



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

**CORPORACIÓN DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO PLATA
(CORAAPLATA)**

FECHA

ENERO 2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>Según el PEI 2017-2021, la Misión queda definida como "Brindar a la provincia de Puerto Plata servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento con calidad, eficiencia y eficacia, elevando el nivel de vida de la población y la satisfacción de los clientes a partir del compromiso medioambiental sustentable, siendo una corporación que se desarrolla con un capital humano competente, motivado y comprometido".</p> <p>Visión: "Ser una corporación líder, autosustentable y reconocida por sus clientes en el sector APS, que cumpla con los estándares de calidad, de la mano con el desarrollo medioambiental del país, satisfaciendo así, las necesidades de agua potable, alcantarillados y saneamientos de la provincia de Puerto Plata y que cuenta con un capital humano excelente y con capacidades demostradas".</p> <p>Los valores consensuados en el PEI 2017-2021, son Calidad, Responsabilidad, Honestidad, Eficiencia, Transparencia, Integridad.</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Se puede evidenciar la socialización de estos, a través de carteles ubicados en el primer y segundo nivel del edificio principal, adicional, por medio de la socialización y evaluación del POA cada trimestre.</p> <p>Estamos en proceso de revisión de la planificación estratégica, actualmente tenemos en vigencia el PEI 2017-2021</p> <p>La corporación posee un código ética, adicional al código de las 18 pautas éticas, el cual es socializado anualmente, entre los colaboradores de la institución. Es importante destacar que tras el cambio de las máximas autoridades de la corporación, ya estos han firmado de recibido el código de ética que rige la institución.</p> <p>Esto se desarrolla a través de las charlas disertadas por los integrantes e la comisión de ética pública (CEP) institucional.</p> <p>Se evidencia con la ejecución y vinculación de las acciones contenidas en los POAs</p>	<p>No se cuenta con carteles en las instalaciones del Laboratorio y edificio de Operación y Mantenimiento.</p> <p>No tenemos ejemplares impresos, para diseminarlos entre los colaboradores de las diferentes áreas.</p>
---	--	--

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 	<p>Se cuenta con el manual de Funciones</p> <p>A través del POA, son llevados a cabo la medición de indicadores de evaluación y seguimiento en las diversas áreas de la institución.</p> <p>Se evidencia a través del cumplimiento de los nuevos requerimientos de los diferentes portales que maneja la institución: NOBACI, SISMAP, SISTIGE, entre otros.</p> <p>Por medio de la elaboración de este autodiagnóstico CAF, plan de mejora y seguimiento al mismo evidenciamos la aplicación de por lo menos un sistema de calidad.</p> <p>Por medio de los diversos portales manejados por la institución SISMAP, NOBACI, SISCOMPRAS, SISTIGE, SAIP, SMMGP</p> <p>Las diferentes áreas cuentan con las condiciones e insumos necesarios para la realización de sus funciones.</p>	<p>NO se posee manual de políticas y procedimientos. Debe ser revisada la estructura organizacional, a razón de que sea actualizada según los nuevos puestos creados en la institución.</p> <p>No estamos certificados en ISO 9000, en el Laboratorio de Vigilancia de la Calidad de las Aguas.</p> <p>No tenemos el espacio necesario para la expansión de las áreas físicas, a los fines de ubicar diferentes departamentos.</p>
---	--	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>La comunicación interna se evidencia en la utilización de correos electrónicos institucionales, el uso de flotas convencionales y celulares inteligentes, mural informativo, uso de página web.</p>	
<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>A través de la dirección general se promueve el compromiso hacia la mejora institucional.</p>	<p>No tenemos evidencia de seguimiento continuo a los compromisos de mejora asumidos por las diferentes áreas de la institución.</p>
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Las novedades para implementar en la institución son presentadas a través de reuniones de socialización con los responsables de dar seguimiento a las mismas.</p>	<p>No se evidencia la implicación de los grupos de interés relevante</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>Esto se evidencia con el cumplimiento de los acápites contenidos en el código de ética institucional.</p> <p>Se evidencia la cultura de confianza, mediante la realización de las evaluaciones de desempeño.</p> <p>Son comunicadas las novedades que resulten, a través de reuniones, capacitaciones, correo institucional.</p> <p>Las tareas, planes y objetivos a ser llevados a cabo durante el período de un año están contenidos en los POAS, a largo plazo en los PEI.</p>	<p>Aún no hemos involucrados a todos los colaboradores que inciden en el proceso de socialización.</p>

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución cuenta con plan de capacitación, mediante el cual se persigue dar respuesta a las necesidades de capacitación que posee un grupo determinado de colaboradores.</p> <p>Al momento de redactar informes de rendición de ejecutorias, los líderes son responsables en la elaboración de los mismos.</p> <p>La institución cuenta con plan de capacitación, mediante el cual se persigue dar respuesta a las necesidades de capacitación que posee un grupo determinado de colaboradores.</p> <p>Se evidencia en la realización de reuniones de trabajo, llevadas a cabo por los diferentes líderes y sus equipos, las reuniones departamentales.</p> <p>En la institución se celebra el día del servidor público 25 del mes de enero, en el cual se reconocen a los colaboradores en diversas áreas de la corporación, adicional a esto el pago de incentivo por objetivo cumplido de la puntuación obtenida en los diversos portales.</p> <p>A través del uso de los buzones de sugerencia, se conocen las inquietudes, quejas, reclamos y/o sugerencias recibidos, así como también los acercamientos de los colaboradores a la comisión de ética pública (CEP), los acercamientos al personal responsable del área de recursos humanos.</p>	<p>No tenemos evidencia del involucramiento de todos los grupos de interés que inciden en la capacitación de los colaboradores.</p> <p>No hemos reforzado el seguimiento a la apertura de los buzones.</p>
--	---	--

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 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. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 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>La corporación cuenta con varias para compartir los datos, contamos con el portal WEB, redes sociales, buzones de atención al cliente, portal 311.</p> <p>Por medio de la participación de la corporación en los trabajos del Consejo Directivo de la Reforma y Modernización del Sector Agua Potable y Saneamiento (CODIREyMAPS)</p> <p>A través de la mesa de trabajo APS, bajo la rectoría del MAP, se evidencia la implementación de mejoras en las políticas de seguimiento que regula la institución.</p> <p>A través de la mesa de trabajo APS, bajo la rectoría del MAP, se evidencia la implementación de mejoras en las políticas de seguimiento que regula la institución.</p> <p>Por medio de la participación de la corporación en los trabajos del Consejo Directivo de la Reforma y Modernización del Sector Agua Potable y Saneamiento (CODIREyMAPS)</p> <p>Por medio de reuniones con las diferentes instituciones reguladoras MAP, MEPyD, Hacienda, se evidencia las relaciones periódicas y proactivas</p> <p>A través de la firma de acuerdos interinstitucionales, se fomenta la responsabilidad de la institución con los acuerdos firmados, dentro de los que podemos citar CARITAS DOMINICANA, FEDERACION DE JUNTAS DE VECINOS; INAPI, etc. Otro documento de</p>	<p>No tenemos evidencia de un seguimiento oportuno a las solicitudes recibidas vía redes sociales.</p> <p>No tenemos evidencia de las actividades resultantes de estas reuniones.</p>

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>importancia y que refuerza el interés para mantener las alianzas de la corporación con los grupos de interés es la CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO 2019-2021.</p> <p>A través de las reuniones de las mesas sectoriales, CODIREyMAPS,</p> <p>A través del portar web, son diseminados los diferentes servicios que brinda la institución, por medio a los posteos en las redes sociales se dan a conocer la corporación y sus servicios.</p>	<p>Aun no estamos aprovechando en su totalidad los medios electrónicos, para dar a conocer que es la institución, su alcance y sus servicios y llegar a los lugares más remotos</p>
--	---	---

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus</p>	<p>Se tienen identificados los grupos de interés y se mantiene una fluidez en cuanto a la comunicación. Evidencia: cada grupo está identificado en base a la estructura departamental). Otros grupos de interés externos son: Los usuarios, juntas de vecinos, instituciones públicas, privadas, empleadas, suplidoras, y clubes sociales</p> <p>A través de la realización del PEI 2017-2021 Se recopilan y se conocen las informaciones</p>	<p>Aún no hemos concluido el proceso de reestructuración de la Planificación Estratégica, según los nuevos lineamientos suministrados por el MEPyD.</p>

<p>necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>básicas (necesidades) de algunos los grupos de interés. Evidencia: Informes remitidos a órganos rectores</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con registros de información a través de la presentación de las ejecutorias por áreas de los diferentes departamentos de la institución. Además, Se realiza trimestralmente una revisión en equipo del POA. (ver listado de asistencia y matriz resultante de las interacciones)</p> <p>A través de las actividades contenidas y evaluadas en el POA institucion, se evidencia la medición de logros, metas de evaluación y ejecución de proyectos.</p> <p>A través del logro de las acciones planificadas en el Plan Operativo Anual, la implementación de esta autoevaluación CAF, se tiene un diagnóstico de cómo va el trabajo de cada responsable de eje estratégico.</p>	<p>Aun no se evidencia la sistematización de la recopilación de las informaciones de los diferentes departamentos.</p>
---	--	--

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>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>La institución cuenta con la definición de los ejes transversales de la planificación estratégicas. Se evidencia en el POA con acciones que generen resultados a corto, mediano y largo plazo</p> <p>Existe el involucramiento de los grupos de interés internos y externos. Evidencias: Reuniones departamentales y del Consejo, invitaciones, listado de asistencia de estas reuniones</p>	

<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>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Cada departamento de la institución cuenta con un programa de actividades debidamente definido, acorde con el POA</p> <p>Han sido delimitados los grupos de intereses internos por medio a cada Eje Estratégico, y cada uno de estos tiene interacción en el presupuesto. Evidencias: Ver Plan Anual de Compras y Contrataciones y Presupuesto Institucional. Nos aseguramos de equilibrar la distribución de recursos para la ejecución de las tareas del plan operativo. Evidencia: Ver presupuesto y plan operativo. La Responsabilidad social esta entrelazada con el Eje Estratégico No. 8 Gestión Ambiental y Riesgos, adicional a eso la implementación de programas como: programa Cultura del Agua, educación ciudadana, gestión comunitaria. Se evidencia a través de las actividades realizadas, como son cursos, talleres, charlas, conferencias formación de líderes comunitarios, campañas de reforestación.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 	<p>Se lleva a cabo dicha planificación en los planes operativos anuales (POA). Evidencia la definición de las prioridades e implementación de la planificación por los resultados arrojados en la evaluación de la planificación.</p> <p>Se evidencia en cada una de las unidades de la organización cuenta con objetivos estratégicos y operativos están contemplados en el PEI.</p> <p>Se evidencia el desarrollo de los planes y programas institucionales, así como de los departamentos y/o unidades responsables de su implementación, con las reuniones trimestral y semestral que realiza la unidad de Planificación y Desarrollo del Plan Estratégico CORAAPPLATA (PEI), el POA y los informes presentados por cada área, determinando los resultados esperados que sirven de fundamento para el logro de los objetivos.</p> <p>Se evidencia la comunicación eficaz de los objetivos y tareas en cada reunión realizada por y con los encargados de áreas, donde se dan a conocer los objetivos, planes y tareas de cada unidad; contemplados en la planificación institucional; además cotamos con comunicación efectiva a través de murales, correos electrónicos, reuniones, ect.)</p>	<p>No hemos reforzado el seguimiento a los procesos de comunicación y difusión de los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización</p>

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>La institución cuenta con el departamento de Planificación y Desarrollo el cual da seguimiento y evalúa del (PEI). Este Departamento se reúnen a fin de evaluar los logros y hacer propuestas que se consideren pertinentes con el objetivo de que se cumplan de manera eficiente lo contemplado en el Plan Estratégico. Todos los grupos de intereses poseen participación en las reuniones departamentales.</p>	
<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>Los Deptos. de la organización tiene objetivos específicos, que sirven de soporte para medir la eficiencia en la producción tanto de servicios como en la parte técnica, lo que permite evidenciar los niveles de eficiencia y eficacia en cada área. Se puede evidenciar en los informes de ejecución mensual</p>	<p>No hemos realizado mejoras estratégicas en todas las áreas que ayuden a eficientizar sus funciones, a través de la remisión oportuna de sus informes</p>
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se han evaluado las necesidades de reorganización y mejora de estrategias en la organización. El involucramiento de los grupos de interés se encuentra contemplado en el PEI.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se ha iniciado un proceso de impulso de la cultura de innovación y mejora a través de capacitaciones. Debido a la pandemia, estas en su mayoría se están realizando de manera virtual (Talleres de capacitaciones, plan de capacitación, congreso, maestrías, etc.</p>	<p>No contamos con un laboratorio de conocimiento</p>

<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 seguimiento de dirección se evidencia el monitoreo permanente de todos los indicadores de las diferentes áreas, también en las reuniones trimestrales que realiza el dpto. de Planificación y Desarrollo. El monitoreo de la demanda externa de innovación y cambio se evidencia en la revisión y tabulación de los resultados de las encuestas realizadas mediante buzón de sugerencias.</p>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La innovación es constante, se evidencia en los encuentros de los distintos grupos de interés en la búsqueda de la implementación de lo planificado. Evidencia en las reuniones de la mesa Sectoriales APS, CODIREyMAPS.</p>	
<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>La elaboración y ejecución del Plan Estratégico ha servido de soporte a los diferentes departamentos, para el logro de los objetivos propuestos. Evidencia: Realizamos, intercambios de conocimientos con otras instituciones.</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia la planificación de los cambios a implementar en el plan operativo anual, cada uno acompañado de las partidas presupuestarias necesarias para lograr los cambios previstos.</p>	<p>No estamos en capacidad de asegurar los recursos necesarios para la planificación porque somos vulnerables a desastres naturales y emergencias que pueden afectarnos.</p>
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>El cambio y las ideas de mejora se dan en ambas direcciones: de arriba hacia abajo y viceversa. Se evidencia en las reuniones departamentales, plasmadas en minutas, correos electrónicos)</p>	
<p>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>	<p>Se evidencia en nuestro Portal Institucional y Redes Sociales. También el departamento de libre acceso a la información el cual sirve de soporte para la interacción permanente entre institución – ciudadanía.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas	<p>Se puede evidenciar en el seguimiento del Plan Estratégico, el POA y la continuidad al cumplimiento de las acciones contempladas en el mismo.</p> <p>ejecución del PEI, POA y el cumplimiento de la Ley 41-08. Se puede evidenciar con los expedientes del personal, registro de licencias médicas, permisos y vacaciones, registro de asistencia y formularios de permisos. En la actualidad contamos con personal con discapacidad, diversidad de género y flexibilidad en permisos, según la necesidad. Además, se desarrollan acciones que promueven la mejora de competencias en el personal atendiendo a las necesidades futuras que proyecta la planificación. (Maestrías, diplomados, congresos</p> <p>Nos estamos asegurando de que nuestros servidores de los diferentes grupos ocupacionales cuenten con las competencias</p>	

<p>para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>necesarias para realizar sus funciones de forma eficiente. Se puede evidenciar en las evaluaciones de desempeño realizadas.</p> <p>En nuestro PEI y POA, podemos evidenciar que el objetivo de recursos humanos refleja el compromiso de seleccionar un personal competente, motivar y capacitar oportunamente a nuestros servidores de acuerdo con el desempeño de las funciones asignadas. Hemos desarrollado un programa de incentivos y reconocimiento por reglón, también hemos realizado promociones internas.</p> <p>El buen desempeño y la eficiencia en las funciones, lo cual se puede evidenciar en los pagos de incentivos a diferentes servidores de nuestra institución</p> <p>Se puede evidenciar por: Manual de cargos. Manual de funciones. Objetivos de R.R.H.H, y puesta en ejecución del POA, conforme al Plan Estratégico</p> <p>Esto se evidencia en la actualización continua de la página web de la Institución, en la inserción de 4 servicios al portal de servicios en línea RD. Adicional, se está en proceso de actualización de los servidores, hardware y software de la institución.</p> <p>La institución prioriza el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, Se selecciona tomando en cuenta la oportunidad de género y diversidad. Evidencia: se conceden Maestrías, y capacitaciones que aporten al desarrollo</p>	<p>Aún no hemos implementado los programas de remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>No hemos implementado en su totalidad las políticas y los procedimientos de selección, ya elaborados.</p>
---	---	--

	profesional de cada servidor en su área de trabajo.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	A través de la implementación de las encuestas de clima laboral, el seguimiento continuo de los objetivos, metas, satisfacción de las necesidades de los usuarios. Realización de reuniones departamentales	Dar seguimiento al plan de acción resultante.
2. Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Lo evidenciamos, a través del plan de capacitación elaborado y ejecutado anualmente.	No cumplimos con el plan de capacitación, debido a la Pandemia COVID- 19, las que se realizaron fue metodología virtual.
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.	El PEI y POA, evidencian que estamos en un proceso de implementación y desarrollo de liderazgo a través de capacitaciones e intercambios de conocimiento con otras Instituciones.	
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.	Hemos desarrollado habilidades gerenciales y administrativas, mediante diferentes capacitaciones. Evidencia: Maestría en gestión integral del agua, Diplomado en Medio Ambiente.	

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).	En la actualidad los nuevos servidores públicos, reciben una inducción o entrenamiento individual, de parte de un servidor con más experiencia del departamento al que pertenece.	No contamos con las documentaciones que informen y orienten oportunamente al nuevo servidor público, tales como: visión, misión, reglamentos del personal y las funciones, de acuerdo al manual de la Institución.
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Las promociones internas, son realizadas tomando en consideración, los requerimientos del puesto, las competencias del servidor, su comportamiento y resultados de evaluación de desempeño.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se evidencia en las capacitaciones realizadas.	
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.	Lo evidenciamos con el plan de capacitación, POA, y las charlas realizadas por la Comisión de Ética referentes al conflicto de intereses, enfoque de género y ético.	
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.	Mediante evaluaciones que se realizan después de las capacitaciones impartidas. Se evidencia en los formularios.	No disponemos de un programa que evalúe los resultados a corto, mediano y largo plazo de la formación recibida.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Se evidencia en la inclusión de la mujer como responsable de diferentes áreas.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se puede evidenciar, tras los resultados obtenidos con la preparación de los trabajos	

	de NOBACI, CAF, reuniones se seguimiento trimestral POA.	
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)).	La institución dispone de buzones de quejas, reclamos y sugerencias, adicional a eso el portal 311.	Aun no tenemos buzones en las demás instalaciones de la corporación (laboratorio, Edif. Caamaño, etc). Elaborar procedimiento y política para apertura y seguimiento a los buzones.
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Se evidencia a través de la inclusión de estos en los procesos de elaboración del PEI, POA, PACC, presupuestos.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	A través de las reuniones de seguimiento, POA, NOBACI.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Lo evidenciamos con los resultados de la Encuesta de clima realizada anualmente con apoyo del MAP.	No hemos dado seguimiento al plan resultante de la implementación de estas encuestas.
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.	Lo evidenciamos con la elaboración de un instrumento para la medir periódicamente la satisfacción de nuestro personal en cuanto a los servicios recibidos por el Dpto. de RR.HH. y sus directivos.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	A través de las jornadas medicas de cuidado y prevención de la salud. Evidencia: Se están remodelando diferentes departamentos con la finalidad de proporcionar a los servidores un ambiente laboral cómodo y seguro.	Aún no hemos implementado el plan de salud y seguridad ocupacional.
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	Concedemos permisos por enfermedad de un familiar directo o ante cualquier situación que se le presente al empleado y requiera ausentarse; además de otorgar trabajar jornada parcial para fines de estudios y otras situaciones presentadas al servidor.	

de organización y formación.	Evidencia: Formulario de Solicitud Permiso de Ausencia	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Horario flexible, formulario de permiso	
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).	Lo podemos evidenciar, con el obsequio que se les otorga a las secretarías, el detalle alusivos al día de las Madres y los padres, entre otros	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Tenemos identificados los socios claves, tanto del sector público como privado. Evidencia: a través de un listado de proveedores y contratos según el caso que aplique.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	A través de la utilización del portal de compras, son cargados todos los procesos de compra y/o adquisición de bienes, obras y servicios.	
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.	Se dispone de acuerdo de colaboración con la Federación de Juntas de Vecinos del Municipio San Felipe de Puerto Plata. El INAPI, Cámara de Comercio a través del Programa Cultivando Agua Buena	

4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Se evidencian a través de la realización de los acuerdos entre ambas partes, trabajos llevados a cabo según requerimientos de las Juntas de Vecinos, actividades desarrolladas según el POA del Programa Cultivando Agua Buena, CARITAS DOMINICANA, etc.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Reuniones por parte de la MAE, con los diferentes alcaldes y responsables de las juntas distritales.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	A través de la realización de los acuerdos interinstitucionales, quedan definidas las funciones de cada una de las partes. Se Evidencia las funciones de la corporación en el acuerdo con Federación de Juntas de Vecinos del Municipio San Felipe de Puerto Plata, INAIPI y CARITAS DOMINICANA	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No dispone de política para la identificación de las agencias de colocación para CORAAPPLATA a mediano y largo plazo
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	A través de las reuniones del sector APS, así como también el CODIREyMAPS, se han realizado benchlearning y el benchmarking con el sector agua y saneamiento. Evidencia. Fotos, videos, convocatoria entre otros	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	A través de la utilización del portal de compras, son cumplidos todos los procesos requeridos para compra y/o adquisición de bienes, obras y servicios.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la	Por medio del cumplimiento de la NOBACI, la institución cuenta con política proactiva	

organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	de información, adicional a esto se cuenta con la OAI.	
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.	Lo evidenciamos con el seguimiento a las quejas y reclamaciones de los ciudadanos, a través de la Oficina Coordinadora de la Gestión Comercial, este es uno de los canales con que se cuenta para interactuar con ciudadanos, las juntas de vecinos. Adicional las redes sociales, el formulario de encuesta en la pagina web.	
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.	Se evidencia a través de la realización de encuestas, actividades de involucramiento con los ciudadanos/clientes su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	A través de la Oficina Coordinadora de la Gestión Comercial se dispone de buzones de sugerencias y sus debidos instrumentos. Estas son las vías correspondientes para establecer los monitoreos necesarios al momento de la toma de decisión. Evidencia: buzón de sugerencia, formularios completados por los ciudadanos e informe de los resultados (retroalimentación)	
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).	El portal de Transparencia es actualizado mes tras mes, tal como cita la resolución 01/2019 de regulación de portales de la DIGEIG, haciendo connotar que este portal maneja una de las mejores puntuaciones del país promediando 98 puntos mensuales, adicional a esto en las redes sociales se mantienen en constante movimiento referente a las actualizaciones de las novedades en las que incurre la institución.	

	Evidencia: nuestro portal de Institucional sección Transparencia.	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	El Depto. de Operación y Mantenimiento se mantiene en constante cambio a fin de eficientizar su gestión. Evidencia: socialización de horario de distribución.	
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.	Se evidencia a través de la realización de encuestas, actividades de involucramiento con los ciudadanos/clientes su participación en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización.	
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.	A través del seguimiento a la correcta ejecución de los compromisos asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano 2019-2021.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Se están realizando monitoreos (trimestralmente) referente a la ejecución presupuestaria vs lo contemplado en el plan de compras. Evidencia. Estados financieros, ejecución presupuestaria, Plan Anual de Compras y contrataciones	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Trabajamos previendo los riesgos y siendo oportunos en las decisiones financieras y la analización de los procesos,	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	A través de los informes de ejecución remitidos a DIGEPRES, DIGECOG, MISPAS	

4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Estamos trabajando con un sistema de control de entrada y salida de equipos y materiales para garantizar un control eficiente. Tenemos además actualizado los inventarios de activos fijos, material gastable, así como también control permanente de los costos e insumos	No hemos logrado la implementación del Clasificador presupuestario a la contabilidad llevada por la corporación.
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Se planifica y se controla el presupuesto por proyectos, también se dispone de una asignación presupuestaria para el gasto energético.	No tenemos evidencia del seguimiento y realización de las actividades planificadas durante el año.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se evidencia en la estructura organizacional de la Subdirección Administrativa y Financiera.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	En los últimos años las decisiones de inversión y control financiero en lo que respecta a costo beneficio está dirigido a la preservación del agua y la sostenibilidad del medio ambiente y estas decisiones se desarrollan dentro de un marco ético. Esta es la norma.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se evidencia a través de la realización de informes trimestrales de ejecución de ingresos y gastos, elaboración y remisión de la Memoria Anual al Ministerio de la Presidencia	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	Tenemos Backup para almacenar las informaciones y los archivos y documentos de los diferentes departamentos.	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 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. 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.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 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. 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. 	<p>En la actualidad tenemos un sistema que recoge los procesos manuales y se almacenan digitalmente.</p> <p>Las informaciones son manejadas a través del intranet, se ha logrado involucrar a más de un 90% de los colaboradores en el área administrativa, directores y encargados departamentales en lo referente al uso eficiente de la plataforma tecnológica.</p> <p>Se evidencia a través de las reuniones de seguimiento, de ahí los resultados son compartidos con los grupos de interés, esto por medio de correos (intranet)</p> <p>A través de las reuniones de seguimiento, mural y medios de comunicación que dispone la corporación.</p> <p>A través de las reuniones de seguimiento, la ejecución de las tareas asignadas en las reuniones, La Oficina de Acceso a la Información está funcionando en óptimas condiciones, dando respuesta eficiente y oportuna a los reclamos recibidos vía la línea 311 como personal, y de igual modo actualizando las novedades según lo dispone la resolución 01-2019 para mantener el portal de transparencia con las informaciones al día</p> <p>En la actualidad se tiene el control de las informaciones y el conocimiento del trabajo de todas las posiciones.</p>	<p>No se evidencia que el equipamiento para monitorear responda a las necesidades requeridas.</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas 	<p>Se dispone del área tecnología alineada a los objetivos de la institución.</p> <p>Las laptops adquiridas asignadas a empleados de la institución, por ejemplo, para el departamento de prensa y comunicaciones, se adquirió una laptop para el encargado de redes sociales, en este caso los beneficios de adquirir este equipo son por ejemplo menos inversión en publicidad, ya que esta laptop será usada para llevar el control de las redes sociales de la institución.</p> <p>Se tiene un levantamiento de las necesidades referente a tecnología por el tipo de asignación que realiza cada colaborador en la institución.</p> <p>Se han elaborado instructivos puntuales sobre el uso de varias tecnologías, tutoriales de como Actualizar y Crear las Firmas en Outlook, Configuración de Lectura y Entrega de correos.</p> <p>Mediante la aplicación de Outlook 365, se lleva un control de las tareas diarias, Se realizan tutoriales a través del correo electrónico para todo el personal de la institución. A través de las redes sociales de la institución se interactúa con los usuarios. Y como red interna la institución utiliza Microsoft Teams, como redes externas, las</p>	<p>No se evidencia que se trabaja con un sistema acorde con las necesidades actuales.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>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>redes sociales institucionales: Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, LinkedIn, etc.</p> <p>Contamos con servicios en línea, un foro de interacción con los usuarios además contamos con un sistema de chat donde el usuario puede expresar cualquier duda, solicitud o queja.</p> <p>Se han implementado servicios en línea en la pagina web de la institución, los cuales han sido de beneficio para mejorar la agilidad y prestación del servicio.</p> <p>Contamos con un manual de políticas el cual se actualiza frecuentemente, además estamos de la mano con la oficina presidencial de tecnologías de la información y comunicaciones, en la implementación de las Nortic, actualmente hemos completado la A2, A3, E1 estamos en la fase de auditoria de la Nortic A5:2019</p> <p>Se realiza el rellenado de cartuchos reutilizables, a través de la inyección de tinta. Además, gracias al correo electrónico, se ha reducido el uso de papel en la institución ya que se hace énfasis en evitar el uso de las hojas.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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). 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. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 	<p>Se evidencia en la ubicación céntrica de las oficinas administrativas como del edificio que concentra la dirección de operaciones, la institución cuenta con puntos de pagos, ubicados en diferentes comercios (farmacia, supermercados, colmados, etc).</p> <p>Han sido realizadas mejoras internas, con la finalidad de ofrecer un mejor espacio de trabajo para los colaboradores (oficinas subdirectores), se dispone de un autocaja ubicado frente al edificio administrativo, con la finalidad de que los usuarios realicen sus pagos desde sus vehículos y de manera mas rápida.</p> <p>Los mantenimientos son realizados según los requerimientos de las áreas,</p> <p>Se evidencia en las fichas de despacho de combustible, en la cual semanal se asientan los galones entregados por ficha de vehículo, adicional a esto el Depto. de Transportación cuenta con una ficha de cada vehículo, la cual contiene las reparaciones, compra de neumáticos que han sido realizadas.</p> <p>La corporación cuenta con dos áreas de parqueos (para clientes externos como internos), las oficinas se encuentran ubicadas en zonas céntricas lo que permite fácil acceso a transporte público.</p>	<p>No tenemos espacio en las oficinas administrativas.</p> <p>No se cuenta con la infraestructura necesaria para operar adecuadamente.</p> <p>No se dispone de un plan de mantenimiento preventivo.</p> <p>No se cuenta con un sistema tecnológico para el seguimiento de estos controles.</p> <p>No se dispone, de rampa para acceso a personas con discapacidad.</p>

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>El catálogo de los activos físicos de la institución esta homologado con la unidad de activos fijos de la DIGECOG.</p> <p>Esto se evidencia en que las instalaciones del salón de conferencias son facilitadas para el desarrollo de cursos, charlas y/o capacitaciones, las plantas de tratamiento de agua potable, de pretratamiento de aguas residuales, y la obra de toma del Ac. Madre Vieja son utilizadas como referentes de capacitaciones a escuelas y/o colegios acerca del ahorro y uso racional del recurso agua.</p>	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Esto se evidencia a través de los manuales de funciones y cargos</p> <p>Cada responsable de área conoce cuales son los procesos que están bajo su responsabilidad y a través de los informes departamentales se da seguimiento al cumplimiento de los mismos.</p>	<p>No tenemos completado el manual de políticas y procedimientos.</p>

<p>organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>implementación de las normas contenidas en el SISTIGE.</p> <p>A través del portal *462 (GOB), Catalogo de Servicios, se mantienen en constante actualización los servicios ofrecidos por la corporación.</p>	<p>No se evidencia la innovación 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>
--	---	--

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>Los Productos y servicios que ofrece la corporación están identificados, como parte del sector APS, se posee catalogo de servicios.</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Los Ciudadanos son involucrados en el diseño de las mejoras. La institución cuenta con el Depto. de Participación y Gestión Comunitaria que realiza la activa tarea de mantener un contacto directo con los diferentes grupos sociales, escuelas, clubes, juntas de vecinos, entre otros, realizando encuentros con el objetivo de llevar educación e intercambios ideas con las personas con las personas sobre el uso inteligente del agua y asuntos relacionados a misión y visión por la cual existe la institución.</p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se involucra a diferentes grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos. A través de la firma y seguimiento de los acuerdos establecidos con la Federación de Juntas de Vecinos, Caritas Dominicana.</p>	

<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>En la actualidad se posee comunicación con juntas de vecinos y/o representantes activos de los diversos sectores de la provincia, (a través de los gestores comunitarios), se socializan los horarios de distribución de agua potable por sectores.</p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>A través de las ejecutorias del equipo responsable de gestión y educación ciudadana, se persigue acortar los canales de comunicación entre los ciudadanos y la corporación.</p>	
<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>Las informaciones están disponibles, y se posee al personal capacitado en las diversas áreas, con la finalidad de brindar un mejor servicio. Se pueden visualizar a través de la carga de información en el portal de transparencia, en las ejecutorias de la OAI y las publicaciones a través de los medios sociales.</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Las Oficinas comerciales trabajan en horario corrido (8:00 am-5:00pm) Lunes a Viernes, Sábados de (8:00 am-12:00pm), mientras que las oficinas administrativas laboran en horario de (8:00 am-3:00pm) de Lunes a Viernes, adicional a estos se poseen Puntos de Pago de Servicios.</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>A través del seguimiento a los SQR recibidos, se tiene establecido un plazo de no mas de 14 días laborables para dar respuesta a los usuarios, esto se evidencia en los reportes recibidos por medio del sistema comercial Amerika</p>	<p>No contamos con la oportuna respuesta según la Queja y/o Reclamo recibido.</p>

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.	La cadena de prestación de servicios, se refleja en la cadena de valor de los procesos definida por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	El sector APS (Agua Potable y Saneamiento) es uno de los que más estrecha comunicación entre sus miembros posee, se tienen diversos proyectos y/o metas a ser llevadas a cabo en conjunto, con el fin de que el sector APS crezca.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Por medio de la remisión de los informes de ejecutorias a los diferentes ministerios, se evidencia la implementación del sistema compartido con los socios claves y la facilidad para la	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	A través de los Deptos. Gestión Comunitaria, y las ejecutorias realizadas por los gestores diseminados en toda la provincia, se realizan levantamientos, a los fines de conocer las necesidades e inquietudes de los ciudadanos.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Tenemos creados los grupos de trabajo y proveedores de Servicios. Evidencias: Programa Cultivando Agua Buena (Cámara de Comercio y Producción, Ministerio Medioambiente, Ministerio de Energías y Minas.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	A través de la política de Compensación y Beneficios, se busca motivar el trabajo de los colaboradores.	En la actualidad las políticas regidas por el área de Recursos Humanos están en proceso de revisión para fines de dar continuidad a su implementación.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo:	A través del POA, se desarrolla el ejercicio de revisión de sus actividades de manera trimestral.	

autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).

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
<ol style="list-style-type: none"> 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). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 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>Motivando el vínculo entre los usuarios disponemos de buzones de sugerencias, adicional a esto se aplican encuestas para conocer el grado de satisfacción de los usuarios.</p> <p>A través de los acuerdos firmados con la Federación de Juntas de Vecinos, los acercamientos con los diferentes alcaldes municipales y directores distritales.</p> <p>Se evidencia en el seguimiento realizado a través de las informaciones cargadas en el portal de transparencia institucional, promediando una puntuación de 98 puntos mensuales.</p> <p>Se evidencia en los informes sobre la calidad de los productos y servicios de nuestra institución ofrece a los ciudadanos – clientes.</p>	<p>No publicamos los resultados de las sugerencias,</p> <p>No existe evidencia de que se posea acceso para personas con discapacidad, ventanilla única</p>

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Los servicios de la institución están contenidos en el catálogo de servicios y están actualizados en el portal.</p> <p>A través del portal de transparencia son cargadas las informaciones promediando una puntuación 98 mensual.</p> <p>Por medio de la sección de atención al cliente son recibidas y canalizadas las informaciones recibidas de parte de los usuarios, adicional a esto se poseen los correos atc@coraapplata.gob.do, info@coraapplata.gob.do, oai@coraapplata.gob.do</p> <p>Las encuestas son realizadas de manera periódica, este año 2020, debido a la pandemia COVID-19, ha mermado la implementación de estas, durante el año en curso han sido implementada las encuestas referentes a la Resolución 03-2019, que persigue el índice de satisfacción de los ciudadanos ante los servicios prestados.</p> <p>El nivel de confianza se manifiesta en la receptividad de los usuarios a los servicios prestados, la cantidad de reclamaciones atendidas en el tiempo de respuesta establecido.</p>	
---	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>El involucramiento de los grupos de interés se evidencia en los diversos acuerdos interinstitucionales con la Federación de</p>	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Junta de Vecinos, las alianzas con los directores distritales y alcaldes municipales. Disponemos de buzones de Quejas, Reclamos y/o sugerencias, los formularios levantados a través de estas vías, son asentados en los debidos formularios y para dar curso e implementación.</p> <p>En la actualidad a través del portal web se disponen de los servicios</p> <p>a) Pago de los servicios, Evidencia: b) Aprobación de Planos, c) Carta de Presión</p> <p>Se evidencia a través de las reuniones del Consejo de Directores, en la cual se presentan las novedades en las que incurre la corporación, para su análisis y aprobación en cuanto al seguimiento.</p>	<p>No se evidencia que exista la medición de indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes</p>
---	--	---

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>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El horario de Servicio de Atención al Cliente en la Gestión Comercial es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m., el horario del Área Administrativa de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., los Servicios de Operaciones y Mantenimiento trabaja 24/7</p> <p>Se dispone de un catalogo de servicios, el cual contiene los tiempos que debe esperar los</p>	<p>No se dispone de capacidad para ser ofrecido de manera continua. El servicio referente al Suministro de Agua Potable a través de las redes.</p>

<p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>usuarios para la obtención del servicio solicitado.</p> <p>Los costos van a depender del tipo de servicio solicitado.</p> <p>Los ciudadanos clientes poseen disponibilidad de las informaciones generadas por la corporación, a través del portal de transparencia.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>La corporación cuenta con diversos canales de interacción con los ciudadanos, dentro de las que podemos citar: Portal Web, Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram), difusión de informaciones a través de los canales de televisión, programas radiales y periódicos de circulación provincial.</p> <p>Las informaciones cargadas al portal web, a través del sub portal de transparencia son actualizadas mensualmente, las publicaciones difundidas a través de los diversos medios y redes sociales son actualizadas según las novedades surgidas.</p> <p>La corporación posee un gran compromiso con el logro de los objetivos planteados, teniendo como resultado una puntuación promedio a través del SMMPGP de 89 puntos.</p> <p>Son realizadas reuniones de seguimiento, con los diferentes responsables de áreas, adicional a esto, se dispone de la OAI, quien es el responsable de cargar mensualmente las</p>	<p>No se dispone de evidencia de actuaciones del defensor público.</p>

	novedades surgidas en la corporación, a través del portal de transparencia.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	En el periodo comprendido entre agosto – noviembre 202, fueron procesadas a través del sistema Amerika 658 casos de SQR, las cuales comprenden el área comercial y de Operación y Mantenimiento. Estos casos tienen un tiempo de respuesta de 1 a 15 días laborables. A través del SMMGP se dispone de los siguientes portales: NOBACI 92.52 SISMAP 81.74 SISTIGE 83.07 SAIP 98.00 SISCOMPRAS 88.21	No se evidencia la devolución de expedientes por errores o casos que requieran repetir el proceso/compensación.

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
-----------------	---	------------------------

<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>La imagen de la corporación ha tenido un repunte, a través de los extensos operativos de corrección de rupturas y desobstrucción de redes de alcantarillados, realizados en conjunto con los líderes de juntas de vecinos, directores de distritos y alcaldes municipales.</p> <p>Se evidencia a través de las reuniones de trabajo realizadas líderes de la federación de juntas de vecinos, directores de distritos y alcaldes municipales.</p> <p>A través de las reuniones desarrolladas con parte de la sociedad civil, el objetivo que se persigue es involucrar a los grupos de interés, a los fines de socializar los procesos de mejora</p> <p>La comisión de ética desarrolla un amplio programa de charlas, mediante las cuales se persigue orientar a los servidores.</p> <p>Se evidencia a través de las diferentes interacciones desarrolladas por las vías de comunicación establecidas.</p> <p>Se evidencia en las ejecutorias realizadas por los departamentos de gestión comunitaria, educación ciudadana, adicional los acuerdos firmados con organizaciones como CARITAS DOMINICANA, FEDERACION DE JUNTAS DE VECINOS.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 	<p>Se evidencia en las ejecutorias realizadas por las diversas áreas, las cuales son evaluadas trimestralmente.</p>	

2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Se evidencia a través del Manual de Funciones y Cargo	Aún no hemos actualizados según los requerimientos de las nuevas áreas.
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Manual de Cargos	Aún no hemos actualizados según los requerimientos de las nuevas áreas
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Se evidencia en la implementación del sistema de evaluación por resultados	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Se evidencia en la creación de nuevas áreas.	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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.). El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p>Se evidencia con el desarrollo de capacitaciones concernientes a relaciones humanas, manejo de conflictos, atención al cliente, entre otras.</p> <p>Por medio de los formularios de permisos, se evidencia la flexibilidad para las salidas de los colaboradores.</p> <p>A través de las promociones internas se evidencia la oportunidad de crecimiento e igualdad entre los colaboradores.</p> <p>En la actualidad se esta en un proceso de remodelación de diferentes áreas, a los fines de adecuar espacios de trabajo que permitan el desarrollo de las actividades de manera.</p>	Aun no contamos con un comedor de empleados.

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.	El programa de educación llevado por la corporación, a través del cual son	No se evidencia la inserción de personal en el sistema de carrera administrativa.

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>desarrollados programas de maestrías, diplomados, charlas, talleres, a los fines de mantener el personal capacitado.</p> <p>Los colaboradores son escuchados, de ahí partimos para evidenciar que los colaboradores se sienten motivados y empoderados</p> <p>Se evidencia a través de los diversos encuentros realizados entre los responsables de los diferentes ejes estratégicos a los fines de socializar las ejecutorias realizadas para la obtención de los objetivos trazados.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Se evidencia con el informe mensual que se entrega a la dirección y la planificación de RRHH, los cuales contienen los diferentes indicadores: Ausentismo, Enfermedad, Rotación y los resultados de las encuestas realizadas.</p> <p>Se evidencia con los resultados de la encuesta de clima organizacional, el buzón de sugerencia y las diferentes reuniones para poder determinar acciones de mejora</p> <p>Los evidenciamos con los resultados de las Evaluaciones por Desempeño, realizada a nuestros servidores.</p> <p>Se evidencia en el apoyo de nuestros servidores a las diferentes actividades realizadas, como son: socialización del plan estratégico, actividades diversas (madres, secretarias, padres), reuniones de seguimiento a planes de mejoras</p>	

5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Se evidencia en las diferentes áreas de la Institución, específicamente en las informaciones intercambiadas, vía correo electrónico y otros	No todo el personal de la corporación tiene acceso a los recursos tecnológicos.
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).	Lo podemos evidenciar con los resultados de la evaluación que completan los participantes al final de cada capacitación.	
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.).	Lo podemos Evidenciar con los resultados de las encuestas realizadas	No realizamos reconocimiento por resultado en equipo.
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Lo podemos evidenciar con el reconocimiento individual, tomando como referencia los resultados de las evaluaciones de desempeño	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	A través de la comisión de ética son llevados los casos reportados, durante el año 2020 no se presentaron casos de conflicto de interés.	
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Las ejecutorias de la responsabilidad social por parte de la corporación asciende a 166 actividades a través de las cuales sea procedido a mejorar las condiciones de vida de diversas comunidades diseminadas en toda la provincia.	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 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.). 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.). 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>Programas de naturaleza social como Cultivando Agua Buena nos permite inducir a los ciudadanos en el cuidado, ahorro y preservación del recurso agua.</p> <p>La corporación cuenta con buena aceptación en la provincia de Puerto Plata, ya que cada día más los usuarios se sienten comprometidos en el uso y la preservación del recurso agua</p> <p>Por la Ley No. 142-97 somos la única institución proveedora del servicio de agua potable, recolección, tratamiento y disposición final de las aguas residuales, lo que nos convierte en el proveedor en la provincia, teniendo diferentes estratos de clientes Hoteleros, industriales, comerciales, residenciales, entre otros.</p> <p>Los Programas Cultivando Agua Buena, Programa educación ciudadana y gestión comunitaria son de las iniciativas que fomenta la institución en conjunto con otros organismos del estado.</p> <p>Los Índices de potabilidad registrados por la corporación durante el último año sobrepasan el 95%.</p>	

<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>La transparencia ha sido uno de los valores que más ha ayudado al crecimiento de la percepción de los usuarios acerca de la corporación, la misma se ha mantenido sobre los 95 puntos durante el último trimestre del año 2020.</p> <p>La transparencia ha sido uno de los valores que más ha ayudado al crecimiento de la percepción de los usuarios acerca de la corporación, la misma se ha mantenido sobre los 95 puntos durante el último trimestre del año 2020</p> <p>El programa Cultura del Agua ha realizado diversas actividades de socialización, enfocados en la preservación del agua como recurso, y las diferentes reuniones con los representantes de bloques de junta vecinos.</p> <p>El desarrollo de los programas de educación ciudadana y gestión comunitaria, adicional las diferentes reuniones con los representantes de bloques de junta vecinos.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Los programas de educación ciudadana y gestión comunitaria, enfocados en la preservación del agua como recurso, y las diferentes reuniones con los representantes de bloques de junta vecinos.</p> <p>Fomentando las alianzas con las organizaciones que llevan la responsabilidad de fomentar el</p>	

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>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>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</p>	<p>crecimiento de la provincia (Gobernación Provincial, Ayuntamientos, Distritos municipales, Oficinas del Ministerio de Salud Pública, CARITAS DOMINICANA, Federación de Juntas de Vecinos, entre otras.) Se poseen contratos con periódicos de circulación provincial (Periódico el Faro), Cadenas televisivas (Musavision, TV Plata, Telecable Central, con comunicadores (radiales, televisivos).</p> <p>La corporación cuenta con un programa de ayuda y donaciones ocasionales.</p> <p>Se evidencia a través de jornadas de capacitación, participación en reuniones de socialización de los proyectos que serán realizados por la corporación A través del programa Cultura del Agua, fomenta la educación ambiental en los centros educativos del municipio a los fines de integrar a los estudiantes al trabajo consciente por la protección del agua y los demás recursos naturales. Esto se evidencia en el Informe que contiene los resultados arrojados del levantamiento realizado en la institución, haciendo énfasis en las áreas más vulnerables., además del presupuesto elaborado con la finalidad de</p>	<p>No se evidencia el numero número de beneficiarios, etc.</p> <p>No se evidencia Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>No se evidencia Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Dar seguimiento a estas socializaciones</p> <p>No se evidencia el seguimiento a estas socializaciones</p>
---	--	---

saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	hacer realizable dichas acciones en un mediano a largo plazo.	No se evidencia Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>Los Indices de potabilidad registrados por la corporación durante el último año sobrepasan el 95%, según los parámetros de la OPS, OMS y el Ministerio de Salud.</p> <p>Nivel de Calidad del Servicio de Agua Potable con índice de 95% según los Estándares de la OPS y OMS.</p> <p>Nivel de Calidad del Servicio de Agua Potable con índice de 95% según los Estándares de la OPS y OMS</p> <p>Las instituciones del sector agua potable como son CORAASAN, CORAAMOCA, COAAROM, CORAAVEGA, CORAABO, CAASD, CORAAMON, INAPA, INDRHI</p> <p>A través de la puesta en marcha de portales como ServiciosRD y *462 (*GOB), la corporación ha procedido a actualizar y</p>	<p>No se evidencia Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto</p> <p>No se evidencia Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome</p>

	mantener un alto estándar de los productos que ofrece a los ciudadanos.	
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 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). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. 	<p>Se realiza evaluación de los resultados de las acciones que están contenidas en el POA través de los informes presentados en reuniones trimestrales que realiza con todos los encargados departamentales en base al plan estratégico.</p> <p>Esto se evidencia en el hecho de que el 80% del personal presenta un desempeño adecuado, en función de los requerimientos de su área de trabajo.</p> <p>Es notoria la receptividad y el involucramiento de los usuarios a los servicios que ofrece la institución.</p> <p>Se resalta el cumplimiento a los acuerdos establecidos con CARITAS DOMINICANA, Federación de Juntas de Vecinos.</p> <p>A través del uso de las TIC's se evidencia la mejora en la calidad de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos, la comunicación interna entre los clientes internos</p>	<p>No se evidencian los resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>No se evidencia los resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización</p>

8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).		No se evidencia los resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Esto se evidencia con los informes de ejecución física – financiera enviadas a la DIGEPRES, MEPyD.	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.		No se evidencian Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Esto se evidencia en el logro de las acciones contenidas en el POA, de las diferentes áreas que conforma la corporación.	Dar seguimiento a las acciones a ser realizadas, para asegurar que las mismas se implementen al menor costo posible.

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.