluar información y conocimiento de la organización</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes físicos y digitales,</li> <li>• Levantamiento de información.</li> </ul>	La institución no cuenta con un plan de mejora institucional para el fortalecimiento de la Gestión de la Calidad Institucional.
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.		No se cuenta con un sistemas de información robustos que permitan el monitoreo y seguimiento continuo de las informaciones.
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	<p>Controlada la información y el conocimiento de la organización, alineadas a la planificación estratégica.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• POA institucional</li> <li>• Presupuesto Institucional</li> </ul>	

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>Desarrollados canales internos para información en cascada a toda la organización. Empleados con acceso a la información y conocimiento.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Plataforma Web</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Base de datos departamentos</li> <li>• Murales.</li> </ul>	
<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>Asegurado Intercambio Permanente del Conocimiento entre el personal del CNCCMDL</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Plataforma Web</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Base de datos departamentos</li> <li>• Murales.</li> </ul>	
<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>Garantizado el acceso e intercambio de información relevante con todos los grupos de Interés.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Plataforma Web</li> <li>• Boletines</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Base de datos departamentos</li> <li>• Murales</li> </ul>	
<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la</p>	<p>Garantizada que se retiene dentro de la organización la información y el conocimiento clave.</p>	

organización.	<b>EVIDENCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpetas Físicas y Digitales</li> <li>• Archivos</li> <li>• Base de datos del departamento</li> <li>• Intranet</li> </ul>	
---------------	---	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la Tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Diseñada la gestión de la tecnología de acuerdo a los objetivos del CNCCMDL, actualmente se está mejorando y actualizando la gestión tecnológica. Se cuenta con recurso soporte responsable. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nueva plataforma Web</li> <li>• Intranet</li> <li>• Acceso a la información.</li> </ul>	Se busca el fortalecimiento de la gestión tecnológica en cada área a mayor grado con los objetivos de los planes 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.		La institución no cuenta con una herramienta que le permita realizar la medición de una relación costo – efectividad de las tecnologías usadas, que le permita medir el indicador ROI.
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	Se han establecido políticas y planes de mantenimiento que aseguran suministrar a los colaboradores herramientas actualizadas y acorde con sus responsabilidades y tareas. <b>EVIDENCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nueva plataforma Web</li> <li>• Certificaciones NORTIC</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul>	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> </ul>	De manera constante y sostenida se realizan las actualizaciones y mantenimientos necesarios para mantener nuestras TIC's al día, logrando así el cumplimiento de lo requerido dentro de	

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p>	<p>las NORTIC y sus sistemas de monitoreo y control.  <b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nueva plataforma Web</li> <li>• Certificaciones NORTIC</li> </ul>	
<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>Se han definido parcialmente, actualmente se están trabajando en la mejora de tecnologías para eficientizar los servicios.  <b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nueva plataforma Web</li> <li>• Certificaciones NORTIC</li> </ul>	
<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>Se ha adoptado de forma parcial el marco de las TIC, actualmente se está trabajando en la eficientización de los servicios.  <b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones NORTIC</li> <li>• Informes de cumplimiento</li> <li>• Planes de implementación NORTIC</li> </ul>	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Se ha estado atento a las innovaciones tecnológicas, se ha revisado la política.  <b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizaciones de licencias software</li> <li>• Certificaciones NORTIC</li> </ul>	
<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Se ha tenido en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental, se han tomado medidas para para reducir la accesibilidad de los usuarios no electrónicos.  <b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de buenas prácticas compatibles con el Clima</li> <li>• Infografías de la guía de buenas prácticas compatibles con el Clima</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>Eficiencia y eficacia equilibradas, con las necesidades y expectativas de los usuarios. Espacio adecuadamente monitoreado, rutas señalizadas y debidamente conocidas.  <b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planograma de las instalaciones</li> <li>• Señalización de los espacios</li> <li>• Distribución de los espacios de trabajo</li> </ul>	
<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>Se ha asegurado el uso eficiente y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos, se han tomado en cuenta la necesidad de los empleados y la cultura local.  <b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de seguridad y Salud.</li> </ul>	
<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Se ha asegurado el mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos y equipamientos de manera correcta.  <b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planograma de las instalaciones</li> <li>• Señalización de los espacios</li> <li>• Distribución de los espacios de trabajo</li> <li>• Licencias de Software</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul>	
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se ha garantizado el uso eficiente y sostenible de ellos medios de transporte y recursos energéticos.  <b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de acciones compatibles con el Cambio climático en la oficina</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de Paneles solares en Techo de la Organización.</li> </ul>	
<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>Se ha garantizado la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planograma de las instalaciones Señalización de los espacios</li> <li>• Distribución de los espacios de trabajo</li> <li>• Señalización de las áreas.</li> </ul>	
<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>Se ha desarrollado una política integral en la organización, se han desarrollado acuerdos y proyectos que fortalecen la política de reciclado y eficiencia energética en la institución.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo con empresa de retiro de material reciclado.</li> <li>• Instalación de Paneles solares para la reducción del consumo energético.</li> <li>• software de monitoreo del consumo energético.</li> </ul>	
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Las instalaciones de nuestra institución se encuentran siempre a la disposición de nuestros aliados y miembros de este consejo, para la realización de actividades que fomenten el desarrollo de las capacidades y sensibilizaciones en nuestro campo de aplicación.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendas</li> <li>• Invitaciones</li> <li>• Convocatorias</li> <li>• Cadena de correos</li> <li>• Registros de participantes</li> <li>• Fotos</li> </ul>	

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.		La institución no cuenta con un mapa de procesos.
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Se describen dentro de los manuales de políticas y procedimientos y el Manual de Organización y Funciones, dentro de estos están descritos y mapeados, además de que contienen la identificación de los cargos responsables de cada etapa del proceso. <b>EVIDENCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Manual de Organización y Funciones.</li><li>• Manual de procedimientos</li></ul>	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.		La institución no cuenta con una matriz o plan de riesgos que permita a efectiva respuesta antes los posibles imprevistos.
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Las metas contempladas en el Plan Operativo del CNCCMDL están alineadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Estrategia Nacional de Desarrollo, Metas Presidenciales, ODS. <b>EVIDENCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Estratégico 2018-2023</li><li>• Plan de Compras</li><li>• Presupuesto Institucional</li><li>• Plan Operativo 2018-2023</li></ul>	
5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a	Al momento de revisar y adecuar los procesos, es política institucional involucrar a	

<p>la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>los grupos de interés, tanto internos como externos. Por ejemplo: en la actualización de los procesos se involucra a todo el personal responsable. La satisfacción con el servicio por parte de los usuarios externos se mide a través de los buzones de sugerencias y encuestas directas cuyos resultados son tomados en cuenta al momento de introducir mejoras en los procedimientos establecidos.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta empleados Ambiente Laboral</li> <li>• Buzones de sugerencia (interno y externo)</li> <li>• Informes de resultados de encuestas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones de actualización manuales de políticas y procedimientos</li> </ul> </li> </ul>	
<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>El Plan Operativo Anual se elabora en función de los objetivos estratégicos debidamente priorizados con los recursos económicos asignados.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan de Compras</li> <li>• Asignación Presupuestaria</li> <li>• Reportes de ejecución presupuestaria</li> </ul>	
<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>Todos los procesos han sido diseñados apegados a las normativas legales que lo rigen y se actualizan de manera inmediata cuando la misma lo demanda.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos de Compras y Contrataciones adecuados a Ley 340-06 y su Reglamento de aplicación.</li> </ul>	

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Nuestros objetivos están orientados a resultados, y apegados al cumplimiento de los indicadores establecidos por el Estado Dominicano.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Indicadores por área</li> <li>• Resultados de medición SISMAP</li> <li>• Resultados de medición DIGEI</li> <li>• Resultados de medición NOBACI</li> </ul>	
<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>El CNCCMDL cuenta con los procedimientos correspondientes para la gestión de estos servicios, así como también se encuentra realizando las actividades para la implementación de las certificaciones NORTIC.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participación de reuniones</li> <li>• Reporte de diagnóstico</li> <li>• Procedimientos del uso de las TIC's</li> </ul>	
<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>El CNCCMDL implementa la innovación de los procesos apoyados en el continuo Benchlearning, tanto nacional e internacional, tomando en cuenta los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios. Con la participación activa de sus colaboradores en programas de capacitación nacional e internacionalmente que les permiten poseer las capacidades y competencias necesarias para brindar la asistencia oportuna sobre los temas pertinentes de la institución.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación Institucional</li> <li>• Diplomados especializados en temas de Cambio Climático*Certificados de colaboradores participantes</li> <li>• Listados de participantes</li> <li>• Entre otros</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>El CNCCMDL tiene identificado los servicios esenciales e identificados los grupos de interés a quienes van dirigidos. Así mismo hemos definido el procedimiento, horario y tiempo de realización de estos. Esta información se encuentra publicada en nuestro portal web.</p> <p>La institución vela porque toda la información este accesible y actualizada para que nuestros ciudadanos/cliente se mantenga informados sobre los cambios. Este objetivo se cumple a través del monitoreo permanente que realiza la OAI y el CAMWEB.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen servicios Transparencia</li> <li>• Publicaciones en medios de comunicación</li> <li>• Publicaciones en redes sociales</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Corro institucional para solicitud de informaciones</li> </ul>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Mantenemos involucrados a los ciudadanos/clientes en las mejoras de los servicios. Se realizan encuestas periódicas y contamos con buzones de sugerencias, que son la base para la retroalimentación de nuestros grupos focales, que nos permite conocer su opinión sobre nuestros servicios.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón Sugerencias interno y externo</li> <li>• Informe trimestral de OAI</li> <li>• Imagen de Servicios página web</li> </ul>	

<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>La institución cuenta con un procedimiento para la gestión de reclamaciones y/o sugerencias. Las cuales son procesadas y presentadas a través de informes que elabora el oficial de ética, para los casos de los buzones y los cuales son enviados a las áreas responsables de aplicar las mejoras o dar las repuestas correspondientes.</p> <p>Nos mantenemos en coordinación constante con las instancias del sistema y demás instituciones relacionadas a través de procesos de intercambio de información para satisfacer necesidades y requerimientos de los diversos actores claves y tomadores de decisiones.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios y acuerdos interinstitucionales</li> <li>• Informe trimestral OAI</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Fotografías</li> </ul>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Aseguramos el involucramiento de los ciudadanos clientes, mediante las encuestas y buzones de sugerencias.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón Sugerencias interno y externo</li> <li>• Informe trimestral de OAI</li> <li>• Imagen de Servicios página web</li> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Correo de solicitud de institucional</li> </ul>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>El CNSS, involucra a los ciudadanos/clientes en el desarrollo de servicios interactivos mediante consultas, solicitud de información y sugerencias, a través del portal de transparencia.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen servicios ofrecidos página web</li> <li>• Imagen Portal de Transparencia</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe OAI</li> </ul>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>La institución se asegura que la información este accesible con el objetivo de que el ciudadano/cliente se mantenga informado sobre los cambios. Estas informaciones se suben a la página web y se asiste a los ciudadanos a través de la OAI, cumpliendo con los indicadores de la DIGEIG.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Imagen Portal de Transparencia</li> <li>Informe OAI</li> </ul>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>El CNCCMDL promueve y facilita las informaciones a los ciudadanos clientes, tanto interno como externo de forma efectiva a través de diferentes medios de comunicación. El Horario4 establecidos para atención al público y los documentos se cargan a la web en formato PDF.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página web</li> <li>Portal Transparencia</li> <li>Intranet</li> <li>Recepción de información visitantes</li> <li>Memoria Anual</li> <li>Boletines</li> </ul>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>La institución cuenta con un procedimiento para la gestión de reclamaciones y dar respuestas oportunas a las quejas recibidas. A través de las encuesta y buzones instalados en lugares visibles.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Buzones de quejas, denuncias y Sugerencias</li> <li>Informes Buzón de sugerencias</li> <li>Informes resultados de las encuestas</li> </ul>	

**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.	<p>El CNCCMDL tiene identificados la cadena de servicios a la que pertenece.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen de servicios portal web</li> <li>• Imagen de servicios a empleados</li> </ul>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>El CNCCMDL se mantiene en coordinación constante con las instancias del sistema y demás instituciones relacionadas a través de procesos para satisfacer necesidades y requerimientos del sector.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios y acuerdos interinstitucionales</li> <li>• Listado de participantes reuniones de coordinación</li> </ul>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Contamos con un sistema compartido con socios que garantizan la cadena de prestación de servicios y el intercambio de informaciones sobre la gestión operativa.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF)</li> <li>• Sistema TRE de la CGR sobre seguimiento de contratos.</li> <li>• SASP-MAP Modulo de Nomina</li> <li>• Sistema de Compra y Contrataciones Publicas</li> <li>• Sistema de Activos Fijos</li> </ul>	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	<p>Desarrollamos un conjunto de acciones dirigidas a obtener una mejor coordinación implementada la mejora continua en los servicios y procesos de la organización,</p>	

	<p>alineados al Plan estratégico. Contamos con la asesoría del MAP como órgano rector del modelo de calidad en el sector público.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación OAI</li> <li>• Imagen del portal de Transparencia</li> </ul>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Hemos utilizado para introducir mejoras a nuestros servicios y procesos ha sido el intercambio de buenas prácticas (Benchmarking / Benchlearning) con instituciones públicas y privadas. Las comisiones interinstitucionales y los comités multidisciplinarios con los que contamos facilitan la búsqueda de soluciones y mejora continua.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisiones interinstitucionales.</li> <li>• Acuerdo y convenios Interinstitucionales</li> <li>• Mesas de trabajo</li> <li>• Listado de participantes</li> </ul>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>El CNCCMDL crea incentivos y condiciones para que se compartan procesos de mejora interorganizacionales entre las diferentes áreas. Además, tiene Comisiones de trabajo Interinstitucionales y comités de trabajo multidisciplinario enfocados en la búsqueda de soluciones y en la mejora continua.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Calidad</li> <li>• Comité de Ética</li> <li>• Comité Cam web</li> <li>• Comité Transparencia</li> <li>• Comité de Compras</li> <li>• Comité de Seguridad.</li> </ul>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo:</p>	<p>A lo interno, la Vicepresidencia del CNCCMDL ha creado una cultura para trabajar la gestión de procesos de manera</p>	

<p>autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>transversal y horizontal en toda la organización, mediante reuniones con equipos interdisciplinarios, compartiendo los proyectos y su ejecución con las áreas interesadas.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizacional</li> <li>• Creación de comités Interdisciplinarios</li> <li>• Lista de asistencia socialización de las actividades y proyectos</li> <li>• Procedimientos</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> </ul>	
---	--	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>		<p>La institución no cuenta el establecimiento de una encuesta institucional que le permita la medición de este indicador frente a los clientes/ciudadanos.</p>
<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>El CNCCMDL se encuentra constantemente en interacción de los actores clave de si competencia que les permiten la toma de decisiones oportuna en cuanto al beneficio para la población y los sectores representados.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de coordinación</li> <li>• Talleres de trabajo</li> <li>• Mesas de trabajo sectoriales</li> <li>• Listado de participación</li> <li>• Fotografías.</li> <li>• Minutas</li> </ul>	
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 no cuenta con una herramienta que le permita medir la percepción del acceso a sus instalaciones por parte del cliente /cuidado
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	<p>El CNCNMDL cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), página web y varios Comités que ayudan a la toma de decisiones. Además, se cuenta con procedimientos y normativas específicas en cada ámbito de actuación.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de solicitud</li> <li>• Portal 311</li> <li>• Sistema SAIP</li> <li>• Cartas constitutivas firmadas por el MAE</li> <li>• Actas de conformación de comités</li> <li>• Reuniones.</li> <li>• Listados de participantes.</li> </ul>	
5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	<p>Las cifras que arrojan un 76% 9 Mayo 2019) en las NOBACI, evidenciando el fiel cumplimiento de los indicadores de las Normas de Control Interno de la Contraloría General de la República.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NOBACI (Matriz de resumen cuatrimestral mayo 2019)</li> </ul>	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).		La institución no cuenta con una herramienta que le permita la medición de este indicador de manera segregada.

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Disponible la información de calidad de la organización.  <b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma Web, Correos, Oficina de acceso a la información, Redes Sociales.</li> </ul>	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Se percibe la correcta recepción de la información por los ciudadanos, Evidencia en el sistema de respuestas de acceso a la información ciudadano, Documentos físicos y digitales  <b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos (respuesta de satisfacción de los/as ciudadanos)</li> <li>• Plataforma SAIP (Monitoreo por la DIGEIG nivel de satisfacción)</li> </ul>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>		<p>La institución no cuenta con una encuesta de percepción establecida periódicamente para medir este indicador.</p>
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Nivel de confianza logrado, se evidencia con los acuerdos institucionales con las inter agencias y sectores.  <b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos firmados</li> </ul>	

## 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.	<p>Altamente comprometido e involucrados todo el equipo competente para brindar las mejores prestaciones en los servicios.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos (respuesta de satisfacción de los/as ciudadanos)</li> <li>• Plataforma SAIP (Monitoreo por la DIGEIG nivel de satisfacción)</li> </ul>	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	<p>El CNCCMDL se mantiene actualizando constantemente en la implementación de los cambios y modificaciones sugeridas por los órganos rectores.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantilla Web suministrada por la OPTIC.</li> <li>• Certificaciones NORTIC</li> </ul>	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>La institución periódicamente y de acuerdo con las normativas de los órganos rectores implementa las plantillas web para un mejor uso de los servicios, siempre aplicando los métodos más innovadores para el mejor funcionamiento de nuestras TIC's.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Página web institucional</li> <li>• Certificaciones NORTIC</li> </ul>	
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		La institución no cuenta con mecanismos o herramientas que le permitan medir este indicador.
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado	Entre los comités y responsables de áreas competentes se reúnen cada 15 días con miras	

<p>en que se cumplen.</p>	<p>de revisión de todos los componentes a presentar para cumplir con calidad los productos y servicios institucionales que son evaluados y proyectados en los canales web.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos de convocatorias</li> <li>• Lista de participantes</li> </ul>	
---------------------------	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Los horarios disponibles para recibir y dar respuesta son de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de transparencia</li> <li>• Página web</li> <li>• Informaciones generales de la institución</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	
<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Los días hábiles para la Institución dar respuesta al ciudadano son dentro de 15 días regulares luego de haberse generado la solicitud.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 200-04.</li> </ul>	
<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>Nuestros servicios no tienen costo alguno para los clientes sean internos o externos, se realizan a requerimiento de los solicitantes, a través de los diferentes canales disponibles.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web institucional.</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de transparencia.</li> </ul>	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	<p>La información siempre está disponible por los diferentes canales de accesos que contamos, la misma son actualizadas mensual y trimestral</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma SAIP</li> <li>• Portal de Transparencia</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Número de canales de información y su eficiencia.	<p>Contamos con cuatro vías de canalización sobre solicitud de informaciones, altamente eficientes y fiables.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma SAIP</li> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Correo electrónico del RAI</li> <li>• Sistema 311</li> </ul>	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	<p>Desde el CNCCMDL estamos comprometidos a que los ciudadanos tengan a su disposición informaciones Efectivas y eficaces en lo relacionado a nuestras competencias y afines.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Correo electrónico del RAI</li> <li>• Página Web Institucional</li> </ul>	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	<p>Visibles y actualizados por los medios correspondientes en la periodicidad establecida dentro de los reglamentos y políticas que los regulan.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma SAIP</li> <li>• Portal de Transparencia</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico del RAI</li> <li>• Sistema 3 I I</li> </ul>	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No se cuenta con esta posición dentro de la institución.
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	<p>Nos mantenemos en constante monitoreo de los servicios web, previniendo la desactualización y desenfoque de la información en materia de transparencia gubernamental.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Transparencia</li> </ul>	Al momento estamos fortaleciendo nuestro servicio web, instalando plantillas más amigables para el posible usuario y/o ciudadano.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	<p>Al momento no se han generado ni trabajado procesos de quejas, nuestras estadísticas se perciben en cero (0) a la fecha.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Estadísticas Institucionales</li> <li>• Estadísticas solicitudes OAI</li> </ul>	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		La institución no cuenta con un mecanismo que le permita la medición de este indicador.
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	<p>En cumplimiento al 100%.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma SAIP</li> </ul>	

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

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

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

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).		No se cuenta con una encuesta periódica para medir la satisfacción de nuestros clientes/ciudadanos
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>La institución se asegura que todo el personal se involucre en la toma de decisiones y promueve el conocimiento de la misión, visión y valores. Organizamos talleres y dinámicas grupales en procura de empoderar a nuestros colaboradores con la misión, visión y valores.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Material de las sesiones de elaboración del Plan Estratégico</li> <li>• Fotos</li> <li>• Relaciones participantes</li> </ul>	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>La elaboración del POA se realiza con la participación de todos sus directivos los cuales socializan las metas con su equipo de trabajo al 100%.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>• Buzón de Sugerencias</li> <li>• Comité de Calidad</li> <li>• Comité de Ética</li> <li>• Comité CAM Web</li> <li>• Comité Transparencia</li> </ul>	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	<p>El personal del CNCCMDL tiene pleno conocimiento del comportamiento y compromiso ético, ya que promovemos de manera permanente a través de medios físicos y digitales el código de ética y los valores institucionales</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>• Charla Dirección General de Ética Gubernamental;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética del CNCCMDL</li> <li>• Formulario Constancia Conocimiento Código de Ética</li> </ul>	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	<p>El CNCCMDL cuenta con mecanismos de consulta y dialogo, siendo de conocimiento de todo el personal. Estos instrumentos son: Buzones de sugerencias y denuncias, encuestas, reuniones de staff, y correos.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de solicitudes de sugerencias</li> <li>• Buzón de Sugerencia</li> <li>• Buzón de denuncias</li> <li>• Encuesta</li> <li>• Reuniones de staff</li> <li>• Cadenas de Correos</li> </ul>	
6. La responsabilidad social de la organización.	<p>Contamos con la guía de buenas prácticas compatibles con el Clima, diseñada para procurar el cuidado integral de nuestro espacio laboral como un ejercicio de compromiso para enfrentar el Cambio Climático y para cuidar la naturaleza. También contamos con una Política de Seguridad y Salud en el trabajo, que está enfocada en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Seguridad y Salud en el trabajo</li> <li>• Guía de buenas prácticas compatibles con el Clima.</li> <li>• Plan de actividades SISTAP</li> </ul>	No contamos con un programa de Responsabilidad Social para toda la institución.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos,	La Máxima autoridad, así como las Direcciones, dirigen, organizan y asignan recursos,	

<p>asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>transmitiendo de manera clara los objetivos, traduciéndose en los resultados alcanzados hasta ahora en el POA 2019.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Matriz de seguimiento al POA</li> <li>• Metodología de Seguimiento al POA</li> <li>• Informes de avances, Memoria</li> <li>• Correos de seguimiento para actualización POA</li> </ul>	
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>El diseño y la gestión de los manuales de políticas y procedimientos, así como de sus instrumentos para la implementación son percibidos por nuestros servidores como herramientas idóneas para el desarrollo de sus funciones. Esto queda evidenciado en el nivel de involucramiento tanto de los supervisores y los supervisados en la elaboración de los mismos.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Clima Organizacional</li> </ul>	
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>		<p>No se cuenta con el manual de cargos aprobados para la implementación del sistema de evaluación correspondiente.</p>
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>La Política de compensación y beneficios del CNCCDL, incluye un renglón para el reconocimiento individual.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bono por antigüedad,</li> <li>• Medalla al Mérito</li> <li>• Entre otros diferentes y reconocimientos</li> </ul>	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Todos los servidores participan en los procesos de mejora de la institución.</p>	

	<p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de seguimiento y coordinación</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Certificados de participación en cursos, seminarios talleres, etc.</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>El manual de organización y funciones establecen claramente las responsabilidades de cada área, reduciendo el impacto de los conflictos que se presenten en las relaciones laborales.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de organización y funciones</li> <li>• Resolución que aprueba el manual</li> <li>• Estructura organizacional</li> </ul>	
<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>El factor de “Balance, trabajo-familia”, 91.30% refleja que nuestros servidores se sienten apoyados cuando se les presenta situaciones familiares especiales.</p> <p>Contribuimos con la conciliación de la vida laboral con la institucional, a través del otorgamiento de los permisos y licencias que contempla la Ley de Función Pública y sus reglamentos de aplicación.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permisos para lactancia</li> <li>• Permisos atender familiares enfermos</li> <li>• Permisos para Docencia</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permisos asistir a Clases</li> <li>• Permisos para asuntos importantes</li> <li>• Encuesta de Encuesta de Clima Organizacional Clima Laboral</li> <li>• Informe de Encuesta de Clima Organizacional</li> </ul>	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	<p>Contamos con una Política de Compensaciones y beneficios que está diseñado para que todos los servidores tengan igual de oportunidades y puedan acceder a todos los beneficios sin discriminación por religión, sexo, condición social, etc.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios a todo el personal en igualdad de condiciones.</li> <li>• Promociones y ascensos internos</li> <li>• Pago de cursos</li> <li>• Ayuda económica.</li> <li>• Parques para todos los empleados sin discriminar categoría.</li> <li>• Subsidio Escolar</li> <li>• Subsidio de Almuerzo</li> </ul>	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>El CNCCMDL, está ubicado geográficamente céntrico para los servidores y visitantes. Nuestras instalaciones están debidamente climatizadas, tiene ascensores, escaleras de emergencias, mobiliarios y equipos adecuados, salón de conferencias con medios audiovisuales y computadores para el puesto de trabajo que lo requiera.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos espacios</li> <li>• Encuesta Clima Organizacional</li> </ul>	

**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.	<p>El CNCCMDL cuenta con un Plan de Capacitación por grupo ocupacional, con énfasis en las necesidades de cada puesto y perfil de competencias.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación</li> </ul>	
2. Motivación y empoderamiento.	<p>La institución realiza actividades de motivación como son las fiestas de fin de año, día de las secretarías, día de las madres, día del Amor y la Amistad, celebración de los cumpleaños, entre otras.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades para todos los colaboradores</li> </ul>	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	<p>La institución favorece el acceso a la formación y capacitación a través de diferentes instituciones estatales y privadas, dando oportunidad a todos de desarrollar sus competencias en relación con los objetivos estratégicos de la organización y al cargo que ocupan los servidores.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2019</li> <li>• Plan Capacitación 2018-2019</li> </ul>	

**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.).	<p>El CNCCMDL cuenta con mecanismo que establece claramente, el procedimiento de absentismo, rotación y de permisos, licencias por enfermedades, conforme lo establece el reglamento 523-09 de Relaciones laborales de Función Pública</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de registro de asistencia;</li> <li>• Planilla Vacaciones,</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Absentismo 2019</li> <li>• Índice Rotación 2019</li> </ul>	
2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	<p>El CNCCMDL realizó en febrero del 2020 la Encuesta de Clima Organización, alcanzando una alta participación de los colaboradores. Los resultados confirman la fortaleza del liderazgo, compromiso y transparencia que ha caracterizado la gestión tanto de sus directivos como de sus servidores, lo que nos permitió identificar los puntos fuertes y débiles, lo que facilita canalizar los esfuerzos hacia la consecución de los objetivos institucionales</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta Clima Organizacional</li> <li>• Informe de la Encuesta</li> <li>• Lista Participación Taller</li> <li>• Plan de Acción 2020</li> <li>• Fotos</li> </ul>	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).		No se ha implementado la evaluación de desempeño y sus demás elementos de evaluación
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	<p>La institución involucra a los colaboradores en las actividades de mejora.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista participantes reuniones POA</li> <li>• Memoria Institucional</li> <li>• Resultados Encuesta Clima Organizacional</li> <li>• Correos Colectivos</li> </ul>	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	<p>Los servidores del CNCCMDL perciben un alto nivel de acceso al uso de la tecnología tal como lo demuestran los resultados de la encuesta de clima laboral aplica recientemente en la institución, donde este renglón alcanza un 82.61%.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta Clima Organizacional</li> <li>• Inventario activo fijo TIC</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas TIC</li> </ul>	
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	<p>La institución cuenta con un plan de capacitación, el cual es actualizado anualmente en función de las necesidades detectadas, durante el período enero-diciembre 2020.</p> <p>Es importante destacar que algunas de estas actividades van a ser desarrolladas con una inversión mínima de presupuesto ya que muchas de estas capacitaciones van a ser ejecutadas con el apoyo de las instituciones gubernamentales que trabajan este tema de nuestro interés como, INAP, CAGEFI, INFOTEP y MAP.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Lista de Participación</li> <li>• Certificados</li> <li>• Pagos de Cursos.</li> <li>• Formularios de inscripción</li> </ul>	
7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).		No se cuenta con una encuesta institucional que permita la medición por parte de los usuarios de los servicios que ofrecemos
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>El Plan de Beneficios está incluido en la Política de Compensación y beneficios.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Beneficios</li> <li>• Política institucional de Compensación y Beneficios</li> <li>• Fotos</li> <li>• Publicación en Mural Institucional</li> <li>• Correos</li> </ul>	

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Hasta el momento, en la institución no se ha reportado conflictos intereses, a través del Oficial de ética ni en los buzones.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Buzón Sugerencias</li> <li>• Comunicación de la Comisión de Ética a la DIGEIG 2018-2019.</li> </ul>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Nuestros colaboradores participan activamente en actividades sociales que fomentan el que hacer de nuestra institución, así como también por parte de las demás instituciones con la que tenemos acuerdos y que forman parte de este consejo.</p> <p>Entre las cuales podemos mencionar: semana de la geografía-Plan Lea, jornadas de reforestación-Grupo Popular, seminarios y congresos nacionales e internacionales, entre otros.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Certificados de participación</li> <li>• PPT de presentaciones.</li> <li>• Publicaciones</li> <li>• Notas de prensa</li> </ul>	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

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

**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales,</p>	<p>Se ha trabajado en el desarrollo de la conciencia pública por medio de apoyo Institucional para apoyar jornadas de capacitación (Día sin carro, Bicycleteada, Eventos conmemorativos</p>	<p>No hemos medido el impacto de estas actividades</p>

<p>participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Cadena de correos</li> <li>• Convocatorias</li> <li>• Invitaciones</li> <li>• Publicaciones en redes sociales y otros medios de comunicación y difusión.</li> </ul>	
<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>		<p>La institución no cuenta con un mecanismo o herramienta que le permita la medición de este indicador.</p>
<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>		<p>La institución no cuenta con un sistema que le permita la medición monitoreo de este criterio</p>
<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>La organización ha trabajado en un plan de sustitución de bombillas, Sistema de aires acondicionados de alta eficiencia y Paneles Solares para el ahorro de energía.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía Buenas Practicas compatibles con el Clima</li> <li>• Infografías de la Guía Buenas Practicas compatibles con el Clima</li> <li>• Equipos y manuales (Informaciones de difusión).</li> </ul>	
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>La organización trabaja sus aspectos de impacto social en sus actividades de adquisición de bienes y servicios clausuras que motivan a nuestros proveedores a que nos presenten materiales que cumpla con los requerimientos de protección al medio ambiente.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de proveedores</li> <li>• Históricos de compras del estado</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Compras Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul>	
6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).	<p>El CNCCMDL tiene representantes alianzas estratégicas con todos los sectores principales del país (gobierno, laboral, empresarial), así como de las asociaciones y grupos profesionales, que influyen en la toma de decisiones e impactan a nivel nacional.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos Institucionales</li> <li>• Convocatorias a reuniones</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Publicaciones en los medios de comunicación</li> </ul>	
7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<p>La organización cuenta con una Oficina de Acceso a la Información (OAI).</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de Creación del comité de ética institucional.</li> <li>• Actas de constitución</li> <li>• Cadenas de correos</li> <li>• Reuniones de los miembros</li> <li>• Listado de participación</li> </ul>	
8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		No se cuenta con una evaluación a ser aplicada luego de los procesos de intervención o capacitación para conocer el nivel de percepción de los participantes.
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	<p>Las actividades que se realizan son promovidas a través de los medios físicos y digitales.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web,</li> <li>• Revistas,</li> <li>• Boletines,</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Intranet Institucional</li> </ul>	

**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.).	La organización realiza diversas actividades para preservar y mantener los recursos están <b>EVIDENCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades periódicas,</li> <li>• Boletines,</li> <li>• Redes sociales y</li> <li>• Página Web</li> </ul>	
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	La organización mantiene buena calidad de las relaciones con grupos y representantes de las comunidades de intervención. <b>EVIDENCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de participación en actividades,</li> <li>• Fotos</li> <li>• Convocatorias</li> <li>• Cadena de correos</li> <li>• Solicitudes, ente otros</li> </ul>	
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Se monitorea el grado e importancia de la cobertura positiva por medio de los artículos y comentarios de los asistentes de actividades. <b>EVIDENCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículos,</li> <li>• Correo,</li> <li>• Difusión de noticias en las redes</li> <li>• Documentos digitales.</li> </ul>	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).		No se encuentra desarrollada una estimación económica para este grupo de personas.
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).		No se encuentra desarrollado un programa para este grupo de personas.

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La organización ha apoyado a proyectos, con temas de sensibilización y lucha contra el cambio climático para poblaciones más vulnerables con apoyo técnico, no se ha profundizado en actividades visibles de filantropía, se ha apoyado con beneficios a comunidades participantes de los proyectos contribuciones puntuales relacionadas a elevar su conocimiento y su capacidad adaptativa en materia de cambio climático.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículos,</li> <li>• Correo,</li> <li>• Difusión de noticias en las redes</li> <li>• Documentos digitales.</li> </ul>	
<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>La organización apoya a otras organizaciones y grupos de intereses y agencias.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos inter institucionales</li> <li>• Reuniones de coordinación</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Documentos correspondientes y afines.</li> </ul>	
<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>La organización ha realizado intercambio de conocimientos e información.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletines periódicos.</li> <li>• Convocatorias</li> <li>• Cadena de correos</li> <li>• Invitaciones</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Publicaciones en medios de comunicación</li> </ul>	
<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La Organización cuenta con información para la prevención de riesgos, ha realizado charlas y jornadas para difusión de información para fomentar la prevención y cuidado de la salud.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 Jornada de sensibilización con Aseguradoras de salud y aseguradoras de riesgo.</li> <li>• Aumento de la cobertura complementaria del seguro de salud para empleados.</li> <li>• Listado de participación</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Correos de socialización y/o sensibilización sobre temas de salud.</li> </ul>	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		La institución no cuenta con una herramienta que le permita la medición de percepción.

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	<p>Los resultados se miden por medio de las Estadísticas Institucionales y la Estadísticas de la Gestión OAI</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia del Consejo.</li> <li>• Reportes de cumplimiento</li> </ul>	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	<p>Contamos con una sección de Servicio al público este apartado se encuentra colgado en la Página Web del Consejo.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Único de sistema de Información Pública (SAIP).</li> </ul> <p>Servicio al público (Portal Transparencia)</p>	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	<p>Los servicios ofrecidos al ciudadano cumplen con los requeridos mediante las leyes y resoluciones.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portal Único de sistema de Información Pública (SAIP).</li> </ul>	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	<p>La organización verifica su grado de cumplimiento por evaluaciones periódicas por las evidencias presentadas en su accionar institucional.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Trimestral POA</li> <li>Reportes sistemas de Gestión de la Administración Pública (NOBACI, Portal de Transparencia, ect)</li> <li>SISTAP – 80%</li> <li>NOBACI- 95%</li> <li>SISMAP – 68%</li> <li>IGP-100%</li> </ul>	
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	<p>Los resultados de inspecciones Auditorias e impactos de la organización son medido por informes periódicos estos son visualizados en el Portal de Transparencia</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento 100% en las evaluaciones por la DIGEIG.</li> </ul>	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		La institución no tiene establecido un mecanismo que le permita la medición de este ítem.
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	<p>Estos resultados de la organización se pueden medir mediante la plataforma web y su mejora a la interfaz gráfica.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de Portales de Transparencia Gubernamental mediante el Portal Único de sistema de Información Pública (SAIP).</li> </ul>	

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

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

<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>La respuesta de los líderes a los resultados de la organización se mide Mediante encuentros y socialización trimestral de alto nivel para presentación de resultados de la institución</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Trimestrales POA.</li> <li>• Reuniones</li> <li>• Listado de participación</li> <li>• Convocatorias.</li> </ul>	
<p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>La organización cumple con lo establecido mediante las normas, leyes y reglamentos vinculantes que rige la naturaleza de la institución</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos</li> <li>• Documentos físicos y digitales.</li> </ul>	
<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Los resultados de la organización en cuanto a la mejora de desempeño se miden Mediante El SISMAP nuestro sistema de monitoreo para medir los niveles de desarrollo de la gestión pública y el Fortalecimiento Institucional, Calidad de la Gestión y Servicios</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b> Documentos y Plataforma.</p>	
<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>		<p>La institución no cuenta con las herramientas o mecanismos que le permitan la realización de un análisis comparativo.</p>
<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>La organización mantiene una eficacia con las alianzas que la conforman.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos Institucionales de colaboración.</li> </ul>	
<p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo</p>	<p>La organización trabaja de forma continua en gestionar un valor añadido, procura eficiencia en sus recursos tecnológicos y simplificación de procesos.</p>	

costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<b>EVIDENCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web mejorada.</li> </ul>	
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	La organización procura gestionar resultados periódicos de los cuales se miden por medio del sistema de transparencia de la administración pública. <b>EVIDENCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas y</li> <li>• Documentos Digitales.</li> </ul>	
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	La organización cuenta con resultados de participación en concursos y certificaciones. <b>EVIDENCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos,</li> <li>• Documentos físicos y digitales</li> <li>• Certificados.</li> <li>• Publicaciones en medios de comunicación.</li> </ul>	
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	El cumplimiento de los objetivos de la organización se realiza con un seguimiento continuo a los POAS departamentales. <b>EVIDENCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Informes de Ejecución Presupuestaria</li> <li>• Presupuestos</li> <li>• Estados Financieros</li> </ul>	
10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.	Los resultados de las auditorías de la organización se encuentran al día, estas se realiza según el requerimiento y la necesidad de los organismos rectores. <b>EVIDENCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadenas de correos</li> <li>• Reportes de resultados</li> <li>• Documentos afines.</li> </ul>	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		

	<p>La organización busca la optimización de sus recursos económicos, mantiene un listado de proveedores actualizado.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de proveedores</li> <li>• Históricos de compras del estado</li> <li>• Plan de Compras Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul>	
--	--	--

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