



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**CONTRALORÍA**

SEGUNDO INFORME DE AVANCES EN LA  
IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA  
INSTITUCIONAL 2019-2020 EN BASE AL MODELO CAF

Enero 2021

## **Introducción**

En este documento se presenta el seguimiento realizado a la ejecución (CGR) del Plan de Mejora Institucional correspondiente a la Contraloría General de la República, elaborado en base al Autodiagnóstico CAF 2019-2020. Tiene como final verificar el cumplimiento del plan y ser remitido al Ministerio de Administración Pública (MAP).

En el informe se identifican los criterios y sub-criterios junto con la acción de mejora que ameritan. También se presentan las acciones realizadas y las evidencias que las soportan.

**Segundo Informe del Plan de Mejora CAF 2019-2020**

**Criterio 2: Estrategia y planificación**

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

- **Área de mejora:** No se evidencia la creación de una política de responsabilidad social integrada en la planificación.
- **Acción realizada:** la CGR diseñó un Manual de Responsabilidad Social y Medioambiental que promueve el desarrollo de prácticas y actividades para colaborar con el cumplimiento de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En ese sentido, el referido documento resalta las oportunidades que tiene la institución para integrar a los distintos grupos de interés en sus operaciones diarias y cumplir con estos objetivos. Entre los puntos de referencia se encuentran: Medio ambiente, Equipo humano, Sociedad, y Proveedores.

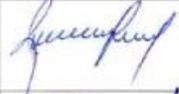
**Evidencia:** Plan de Responsabilidad Social, Medio Ambiente y Salud Ocupacional.



**Segundo Informe del Plan de Mejora CAF 2019-2020**

 CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Código	CGR-DPD-MET-RESOMED-006
Tipo de Documento:	METODOLOGIA	Versión No.	01
Nombre :	Plan de Responsabilidad Social y Medioambiente	Elaborado por:	Planificación y Desarrollo
		Fecha	Febrero 2020
			Página 11 de 11

**VI. APROBACIONES**

Acción	Áreas	Responsable/Cargo	Firma/Fecha
ELABORADO POR	Dirección de Planificación y Desarrollo	Julio Fernández Valenzuela Analista	
REVISADO POR	Dirección de Planificación y Desarrollo	Edita María Holguín Vásquez Directora	
PRE-APROBADO POR	Dirección de Recursos Humanos	Hilda Hernández Directora	
	Dirección Administrativa y Financiera	Rosanna Sánchez Sánchez Directora	
APROBADO POR	Contralor General de la República	Daniel Omar Caamaño Santana Contralor	

**Criterio 3: Personas**

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

- **Área de mejora:** No se evidencia con claridad, la periodicidad con la que realizan la detección de necesidades.

## Segundo Informe del Plan de Mejora CAF 2019-2020

- Acción realizada:** se elaboró el proceso de Detección de Necesidad de Capacitación, que establece los criterios y actividades para identificar los puntos de mejora referentes a la formación académica y adiestramiento de los colaboradores de la institución, a través de los Planes Operativos Anuales (POA) y las Evaluaciones de Desempeño. Asimismo, durante agosto 2019, se oficializó un Proceso de Capacitación con el objetivo de facilitar las acciones formativas de los servidores públicos, conforme al cumplimiento efectivo del Plan de Capacitaciones.

### Evidencias:

#### 1: Procedimiento de Detección de Necesidades de Capacitación

 CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Código	CGR - DCD - PRO - 004
<b>Tipo de Documento:</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Versión No.	01
<b>Nombre del Proceso:</b>	<b>Detección de Necesidad de Capacitación</b>	Elaborado por:	Planificación y Desarrollo
		Fecha	Julio 2019
		Página 1 de 6	
<b>I. Objetivo:</b>	1. Establecer los criterios y actividades para la detección de necesidades de capacitación de los colaboradores de la Contraloría General de la República a través de los POA y las Evaluaciones de Desempeño.		
<b>II. Alcance:</b>	2. Este procedimiento aplica para todas las áreas de la Contraloría General de la República.		
<b>III. Responsables:</b>	3.1 Es responsabilidad de la División de Capacitación y Desarrollo de Carrera contemplar en el Plan Anual de Capacitación las necesidades de capacitación detectadas por cada área organizativa en los resultados de las evaluaciones del desempeño, así como también sus respectivos Planes Operativos Anual (POA). 3.2 Es responsabilidad de las autoridades de áreas organizativas aplicar evaluaciones del desempeño al personal bajo su cargo, identificando las necesidades de capacitación conforme al perfil de cargo requerido. 3.3 Es responsabilidad de las autoridades de áreas organizativas contemplar en los Planes Operativos Anuales (POA) las necesidades de capacitación conforme a los planes, programas y proyectos alineados a la estrategia de la institución.		
<b>IV. Definiciones:</b>	3.4 Es responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos solicitar vía correo electrónico los POA y los resultados de las evaluaciones del desempeño a las Direcciones y Departamentos para utilizarlo como insumo en la elaboración del Plan Anual de Capacitación. 3.5 Es responsabilidad de la División y Desarrollo de Carrera remitir el Plan Anual de Capacitaciones Aprobado a la Escuela Nacional de Control Interno (ENCI), a la Dirección de Planificación y Desarrollo, y a la Dirección Administrativa y Financiera. 3.6 Es responsabilidad de la División y Desarrollo de Carrera cargar en SISMAP el Plan Anual de Capacitaciones aprobado.		
	4.1 <b>Plan Operativo Anual (POA):</b> instrumento de planificación a corto plazo que permite programar las acciones y actividades a ejecutar por una unidad organizativa, alineado con el Plan Estratégico de la Institución. 4.2 <b>Formulario de Evaluación del Desempeño:</b> documento que permite evaluar las competencias, logros de objetivos y metas alcanzadas por los colaboradores durante un periodo laboral.		

## Segundo Informe del Plan de Mejora CAF 2019-2020

### 2: Plan de Capacitación 2020



Plan de Capacitación Anual  
Planificación de Recursos Humanos



Nomenclatura: INAP-FAC-001  
Tipo: Formulario  
Versión: 2  
Vigencia: 31/12/2020

Institución/Ayuntamiento/Junta de Distrito Municipal: CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA Fecha: lunes, 3 de febrero de 2020

Programa de capacitación	Área requirente	Cantidad Participantes Género Femenino	Cantidad Participantes Género Masculino	Cantidad de participantes	Costo unitario	Costo total estimado	Conocimiento/ competencia a desarrollar o fortalecer	Servidores a los que está dirigido por grupo ocupacional	Proveedor del programa	Periodo previsto de ejecución o trimestre
Deteccion de Fraude (B)	DAEI	10	5	15	RD\$15,000.00	RD\$225,000.00	Normas de Auditoría y Procedimientos para la oportuna detección y prevención de fraudes, y reconocerá la documentación necesaria	III, IV y V	Instituto de AI	Abril a Junio
VIII Congreso Internacional antifraude, anticorrupción	DAEI	2	0	2	RD\$85,000.00	RD\$170,000.00	Congreso	III, IV y V	Instituto de AI	Abril a Junio
VIII Congreso Internacional antifraude, anticorrupción	DAEI	5	3	8	RD\$68,000.00	RD\$544,000.00	Congreso	III, IV y V	Instituto de AI	Abril a Junio
Capacitacion en el MAF-Guias	DAEI	20	10	30	RD\$5,000.00	RD\$150,000.00	Capacitación en el MAF-Guias	III, IV y V	Instituto de AI	Julio a Septiembre
Derecho Administrativo (A)	DAEI	10	5	15	RD\$25,000.00	RD\$375,000.00		III, IV y V	Instituto de AI	Julio a Septiembre
Derecho Administrativo (b)	DAEI	10	5	15	RD\$25,000.00	RD\$375,000.00		III, IV y V	Instituto de AI	Julio a Septiembre
Congreso Regional de AI	DAEI	4	1	5	RD\$85,000.00	RD\$425,000.00	Congreso dirigido a auditores	III, IV y V	Instituto de AI	Abril a Junio
Congreso Internacional	DAEI	2	0	2	RD\$300,000.00	RD\$600,000.00	Congreso dirigido a auditores	III, IV y V		

### Criterio 5: Procesos

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

- **Área de mejora:** No se evidencia promover la accesibilidad a la organización por documentos en distintos idiomas, Braille, tablonas de noticias en formato de audio, etc.
- **Acción realizada:** la Contraloría General de la Republica planificó la traducción de la Carta Compromiso al Ciudadano pero la misma fue suspendida por motivo de la pandemia y será planificada posteriormente.

## Segundo Informe del Plan de Mejora CAF 2019-2020

### Criterio 6: Resultados orientados en los ciudadanos / clientes

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

- **Área de mejora:** No se evidencia mediciones sobre la frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.
- **Acción realizada:** en el 2019 se emitió el Plan de Estadístico CGR como mecanismo mediante el cual las diferentes áreas de la institución deben basarse para proveer la información estadística necesaria para cumplir con los estándares de transparencia y gestión enmarcados en el cuadro regulatorio de los demás órganos rectores de la administración pública dominicana, así como la toma de decisiones interna que promueve la mejora continua en las operaciones.

#### Evidencia:

Plan Estadísticas y Encuestas de la Contraloría General de la República

 <b>CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA</b>	<b>CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</b>	Código	CGR-DPD-MET-PEST-003
<b>Tipo de Documento:</b>	METODOLOGIA	Versión No.	01
<b>Nombre :</b>	Plan de Estadísticas y Encuestas	Elaborado por:	Planificación y Desarrollo
		Fecha	Junio 2019
			Página 2 de 26

#### CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1 Objetivos.....	4
1.2 Ámbito de Aplicación.....	5
1.3 Aprobación .....	5
1.4 Difusión.....	5
1.5 Revisión y Actualización.....	5
1.6 Marco Legal .....	5
1.7 Acrónimos.....	7
2. OPERACIONES ESTADÍSTICAS .....	8
2.1 ¿Qué es una Operación Estadística? .....	8
2.2 Operaciones Estadísticas de la CGR.....	8
2.2.1 Departamento de Ayuntamientos.....	9
2.2.2 Departamento de Ingeniería y Arquitectura .....	10
2.2.3 Departamento de Servicios Personales, Civiles, Militares y Policiales .....	11
2.2.4 Dirección Jurídica.....	12
2.2.5 Dirección de Recursos Humanos .....	13
2.2.6 Departamento de Registro de Contratos .....	14
2.2.7 Dirección de Revisión y Control de Calidad- División de Revisión y Control de Solicitudes de Pagos .....	15
2.2.8 División de Certificaciones de Cargos.....	16
2.2.9 Escuela Nacional de Control .....	17
2.2.10 Oficina de Libre Acceso a la Información.....	18
2.2.11 Mapa de Producción de Estadísticas .....	19
3. PROGRAMA DE ENCUESTAS Y LEVANTAMIENTO DE INFORMACION.....	22
4. CONTROL DE CAMBIOS.....	25
5. APROBACIONES .....	26

## Segundo Informe del Plan de Mejora CAF 2019-2020

 <b>CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</b>	<b>CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</b>	Código	CGR-DPD-MET-PEST-003
Tipo de Documento:	<b>METODOLOGIA</b>	Versión No.	01
Nombre :	Plan de Estadísticas y Encuestas	Elaborado por:	Planificación y Desarrollo
		Fecha	Junio 2019
			Página 22 de 26

### 3. PROGRAMA DE ENCUESTAS Y LEVANTAMIENTO DE INFORMACION

En su portafolio, la CGR cuenta con un listado de 26 encuestas y levantamientos de información que implementa periódicamente tanto para medir indicadores de ámbito organizacional como de satisfacción de los clientes/ciudadanos, además de servir como herramienta de planificación para los planes operativos de las distintas áreas y actividades que desarrolla la institución a favor de los colaboradores y usuarios.

Tabla 2

CGR: Programa de Encuestas impartidas a clientes internos/externos, según su periodicidad.

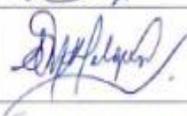
Núm.	Encuesta	Periodicidad	Fecha programada	Clientes
1	Encuesta de Clima Organizacional	Anual	Primer trimestre	Internos
2	Encuesta de satisfacción a clientes proveedores de la CGR	Anual		Externos
3	Encuesta sobre Conocimiento de la Ética en la Gestión Pública	Anual		Internos
4	Encuesta de Responsabilidad Social	Anual	Segundo trimestre	Externos
5	Encuesta de Calidad de los Servicios	Anual		Externos
6	Levantamiento de información de madres colaboradoras	Anual		Internos
7	Encuesta de satisfacción (Servicios de Comida)	Anual		Internos
8	Encuesta de satisfacción de actividad de aniversario institucional	Anual		Internos
9	Encuesta del día de campamento de verano	Anual		Internos
10	Encuesta de satisfacción interna (Archivo y Correspondencia)	Anual		Internos
11	Encuesta de satisfacción externa (Archivo y Correspondencia)	Anual		Externos
12	Levantamiento de información de padres colaboradores	Anual		Internos


**Segundo Informe del Plan de Mejora CAF 2019-2020**

 CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	<b>CONTRALORÍA GENERAL DE LA          REPÚBLICA</b>	<b>Código</b>	<b>CGR-DPD-MET-          PEST-003</b>
<b>Tipo de Documento:</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>Versión No.</b>	<b>01</b>
<b>Nombre :</b>	<b>Plan de Estadísticas y          Encuestas</b>	<b>Elaborado          por:</b>	<b>Planificación y          Desarrollo</b>
		<b>Fecha</b>	<b>Junio 2019</b>
			<b>Página 26 de          26</b>

**5. APROBACIONES**

Acción	Áreas	Responsables/Cargo	Firma/Fecha
ELABORADO POR	Dirección de Planificación y Desarrollo	William Guillermo Gutiérrez Analista III	
REVISADO POR	Dirección de Planificación y Desarrollo	Edita Maria Holguín Vásquez Directora	
APROBADO POR	Contralor General de la República	Daniel Omar Caamaño Santana Contralor	 

## Segundo Informe del Plan de Mejora CAF 2019-2020

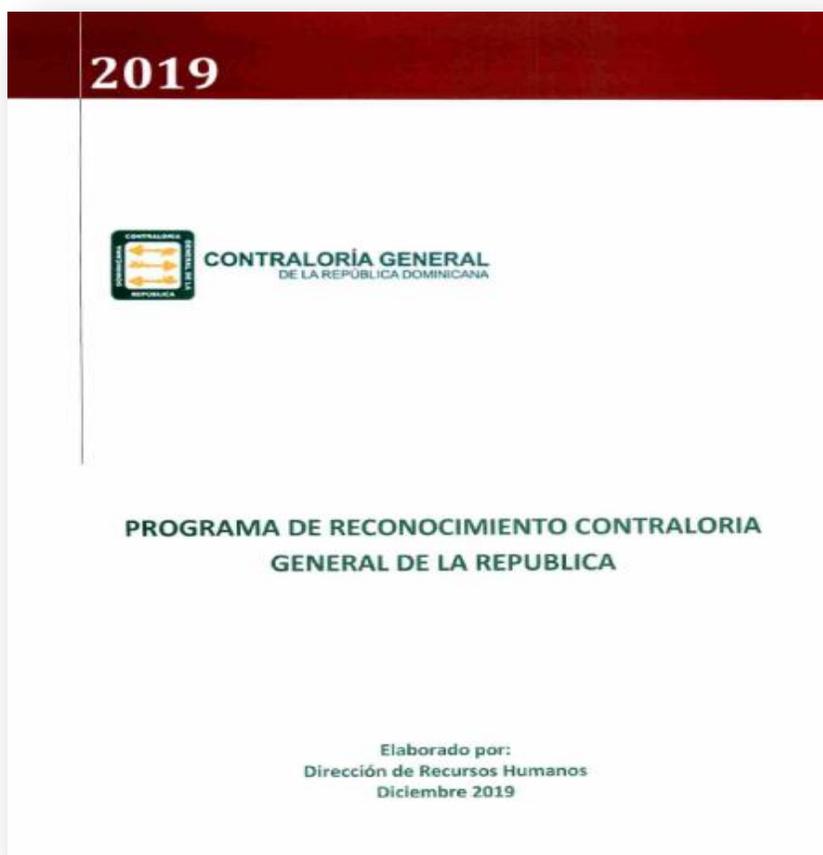
### Criterio 7: Resultados en las Personas

#### Subcriterio 7.2 Mediciones del desempeño

- **Área de mejora:** No se presentaron evidencias de la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y por equipos.
- **Acción realizada:** la CGR diseñó un Programa de Reconocimiento Institucional con el objetivo principal de establecer el reconocimiento laboral como práctica para desarrollar el compromiso, promover el desarrollo personal, obtener resultados eficaces y, con esto, renovar el ambiente laboral, así como reforzar los valores y comportamientos promovidos por la institución como parte de su cultura, entre otros aspectos.

#### Evidencia:

Programa de Reconocimiento Contraloría General de la República



## Segundo Informe del Plan de Mejora CAF 2019-2020

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

### XXII. Aprobaciones

Acción	Áreas	Responsables/Cargo	Firma
ELABORADO POR	División de Registro, Control y Nóminas	Camila Jael Medina Mateo Encargada	
	División de Organización del Trabajo y Compensación	Judith Esther Gómez Morilla Encargada	
REVISADO POR	Dirección de Planificación y Desarrollo	Edita María Holguín Vásquez Directora	
APROBADO POR	Dirección de Recursos Humanos	Hilda Hernández Directora	

## Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social

### Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción

- **Área de mejora:** No se evidencian resultados de mediciones de percepción en relación a las actividades realizadas por la organización en la mayoría de aspectos del Sub-Criterio.
- **Acción realizada:** La Dirección de Planificación y Desarrollo, diseñó e implementó una Encuesta de Responsabilidad Social, de periodicidad anual, para medir el impacto social generado por las prácticas y actividades realizadas por la institución. Esta recopilación y análisis de datos responde al interés institucional de cuantificar el impacto del Plan de Responsabilidad Social, y su planificación fue incluida en el Plan de Estadística Institucional vigente. Para el 2019, la CGR logró un 88% de favorabilidad en cuanto a sus atributos de responsabilidad social, según la ponderación de las repuestas otorgadas por los clientes/ciudadanos.

**Segundo Informe del Plan de Mejora CAF 2019-2020**

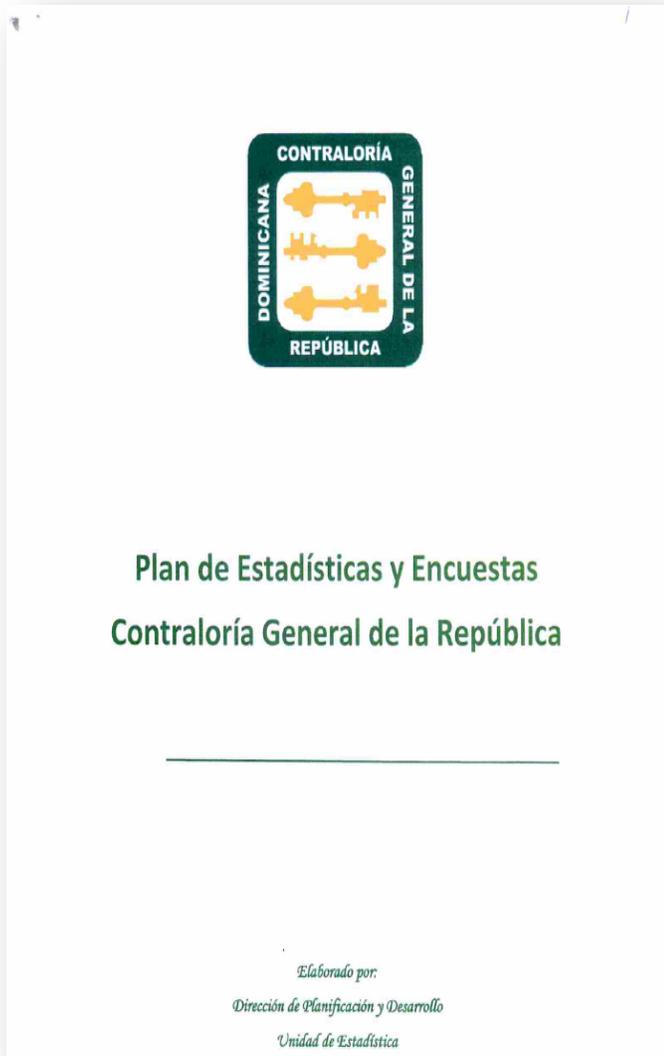
**Evidencias:**

1. Encuesta de Responsabilidad Social 2019

Encuesta de Responsabilidad Social CGR 2019					
¿Cómo valora usted el impacto social de las siguientes prácticas y actividades realizadas por la Contraloría?					
1.Actividades culturales.	90%				
2.Jornadas de salud.	87%				
3.Prácticas deportivas.	87%				
4.Jornadas de reforestación.	88%				
5.Ahorro de energía.	88%				
6.Ahorro del consumo de agua.	88%				
7.Protección contra el ruido.	85%				
8.Incentivos al uso del transporte público.	87%				
9.Compra de productos justos, reutilizables y de energía renovable.	87%				
10.Fomento a la accesibilidad y transparencia de los servicios.	90%				
11.Ayudas académicas.	90%				
12.Apoyo a personas en desventajas.	91%				

## Segundo Informe del Plan de Mejora CAF 2019-2020

### 2. Plan Estadísticas y Encuestas de la Contraloría General de la República.



	<b>CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</b>	Código	CGR-DPD-MET-PEST-003
Tipo de Documento:	METODOLOGÍA	Versión No.	01
Nombre :	Plan de Estadísticas y Encuestas	Elaborado por:	Planificación y Desarrollo
		Fecha	Junio 2019
			Página 2 de 26

#### CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1 Objetivos.....	4
1.2 Ámbito de Aplicación.....	5
1.3 Aprobación.....	5
1.4 Difusión.....	5
1.5 Revisión y Actualización.....	5
1.6 Marco Legal .....	5
1.7 Acrónimos.....	7
2. OPERACIONES ESTADÍSTICAS .....	8
2.1 ¿Qué es una Operación Estadística? .....	8
2.2 Operaciones Estadísticas de la CGR.....	8
2.2.1 Departamento de Ayuntamientos.....	9
2.2.2 Departamento de Ingeniería y Arquitectura .....	10
2.2.3 Departamento de Servicios Personales, Civiles, Militares y Policiales .....	11
2.2.4 Dirección Jurídica .....	12
2.2.5 Dirección de Recursos Humanos .....	13
2.2.6 Departamento de Registro de Contratos .....	14
2.2.7 Dirección de Revisión y Control de Calidad- División de Revisión y Control de Solicitudes de Pagos .....	15
2.2.8 División de Certificaciones de Cargos .....	16
2.2.9 Escuela Nacional de Control .....	17
2.2.10 Oficina de Libre Acceso a la Información.....	18
2.2.11 Mapa de Producción de Estadísticas .....	19
3. PROGRAMA DE ENCUESTAS Y LEVANTAMIENTO DE INFORMACION.....	22
4. CONTROL DE CAMBIOS.....	25
5. APROBACIONES .....	26

## Segundo Informe del Plan de Mejora CAF 2019-2020

	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Código	CGR-DPD-MET-PEST-003
Tipo de Documento:	METODOLOGIA	Versión No.	01
Nombre :	Plan de Estadísticas y Encuestas	Elaborado por:	Planificación y Desarrollo
		Fecha	Junio 2019
			Página 26 de 26

### 5. APROBACIONES

Acción	Áreas	Responsables/Cargo	Firma/Fecha
ELABORADO POR	Dirección de Planificación y Desarrollo	William Güilamo Gutiérrez Analista III	
REVISADO POR	Dirección de Planificación y Desarrollo	Edita Maria Holguin Vásquez Directora	
APROBADO POR	Contralor General de la República	Daniel Omar Caamaño Santana Contralor	



## Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social

### Subcriterio 8.2 Mediciones del rendimiento organizacional

- Área de mejora:** No se evidencian resultados de mediciones de percepción en relación a las actividades realizadas por la organización en la mayoría de aspectos del Sub-Criterio (se refiere a Mediciones del Rendimiento Organizacional / Indicadores de Responsabilidad Social).
- Acción realizada:** De manera conjunta al punto anterior, en la Encuesta de Responsabilidad Social se incluyó un segundo punto con preguntas focalizadas a la valoración del desarrollo de la CGR en los ámbitos local, regional e institucional,



## Segundo Informe del Plan de Mejora CAF 2019-2020

	<b>CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</b>	<b>Código</b>	<b>CGR-DPD-MET-PEST-003</b>
<b>Tipo de Documento:</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>Versión No.</b>	<b>01</b>
<b>Nombre :</b>	<b>Plan de Estadísticas y Encuestas</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Planificación y Desarrollo Junio 2019</b>
		<b>Fecha</b>	<b>Página 22 de 26</b>

### 3. PROGRAMA DE ENCUESTAS Y LEVANTAMIENTO DE INFORMACION

En su portafolio, la CGR cuenta con un listado de 26 encuestas y levantamientos de información que implementa periódicamente tanto para medir indicadores de ámbito organizacional como de satisfacción de los clientes/ciudadanos, además de servir como herramienta de planificación para los planes operativos de las distintas áreas y actividades que desarrolla la institución a favor de los colaboradores y usuarios.

**Tabla 2**  
 CGR: Programa de Encuestas impartidas a clientes internos/externos, según su periodicidad.

Núm.	Encuesta	Periodicidad	Fecha programada	Clientes
1	Encuesta de Clima Organizacional	Anual	Primer trimestre	Internos
2	Encuesta de satisfacción a clientes proveedores de la CGR	Anual		Externos
3	Encuesta sobre Conocimiento de la Ética en la Gestión Pública	Anual		Internos
4	Encuesta de Responsabilidad Social	Anual		Externos
5	Encuesta de Calidad de los Servicios	Anual	Segundo trimestre	Externos
6	Levantamiento de información de madres colaboradoras	Anual		Internos
7	Encuesta de satisfacción (Servicios de Comida)	Anual		Internos
8	Encuesta de satisfacción de actividad de aniversario institucional	Anual		Internos
9	Encuesta del día de campamento de verano	Anual		Internos
10	Encuesta de satisfacción interna (Archivo y Correspondencia)	Anual		Internos
11	Encuesta de satisfacción externa (Archivo y Correspondencia)	Anual		Externos
12	Levantamiento de información de padres colaboradores	Anual		Internos

## 2. Encuesta de Responsabilidad Social 2019

Encuesta de Responsabilidad Social CGR 2019	
¿Cómo valora usted el desarrollo de la Contraloría en los siguientes aspectos (en el ámbito local, regional e internacional)?	
1. Impacto socioeconómico.	90%
2. Participación democrática.	85%
3. Relación con la comunidad y autoridades relevantes.	89%
4. Accesibilidad y transparencia de los servicios.	89%
5. Igualdad y permanencia de los servicios.	87%
6. Apoyo cultural y filantrópico.	89%
7. Participación en los medios de comunicación.	91%
8. Apoyo a la participación social de los ciudadanos.	91%
	<b>89%</b>

## Segundo Informe del Plan de Mejora CAF 2019-2020

En resumen, se presenta el nivel de avance de cada área de mejora.

### Tabla de avance

Área de mejora	Nivel de avance
No se evidencia la creación de una política de responsabilidad social integrada en la planificación.	Completada
No se evidencia con claridad, la periodicidad con la que realizan la detección de necesidades.	Completada
No se evidencia promover la accesibilidad a la organización por documentos en distintos idiomas, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.	Debido a la pandemia ésta mejora ha sido suspendida.
No se evidencia mediciones sobre la frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	Completada
No se presentaron evidencias de la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y por equipos.	Completada
No se evidencian resultados de mediciones de percepción en relación a las actividades realizadas por la organización en la mayoría de aspectos del Sub-Criterio.	Completada
No se evidencian resultados de mediciones de percepción en relación a las actividades realizadas por la organización en la mayoría de aspectos del Sub-Criterio (se refiere a Mediciones del Rendimiento Organizacional / Indicadores de Responsabilidad Social).	Completada