



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo

FECHA

Noviembre 2020

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 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>Formulamos y desarrollamos la misión y la visión de la organización. Se evidencia: Plan Estratégico</p> <p>La institución ha establecido un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización. Se evidencia: En los carnets de empleados Catálogo de servicios Brochures Página Web Plan Estratégico Cuadros en las recepciones de los edificios</p> <p>Comunicamos la misión, visión, valores objetivos estratégicos y operativos de manera más amplia. Se evidencia: Registro de participantes, charlas de inducción al personal, socialización del Plan Estratégico, Matriz de gestión de los contratos, acuerdos y convenios actualizada julio 2019-junio 2020.</p>	<p>No se ha realizado la implicación de los grupos de interés en la formulación de la misión y la visión institucional.</p> <p>No se evidencia la implementación por completo de la comunicación de la filosofía institucional 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>Revisamos periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo como demográficos.</p> <p>Se evidencia con la última versión del plan estratégico: plan estratégico 2017-2020</p> <p>Tenemos conformado el sistema de prevención del comportamiento no ético. Se evidencia con:</p> <p>Acta de conformación del comité de ética, código de ética, charlas o inducción al código de ética, entrega del código de ética en los procesos de compra, estatutos de personal, la asociación de servidores públicos, aplicación del sistema de compras y contrataciones, aplicación de la ley 41-08 y reglamento 523-09 y 524-09</p> <p>Para prevenir la corrupción, identificamos potenciales áreas de conflictos y realizamos las acciones que se evidencia con:</p> <p>Las funciones del comité de ética, código de ética, estatutos de personal, funciones de la asociación de servidores públicos, sistema de compras y contrataciones. Desarrollo y puesta en aplicación la APP-CAASD para la presentación de denuncias, reportes de averías, etc.</p> <p>Hemos realizado charlas para reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados</p> <p>Se evidencia con: charlas de liderazgo, charlas de valores éticos, agenda de la actividad, registro de participantes,</p>	
---	---	--

	reuniones internas de las áreas con su personal. En enero 2020 fue realizada la encuesta de Clima Organizacional por la Dirección de Gestión del Cambio del Ministerio de Administración Pública MAP.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Contamos con estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) Se evidencia con: Estructura Organizacional, Manual de Funciones Actualizado Manual de Puesto Actualizado Los Macroprocesos Institucionales, Procedimientos aprobados y difundidos, versión 1.2 del Manual de Procesos y Procedimientos. Actualmente se está gestionando la difusión de procedimientos y mecanismo de gestión Se evidencia con: Calendario de Inducción y hoja de firma de participantes.</p> <p>Contamos con parte de la documentación de los procesos misionales para avanzar en la implementación de la gestión por proceso.</p> <p>Se evidencia con: Borrador Procedimiento de Operación de la Red de Agua Potable, Borrador Procedimiento actualización del Catastro de Redes de Agua Potable,</p>	<p>No se evidencia la implementación por completo de la gestión por proceso. No se evidencia la implementación de todos los procedimientos aprobados.</p>

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>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</p>	<p>Borrador Procedimiento Operación Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.</p> <p>Contamos con las documentaciones actualizadas para Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. Se evidencia: con la actualización de Estructura Organizacional Manual de Funciones Manual de Puesto Plan estratégico Institucional Plan Operativo Anual</p> <p>Definimos y cuantificamos los indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización. Se evidencia en: El Plan Operativo Anual cargado en el Sistema SISMEP Socialización del Plan Estratégico 2017-2020, Metas del Plan Plurianual del Sector Público.</p> <p>Hemos realizado algunas actividades vinculadas a la perspectiva de género. Se evidencia con: Celebración del día de los padres a los servidores de la institución, fotografías del evento.</p> <p>Contamos con varios sistemas de gestión de la información, que le ayuda a realizar las gestiones de control interno. Se evidencia con:</p>	<p>No se ha realizado la actualización de las normativas institucionales. No se ha aprobado la ley APS que establece el rol de las prestadoras de servicio. No se evidencia la aplicación de la hoja de ruta que es la línea de prioridades del sector APS aprobada por el consejo para la Reforma del Sector.</p> <p>No se evidencia la perspectiva de género.</p> <p>No se evidencia la implementación de un mecanismo de gestión de riesgos de conformidad con las normas de control interno</p>
---	--	---

<p>la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>Sistemas Financieros Sistema de Control Operacional Sistema de la Contraloría Sistema de Recursos Humanos Sistema de Suministro Call Center Sistema de gestión comercial Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>Hemos trabajado para la implementación de un mecanismo de gestión de riesgos de conformidad con las normas de control interno.</p> <p>Se evidencia con: Convocatoria para la elaboración del plan de riesgos o emergencia del cual hemos recibido la evaluación de vulnerabilidad y la valoración de riesgos de las áreas de alto impacto.</p> <p>También estamos integrados al Sistema de Recolección de Datos tras eventos atmosféricos (SIREDRD).</p> <p>Se evidencia con: Registros de daños atmosféricos aún en fase de prueba.</p>	
<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>Tenemos implementado parcialmente un sistema de gestión de calidad. Se evidencia con: Normas ISO 9001 en la Gestión Comercial Contamos con instrumentos que motorizan la calidad como las políticas de monitoreo y</p>	<p>No existe un modelo de gestión de la calidad a nivel general.</p> <p>No se evidencia la difusión y conocimiento de los manuales e instrumentos de gestión, procedimientos y políticas</p>

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</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>evaluación, políticas de comunicación, políticas de leyes, normativas y reglamento. Procedimientos aprobados y difundidos, 1era versión del Manual de procesos y procedimientos y mecanismo de gestión</p> <p>Actualmente contamos con la versión 1.2 del Manual de Procesos y Procedimientos difundido a todas las áreas a través de la carpeta pública institucional.</p> <p>Formulamos y alineamos la estrategia y los objetivos de forma electrónica. Se evidencia con: Call Center, Portal Transparencia, Redes sociales, Sistema Integrado de Gestión Comercial, Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación de los planes estratégicos y operativos, permite vincular las estrategias y los objetivos.</p> <p>Generamos condiciones adecuadas para los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Se evidencia con: Actas de reuniones con el equipo directivo para eliminar los impases.</p> <p>Estamos creando condiciones para una eficaz comunicación interna y externa. Se evidencia con: Comunicación vía flota, chats de equipos de trabajo, correo institucional, página web, call center, oficinas de atención al cliente, comunicación vía radio, oficina de acceso a la información pública, portal transparencia,</p>	<p>No existe la integración de los diferentes sistemas, No se evidencia la documentación en todos procesos.</p> <p>No se evidencia una efectiva comunicación interna a todos los niveles de la organización</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>redes sociales. Creación y puesta en ejecución de una aplicación móvil APP-CAASD para presentación de denuncias y averías. Colocación de buzones de quejas y sugerencias. Carpeta publica para compartir información de interés para la gestión institucional. Chat interactivo en la página web de la institución.</p> <p>Realizamos reuniones con la participación de los líderes y directivos. Se evidencia con:</p> <p>Actas de reuniones con el equipo directivo y creación de equipos de trabajo. Registro de participación del personal en actividades nacionales e internacionales adoptando nuevas prácticas. Presentación de mejoras de las actividades o procesos. Resumen de minuta y formulario de firma de las reuniones con el equipo de trabajo para comunicar nuevas directrices o dar seguimiento.</p> <p>Hemos actualizado y difundido la hoja registro de participantes para documentar todas las reuniones que se realicen con el fin de crear una cultura de gestión documental.</p> <p>Se evidencia con: Hoja registro de participante para control de actividades actualizada y difundida a través de la Carpeta Pública Institucional.</p>	<p>No esta implementado al 100% la documentación de todas las reuniones de trabajo que se realizan, con la generación de minutas, actas de reuniones o registro de participantes</p>
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de</p>	<p>Comunicamos las iniciativas del cambio y los efectos esperados a los empleados.</p>	<p>No se evidencia charlas a todo el personal sobre la gestión de cambio</p>

<p>interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia con:</p> <p>Agenda de charlas sobre la ley de función pública 41-08 con la cual nos regimos actualmente, registro de participantes de las charlas, presentación del director indicando el relanzamiento de la CAASD, socialización y reunión con el proyecto AECID, boletines de AECID, Reuniones con diferentes grupos de interés.</p> <p>Campañas formativas a través de las redes sociales para fomentar la cultura de ahorro del agua. Charlas en los centros educativos para inculcar el cambio en ellos.</p> <p>Publicación de estados en las cuentas de redes sociales, con el objetivo de educar e instruir</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>Nuestro director asiste a las actividades que realiza la institución.</p> <p>Se evidencia con:</p> <p>Fotos de la presencia del director general y demás directivos en los eventos</p> <p>Registro de participantes.</p>	<p>No existen evidencias</p>

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Contamos con el Outlook y realizamos reuniones semanales reuniones informativas. Se evidencia con: Envío de circulares informando puntos importantes, agenda y minuta de reuniones.</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>Nuestros empleados son tomados en cuenta para desarrollar sus tareas, planes y objetivos Se evidencia con: Certificados de participación en las capacitaciones, solicitud de capacitación para mejorar el desempeño de las actividades del personal, registro de participantes.</p>	
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Proporcionamos retroalimentación a todos los empleados. Se evidencia con: los acuerdos de desempeños de cada área.</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>Animamos, fomentamos y potenciamos a nuestros empleados. Se evidencia con: Comunicación de delegación de funciones por ausencia de un personal u otros fines, Presentación de la declaración jurada de funcionarios obligados, minutas de asistencias a actividades.</p>	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Promovemos una cultura del aprendizaje. Se evidencia con: Programa de alfabetización, programa de capacitación y adiestramiento del personal,</p>	

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>formulario de detección de necesidades de capacitación, diplomados y maestrías.</p> <p>Demostramos la voluntad del personal y de los líderes y recibimos recomendaciones. Se evidencia con: Informe de evaluaciones y recomendaciones emitida por los empleados. Las minutas de reuniones evidencian la recepción de propuestas realizadas por los empleados. Tramitación de sugerencias o ideas expresadas por empleados. Recepción de correos compartiendo ideas o soluciones. Existe un formulario para expresar sugerencias en relación con los procesos y procedimientos establecidos.</p> <p>Contamos con un mecanismo actualizado para las sugerencias y consultas a los procesos, procedimientos y/o políticas institucionales. Se evidencia con: Formulario Solicitud de Consultas y Sugerencias de procesos y su difusión a través de la Carpeta Pública Institucional.</p>	<p>No esta implementado el mecanismo de sugerencias y consulta a los procesos y procedimientos.</p>
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Reconocemos y premiamos el esfuerzo de los empleados. Se evidencia con: Comunicación dirigida a recursos humanos reconociendo un personal o equipos. Actividades entregando reconocimiento al personal por alto desempeño, entrega de placa y carta de felicitaciones.</p>	<p>No existe la aplicación de bonos por desempeño, No existe la aplicación de reconocimiento a equipo de trabajo por metas logradas.</p>

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Hemos incluido en el presupuesto anual la partida presupuestaria para bono de desempeño. Se evidencia con: Partida colocada en presupuesto anual aprobado.</p> <p>Respetamos y respondemos a las necesidades y circunstancia del personal. Se evidencia con: Formulario que otorgan permisos, comunicación autorizando licencias para estudios con o sin disfrute de sueldo.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Evaluamos las necesidades de nuestros grupos de interés. Se evidencia con: Evaluación de las necesidades de las comunidades en atención a sus requerimientos presentes y futuros, formulación de proyectos, plan de gestión empresarial.</p> <p>Ayudamos a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. Se evidencia con: Carga de plan estratégico y operativo de la institución en el plan plurianual del sector público, comunicación dirigida a representantes de los Ayuntamientos, Medioambiente, Hacienda, Acta de</p>	<p>No existe evidencia del registro de participantes en las actividades.</p>

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>participación en el Consejo Directivo para la Reforma y modernización del sector APS, participación en el Consejo de Directores con el Presidente de la República Dominicana.</p> <p>Tenemos identificadas las políticas públicas relevantes para la organización. Se evidencia con: Participación en actividades Plan de Quisqueya Verde, Plan de Alfabetización y Campaña contra el Zika, Acta de incorporación a la Ley de Función Pública. Proceso de simplificación de servicios para la inserción en república digital. Portal transparencia actualizado</p> <p>Hemos creado un mecanismo para la identificación de las políticas públicas de impacto para la institución.</p> <p>Se evidencia con: Matriz de identificación de políticas transversales y su nivel de cumplimiento.</p>	<p>No se evidencia la ejecución de actividades en cumplimiento con todas las políticas públicas relevantes para la organización</p>
<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>Tenemos medios para verificar que nuestros objetivos, metas, productos y servicios están alineados con las políticas públicas. Se evidencia con: Plan de Gestión Empresarial, Plan Estratégico 2017-2020 alineados a los objetivos, de la Ley 01-12 END, firmas de acuerdo de desempeño Institucional (EDI), firma de acuerdo de incorporación de los</p>	

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>servicios en Punto de Acceso Gubernamental – Punto GOB. Acuerdo de servicio para establecer tiempo de respuesta para la aprobación de planos hidráulicos y sanitarios</p> <p>Involucramos a los políticos y otros grupos de interés. Se evidencia con: Firmas de Acuerdos Interinstitucionales de cooperación, ejemplo: Acuerdo con Pro-consumidor, Medio ambiente, Mafre, Vida Azul, ACOPROVI, CNE, Obras Públicas, INAPA, Los Ayuntamientos, MAP, MEPYD.</p> <p>Mantenemos relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas. Se evidencia con: Agenda de visitas y reuniones con Ayuntamientos, Medioambiente, Hacienda, MEPYD. Acta de reuniones del Consejo de Directores, reuniones de Consejo de Reforma y Modernización del Sector Agua Potable, participación en la Comisión Bicameral de Medioambiente en las discusiones del proyecto de Ley General de Agua y Ley Sectorial APS.</p> <p>Desarrollamos y mantenemos alianzas y realizamos trabajos en red con grupos de interés. Se evidencia con: Acuerdos Interinstitucionales de Cooperación. Ejemplo: Acuerdo con Pro-Consumidor, Medioambiente, ACOPROVI, MAFRE, Vida Azul.</p>	<p>No existe evidencia de registro de participantes.</p> <p>No se evidencia acuerdo con los industriales o las ONGs</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>Se ha realizado convenio con la Empresa Generadora de Electricidad Haina (EGEHAINA) y actualmente en proceso otros convenios con la ONG que gestiona El Sector La Barquita, con Agua Planeta Azul y por último en proceso de coordinación con la Asociación de Perforadores de Pozos y Filtrantes.</p> <p>Se evidencia con: +Convenio con Empresa Generadora de Electricidad Haina (EGEHAINA) y fotografía de la reunión con la asociación de perforadores de pozos y filtrantes.</p> <p>Participamos en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. Se evidencia con: Participación en Congresos de la Asociación Internacional de Ingeniería Sanitaria, ponencias en diferentes universidades, actividades con la Mancomunidad, actividades en la Federación Dominicana de Municipios, Cambio Climático, Limpieza del Día Mundial de la Playa en Coordinación con Medioambiente, participación en actividades organizadas por medios de comunicación.</p> <p>Construimos y promovemos el conocimiento público reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. Se evidencia con: Participación en actividades de universidades, visitas a las Instalaciones de la</p>	<p>No se evidencia participación</p>
---	---	--------------------------------------

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>CAASD del público interesado en conocer los procesos de las plantas, seminarios nacionales e internacionales, jornadas educativas en liceos, colegios, juntas de vecinos, anuncios en las redes sociales y medios televisivos. Invitación a diferentes representantes de la sociedad y grupos sociales a recorridos por los diferentes proyectos institucionales. Publicación de los servicios institucionales a través del portal web. Elaboración y difusión de la carta compromiso. Difusión de los servicios a través del *462</p> <p>Tenemos un concepto específico de marketing para productos y servicios centrado en los grupos de interés. Se evidencia con: Video de marketing de los productos, videos de La Zurza y del Acueducto Oriental. Anuncios publicitarios en redes sociales y en la televisión.</p> <p>publicación en las redes sociales sobre algunos servicios ofrecidos y medio de contacto.</p>	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

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

<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Identificamos a todos los grupos de interés Se evidencia con: Ley 498-73 creación de la CAASD y su reglamento No. 3402. Identificación en el Plan de Gestión Institucional, Plan Maestro de Alcantarillado Sanitario, Plan Plurianual Y Sector Público.</p> <p>Recopilamos, analizamos y revisamos de forma sistemática las informaciones sobre los grupos de interés. Se evidencia con: Call Center, Informes de Servicios Sociales, Informe de Abastecimiento de Agua por Tanqueo. Se evalúa trimestralmente la satisfacción para los servicios comprometidos en la carta compromiso. Se inició en este año la aplicación de una encuesta de satisfacción general valorando todos los servicios de la institución, la misma se realizará anual.</p> <p>Se aplicó una encuesta de expectativa para conocer cuál es la percepción y necesidades de servicios.</p> <p>Recopilamos, analizamos y revisamos de forma periódica la información relevante sobre diversas variables. Se evidencia con el acopio de: Enhogar, Censo, Perfiles, Síntesis Informativas de La Prensa, Revistas Científicas relacionadas con El Agua, Leyes de Medio Ambiente.</p>	<p>No existe una política que establezca la suscripción en portales o revistas de interés con relación al tema del agua.</p>
--	--	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Recopilamos de forma sistemática la información relevante de gestión. Se evidencia con: Resultados de encuesta de satisfacción de la Gestión Comercial, tabla de Indicadores Institucionales, evaluaciones del Portal Transparencia, evaluaciones de La OPTIC, evaluaciones del Portal Gubernamental del 311, datos estadísticos de la Institución, Informes de resultados de las áreas. Formularios de quejas y sugerencias Se inició en este año la aplicación de una encuesta de satisfacción general valorando todos los servicios de la institución, la misma se realizará anual.</p> <p>Hemos aplicado la Encuesta de Expectativa durante todo el mes de junio en la misma se valora lo que espera recibir el cliente. Actualmente estamos aplicando la Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), la cual tiene la finalidad de medir el nivel de satisfacción, atributos y cualidades de todos los servicios prestados por la institución conforme a los principios constitucionales que rigen el sector público.</p> <p>Se evidencia con: Solicitud para aprobación de Encuesta de Expectativa, resumen de los resultados del cuestionario de la Encuesta de Expectativa Aplicada, Ficha técnica de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), publicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en la página web institucional y redes sociales.</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>Analizamos de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas de la organización Se evidencia con: FODA contenido en el Plan de gestión empresarial, Levantamiento de Matrices NOBACI, Matriz de riesgo.</p>	<p>No existe un plan de mitigación de riesgos</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>Traducimos la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) Se evidencia con: Plan de Gestión Empresarial, Plan Maestro del Alcantarillado Sanitario, Ejes Estratégicos definidos dentro del Consejo para La Reforma y Modernización del Sector APS. Planes operativos anuales alineados al Plan de Gestión Empresarial (Plan Estratégico)</p>	<p>No se evidencia el análisis de riesgo</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>Involucramos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación. Se evidencia con:</p>	<p>No existe evidencia de la participación de los grupos de interés en la planificación.</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>Planes operativos de las áreas, recibidos para la formulación del Presupuesto y el POA. Reuniones del Proyecto AECID-CAASD para la formulación de la planificación del proyecto. Priorización del Plan Operativo de Inversión. Cartas comunitarias y hoja de firma con las reuniones con los comunitarios.</p> <p>Evaluamos las tareas existentes en cuanto a productos y servicios Se evidencia con: Indicadores del Plan de Gestión, Plan Estratégico, cobertura de servicio-ONE. Reuniones de simplificación de servicios, revisión de la vinculación de los planes operativos y plan estratégico.</p> <p>Aseguramos la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. Se evidencia con: Incorporación de los recursos en el Presupuesto Institucional Instructivo para la solicitud de bienes y/o servicios, formulario de línea programática, modelo de informe de monitoreo.</p> <p>Hemos colocado la disponibilidad de recursos en el Plan Operativo Anual (POA) y en el Presupuesto 2020 aprobado, para la evaluación y formulación de planes estratégicos. Se evidencia con:</p>	<p>No esta implementado en un 100% la gestión efectiva del plan de trabajo</p> <p>No se evidencia la contratación de expertos para evaluación de los planes estratégicos y su formulación</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>Partida presupuestaria Presupuesto 2020 y Plan Operativo Anual donde se visualiza la designación para la contratación de una firma para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p>Equilibramos las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. Se evidencia con: Plan de inversión plurianual priorizado.</p> <p>Desarrollamos una política de responsabilidad social y la integramos en la estrategia. Se evidencia con: Invitación en actividades Plan de Quisqueya Verde, campaña contra el Zika, la participación en Plan Quisqueya Aprende, invitación a las actividades de Reforestación de cuencas, Participación en actividades de Limpieza de playa, Firma de Acuerdo con Mafre, jornadas de capacitación a las comunidades sobre ahorro del agua, colaboración con las iglesias, actividad por el día de la lactancia.</p>	<p>No se evidencia una política transparente de priorización</p> <p>No existe una política de responsabilidad social documentada</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
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Implantamos la estrategia y la planificación Se evidencia con: Hoja de firma en la presentación de la actualización del plan plurianual a los directivos, acta del Consejo en la Presentación de Estructura Organizativa al Consejo Directivo, Acta del Consejo de la Presentación del Presupuesto. Elaboración de lineamientos (prioridades) emitidos por la MAE para la formulación de los planes operativos.</p> <p>Traducimos los objetivos estratégicos y operativos de la organización Se evidencia con: Planes operativos registrados en el sistema de planificación monitoreo y evaluación (SISPME)</p> <p>Desarrollamos planes y programas. Se evidencia con: Planes operativos registrados en el sistema de planificación monitoreo y evaluación (SISPME)</p> <p>Comunicamos de forma eficaz los objetivos, planes y tareas. Se evidencia con: La convocatoria de la socialización de los objetivos y planes a los directivos de la organización.</p>	<p>No esta implementado en un 100% la gestión efectiva del plan de trabajo</p> <p>No esta implementado en un 100% la gestión efectiva del plan de trabajo</p>

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Registro de participantes en reuniones para definir o comunicar las actividades de la organización. Elaboración de lineamientos (prioridades) emitidos por la MAE para la formulación de los planes operativos.</p> <p>Desarrollamos y aplicamos métodos para la monitorización. Se evidencia con: Los informes mensuales emitido por las áreas, registro mensual de las variables para el cálculo de indicadores. Implementación de un sistema de monitoreo de objetivos y metas a través del SISPM (Sistema de Planificación Monitoreo y Evaluación).</p> <p>Desarrollamos y aplicamos métodos de medición. Se evidencia con: informes mensuales que están en nuestra página web, en el portal Ruta del MEPyD.</p> <p>Evaluamos las necesidades de reorganización y mejoramos las estrategias y métodos de planificación. Se evidencia con: Implementación de nuevo método de la formulación los planes operativos de las áreas y su vinculación al plan estratégico institucional. Remisión a todas las áreas de los lineamientos y metas para la formulación de POA.</p>	<p>No existe evidencia de evaluación de logros periódicamente a las diferentes escalas de la organización.</p> <p>No se evidencia la evaluación de impacto de las intervenciones realizadas</p> <p>No se evidencia la planificación estratégica involucrando grupos de interés.</p>
---	---	---

	<p>Registro de firma de la presentación a la máxima autoridad y sus ejecutivos de la actualización del plan plurianual institucional para definir avance de productos y resultados institucionales.</p> <p>Actualmente solicitamos la contratación de una firma consultora para llevar a cabo el PEI 2021-2024 con el fin de implementar una planificación estratégica involucrando los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia con: Solicitud para llevar a cabo el Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Creamos y desarrollamos una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p> <p>Se evidencia con: Participación de nuestros ejecutivos en conferencias, foros, seminarios, firmas de convenio con Comisión Nacional de Energía, (energía renovable). El Call Center, colocación de tecnología nueva en los sistemas o infraestructura de agua potable y saneamiento.</p>	<p>No se evidencia una cultura de innovación</p>

	<p>Actualización de los sistemas tecnológicos, cartografía digital.</p> <p>Firma de acuerdo interinstitucional del sector APS para la retroalimentación de las buenas prácticas.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se realiza monitoreo a los indicadores para el cambio, se evidencia con:</p> <p>La implementación el SISPME el cual contiene un apartado de monitoreo de indicadores semaforizados para el logro de los resultados. Buzón digital de quejas y sugerencias con tiempo de respuestas definidos.</p>	<p>No se han definido indicadores generales para monitorizar la aplicación de innovación.</p>
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Debatimos sobre la innovación y modernización planificada y su implementación.</p> <p>Se evidencia con:</p> <p>Jornadas de trabajo para la simplificación de servicios para mejorar acceso y tiempos de respuestas.</p> <p>implementación de NOBACI, CAF, SISMAP, ISO 9001-2015, prueba de evaluación digital de Recursos Humanos.</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>Se desarrollan actividades para la implantación de la gestión del cambio, se evidencia con:</p> <p>Taller de capacitación en gestión de procesos, gestión de calidad con mira a desarrollar un sistema de gestión de calidad. Capacitación en la formulación de planes operativos y el monitoreo de las áreas en el cumplimiento de sus metas. Hoja de firma para las actividades de acompañamiento del</p>	

	<p>área de planificación y desarrollo para la correcta formulación de metas y productos.</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La disponibilidad de los recursos. Se evidencia con: Presupuesto aprobado por la DIGEPRES, en el acápite de presupuesto físico.</p>	<p>No se evidencia la ejecución presupuestaria alineada a la planificación</p>
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>		<p>No se evidencia</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>Promovemos el uso de herramientas de administración electrónica. Se evidencia con: Página web institucional, call center, Portal transparencia, redes sociales (twitter, Instagram, Facebook, WhatsApp), pago vía internet o móvil (CAASD en línea), pago por teléfono, Tpago.</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
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>Analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos. Se evidencia con: Planificación de recursos humanos, requerimientos expresados por las áreas para el logro de sus metas en el Plan Operativo Anual, detección de necesidades de capacitación, y programación de acciones formativas anual.</p> <p>Desarrollamos e implementamos una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización. Se evidencia con: Políticas de horarios, permiso de maternidad, inserción laboral de personas con discapacidad, procedimiento de reclutamiento y selección de personal. Procedimiento de reclutamiento de personal contienen políticas para evaluar el recurso humano.</p> <p>Aseguramos que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión institucional. Se evidencia con:</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>La Implementación del manual de cargo y la aplicación del reglamento 251-15 de reclutamiento y selección de personal. Procedimiento aprobado para el reclutamiento y selección de personal.</p> <p>Contamos con las asignaciones de funciones descritas. Se evidencia con: Estructura organizativa por cumplimiento de perfil e historial disciplinario, procedimiento de reclutamiento y selección de personal.</p> <p>Se dio inicio a la cultura de desempeño, se evidencia con: Formulario de desempeños firmados por las áreas. Comunicación enviada al MAP de los empleados a evaluar por desempeño y factores. Procedimiento de evaluación del desempeño. Entrega de reconocimientos al personal de carrera por alto desempeño y contribución en el logro de las metas institucionales.</p> <p>Entrega de reconocimientos a los empleados con 25 años o más. Hemos incluímos en el presupuesto anual aprobado la partida presupuestaria para bono de desempeño.</p> <p>Se evidencia con: Partida presupuestaria incluida en presupuesto anual aprobado.</p>	<p>No se evidencia una cultura del desempeño completamente establecida.</p> <p>No se evidencia la aplicación de un esquema transparente de reconocimiento tanto individual como 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>Utilizamos perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones. Se evidencia con: Manual de funciones y la determinación de cargos de acuerdo al manual de descripción de cargos. Acciones de personal aplicando los cambios en la implementación del manual de cargos vigente, Procedimiento de reclutamiento y selección de personal. Informe de implementación de la Estructura Organizativa-</p> <p>Actualmente hemos alcanzado un avance de un 94% de puestos adecuados a lo establecido en el Manual de Cargos aprobado. Se evidencia con: Reporte de Implementación del Manual de Cargos Institucional Vigente.</p>	<p>La Implementación del manual de cargos se encuentra al 94%.</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>La institución cuenta con un sistema de nóminas. Se evidencia con: Pago salarial en línea. Tenemos un mecanismo online para el conocimiento de las necesidades de los recursos humanos a través de la Encuesta de Clima. Se evidencia con: Plan de Acción de Encuesta de Clima Laboral.</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>La institución gestiona el proceso de selección y desarrollo profesional Se evidencia con: publicación de concursos internos y externos con el apoyo del MAP. Procedimiento para reclutamiento y selección de personal.</p>	

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No existe la implementación de un Sistema de Administración de los servidores públicos, para el registro y control de las capacidades actuales del personal.
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Debatimos, establecemos y comunicamos una estrategia para desarrollar capacidades. Se evidencia con: Documento de detección de necesidades de capacitación y el Plan Operativo de Capacitación. El procedimiento de evaluación de desempeño establece una detección de necesidades de formación.	
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.	En la CAASD contamos planificamos la capacitación de nuestros empleados. Se evidencia con: POA de capacitación y desarrollo en función al plan estratégico y necesidades de crecimiento/fortalecimiento de las áreas. Capacitaciones para todo el personal.	No se evidencia el consenso del plan de formación y desarrollo para todos los empleados.

<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Desarrollamos las habilidades gerenciales y de liderazgo. Se evidencia con: Registro de participantes en Charlas de liderazgo, Dirección Gerencial Efectiva y Líderes, Habilidades Gerenciales, Manejo de Conflictos, Relaciones Humanas, Charlas y talleres a las iglesias y comunidades.</p>	<p>No existe un instrumento de medición para evaluar el impacto de estas capacitaciones</p>
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>La institución cuenta con mentoría para acompañar a los empleados de nuevo ingreso. Se evidencia con: Asignación de mentor o guía con experiencia en el área asignada, para nuevos servidores públicos.</p>	<p>No existen un documento que controle la inducción técnica de los nuevos servidores.</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución promueve la movilidad del personal. Se evidencia con: Áreas con nuevas estructuras orgánicas implementadas, comunicación de rotación de personal.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Desarrollamos métodos modernos de formación Se evidencia con cursos prácticos en: Formaciones de Excel avanzado, Capacitación del SASP, RECLASOF, AUTOCAD.</p>	<p>No se evidencia herramienta electrónica para capacitarse de manera on-line, tal como el portal web Capacítate para el empleo. No existe la evidencia de la motivación que reciben los servidores para el uso de plataformas virtuales didácticas.</p>
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Planificamos y formamos el desarrollo de la comunicación. Se evidencia con:</p>	<p>No existe un monitoreo para fiscalizar la diversidad y equidad de género en cuanto a la capacitación.</p>

	<p>El plan operativo de capacitación conteniendo charlas de seguridad y creación del sistema de salud y seguridad en el trabajo. Se planes anuales de la planificación y entendimiento del código de ética.</p> <p>Hemos incluido en el Listado de Participantes el renglón de género para identificar aquellos participantes en las reuniones de la institución.</p> <p>Se evidencia con: Listado de participantes actualizado y estadística de capacitaciones por género.</p>	
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.		<p>No existe una herramienta para medir el retorno de la inversión en las acciones formativas</p> <p>No existe evidencia del traspaso de contenido</p>
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No existe la promoción de carreras para las mujeres.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	<p>Promovemos una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación.</p> <p>Se evidencia con: Charlas de trabajo en equipo impartida por el INFOTEP, registro de participantes en charlas de trabajo en equipo, compartimos los procesos y retroalimentación de las</p>	No se han realizado actividades de integración fuera de la institución.

	mejoras, formamos la Asociación de Servidores Públicos.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	<p>Creamos de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados.</p> <p>Se evidencia con: Minutas o memoria de reuniones de trabajo con el personal directivo o técnico para buscar soluciones o socializar algunos temas institucionales.</p> <p>El correo institucional es un mecanismo para expresar las sugerencias a los internos de la organización.</p> <p>Se estableció un mecanismo para el registro de mejora de los procesos y procedimientos como también para consulta de estos.</p> <p>Se evidencia: Formulario actualizado de Solicitud de Consultas a Procesos y Políticas Institucionales</p>	<p>No existen los buzones de sugerencias para recopilar aportes de todo el personal.</p> <p>No se evidencia el interés del personal en expresar las sugerencias haciendo uso del correo institucional</p>
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	<p>Realizamos reuniones para dar a conocer los planes.</p> <p>Se evidencia con: Acta de conformación de la asociación de los servidores públicos, EL SISTA, elaboración del POA Comunicación socializando la estructura organizativa en todos los niveles. Jornadas de trabajo con los empleados participantes en los procesos para la</p>	

	documentación de los procesos y en la incorporación de mejoras.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Procuramos el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. Se evidencia con Acuerdos de Desempeño, y en el procedimiento de evaluación de desempeño se establece.	.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	La institución realiza encuesta a los empleados para medir la opinión de los empleados Se evidencia con: Resultado de la primera encuesta de clima laboral en mayo 2018. Plan de mejora institucional. Hemos aplicado la Encuesta de Clima Organizacional al personal de la institución y la difusión de los resultados a todos los encargados con la finalidad de aplicar acciones de mejora. Se evidencia con: Circular de difusión de los Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional y Listado de Firmas.	No se evidencia la publicación de resultados de encuesta de clima a todo el personal
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.		No existe Buzón de sugerencia para empleados No existe evidencia de la opinión de los empleados sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Aseguramos buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización	

	<p>Se evidencia con: Conformación del comité mixto de SISTAP. Levantamiento de condiciones de infraestructura e instalaciones, plan de equipamiento, uniformes a las brigadas. Tenemos en proceso de implementación un plan de mantenimiento de la estructura física de la institución. Se evidencia con: Plan de Rehabilitación de área física.</p> <p>Actualmente estamos trabajando en un proyecto para el remozamiento de la estructura física de la institución en el que fueron priorizadas algunas áreas del edificio I, tales como: las áreas financieras, recepción, recursos humanos, etc.</p> <p>Se evidencia con: Perfil mejoramiento espacios físicos de la CAASD y presupuesto ejecutado remozando áreas.</p>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Garantizamos las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados</p> <p>Se evidencia con: Gestión de beneficios por maternidad, según la Ley 87-01 adaptabilidad en el horario de estudios, así como de lactancia según SISALRIL. Comunicación de actividades de Inducción en ley 41-08 de función pública y reglamento 523-09.</p>	<p>No existe la inducción institucional a los beneficios de la Ley 87 -01.</p>

<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Prestamos especial atención a las necesidades de los empleados internos de la institución. Se evidencia con: Gestión de trámites de pensión por discapacidad o antigüedad y facilidad de transporte. Registro de entrega de pago a los envejecientes discapacitados a sus hogares. Atención de salud en el dispensario médico y entrega de medicamentos.</p>	<p>No se han realizado planes de compensación y beneficios dirigidos a empleados desfavorecidos o con discapacidad.</p>
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Proporcionamos planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria Se evidencia con: Registro de capacitación continua o certificados. Listados de ganadores en rifa del día las madres y día de los padres, registro de beneficiarios en Jornada de salud, participantes en actividades deportivas, registro de entrega de útiles escolares, entrega de uniformes. Actividad y entrega de canastilla por el día de la lactancia. Entrega de boletas para participar en actividades culturales.</p>	<p>No se han realizado actividades de integración social y cultural.</p>

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

<p>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.).</p>	<p>La institución tiene identificado los socios claves con el sector público, privado y la sociedad civil, se evidencia con: Acuerdos inter-institucionales con Acoprovi, Proconsumidor, ONSA, OPTIC, MAP, Fondo Agua, ATABEL, Banco Popular, etc. Reporte de firmas con reuniones con las juntas de vecinos y entidades comunitarias través de la Dirección Social. Informe de perfil de proyectos identifican socios claves. Foto de actividades con la Mancomunidad.</p>	<p>No existe una política institucional orientada al desarrollo de relaciones con los socios claves.</p>
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Desarrollamos y gestionamos acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social. Se evidencia con: Firma de contratos de gestión comercial, registro de proveedores, Acta de licitaciones. Firma de convenios con Ayuntamientos, El INAPA, Empresas eléctricas, Empresas constructoras ACOPROVI, El IDI, Hacienda, MEPYD, MAP, CNE. Acuerdos con INFOTEP, Presidencia, Mancomunidad del Gran Santo Domingo, Educación, Obras Públicas, Botánico, INTEC, Transporte, Pro-consumidor, Comedores económicos. Acuerdo para la limpieza de las obras de tomas Haina, Isa-mana y Duey.</p>	<p>No existe una política institucional orientada al desarrollo de acuerdos con socios claves.</p>
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público,</p>	<p>Fomentamos y organizamos colaboraciones especializadas y para contribuir al desarrollo de proyectos institucionales</p>	<p>No existen políticas institucionales orientadas a fomentar colaboraciones con los socios claves</p>

pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Se evidencia con: Acuerdo con el Ministerio de Turismo, Medio Ambiente, Comisión Nacional de Energía.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Damos seguimiento al cumplimiento de los convenios. Se evidencia con: Informes de gestión comercial, seguimiento a los contratos de provisión de bienes y servicios, actas de reuniones semanales del sector agua para gestionar el uso eficiente del recurso.	No existe una política institucional para monitoreo y evaluación de todos los acuerdos firmados.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Identificamos las necesidades de alianzas público-privada Se evidencia con: Acuerdo para la limpieza de las obras de tomas Haina, Isa-mana y Duey. Acuerdo Interinstitucional con Tropigas (04 agosto 2018), Acuerdo Ministerio de Educación (07 junio 2018), Acuerdo OMSA (29 junio 2018), Acuerdo con @Tpago (17 junio 2018).	No existen políticas institucionales orientadas a fomentar alianzas con los socios claves
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	En nuestras alianzas definimos las responsabilidades de cada socio Se evidencia con: Las responsabilidades de las partes están presentes en los acuerdos, convenios y contratos.	No existe evidencia de los mecanismos de revisión y actualización de los alcances y responsabilidades de las alianzas.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No existe una unidad organizativa donde estén representadas las funciones de gestión de colaboración.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Intercambiamos buenas prácticas con nuestros socios claves.	No existe una política institucional para intercambio de buenas prácticas

	Se evidencia con: Participación en congreso de internacional de reforma y modernización del sector APS, Participación en Intercambio internacional con Haití, Japón. Solicitud de Intercambio con DIGEPRES.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Seleccionamos a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. Se evidencia con: Aplicación de ley de compra y contratación pública y su reglamento de aplicación. Procedimiento de compras y contrataciones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Aseguramos la información y el funcionamiento de la organización. Se evidencia con: La política de comunicación aprobada, el plan de comunicaciones, aplicación de la Ley de acceso a la información pública, actualización de informaciones en la Página Web institucional, actualización de las informaciones del Centro de Documentación, actualización de las informaciones en el Call Center y redes sociales, informaciones actualizadas del portal transparencia. Informe de cumplimiento del Plan de Comunicación.	No esta implementado al 100% la gestión del plan de comunicaciones. No existe una estrategia de difusión de los servicios que ofrece la institución y sus requisitos.

	<p>Se ha difundido la Política de Comunicación Institucional a través de la carpeta pública de la institución con la finalidad de obtener mejores resultados en los procesos de la institución. Tenemos implementado los elementos de la política de comunicación y actualmente se está trabajando en el Plan de Comunicación correspondiente al periodo 2020-2022.</p> <p>Se evidencia con: Aprobación de la Política de Comunicación Institucional, difusión a través de la carpeta pública institucional, actualización de contenido en la página web institucional, en las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y You Tuve) y correo interactivo sobre el inicio de redacción del Plan de Comunicaciones CAASD 2020-2022</p> <p>Existen avances en la difusión de los servicios que ofrece la institución y sus requisitos. Se evidencia con publicaciones en Instagram</p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Animamos activamente a los ciudadanos / clientes a que se organicen y se expresen</p> <p>Se evidencia con:</p> <p>Reuniones con grupos de interés (cartas, videos, fotos), buzones de quejas sugerencias en las oficinas comerciales y buzón de quejas y sugerencias digital en nuestra página Web.</p> <p>Chat interactivo en la página web</p>	

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Incentivamos la involucración de los ciudadanos clientes. Se evidencia con: Resultados de las encuestas de satisfacción de la gestión comercial. Comunicación emitida por los grupos de interés. Resultados de las encuestas de satisfacción para la valoración de todos los servicios.</p>	<p>No existe foro de participación.</p>
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Definimos el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes Se evidencia con: Reportes del Call center, redes sociales, informe de inspectores de asuntos sociales, resultado de encuesta de satisfacción de la gestión comercial, buzones de quejas y sugerencias presentes en las oficinas comerciales, buzón digital de quejas y sugerencias, portal 311, servicio de atención al cliente. APPCAASD.</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Se asegura la transparencia. Se evidencia con: Aplicación Ley de transparencia, información del portal transparencia, charlas, ruedas de prensa, centro de documentación, comité de ética, Redes sociales, publicaciones de llamado a licitación nacionales e internacionales, certificaciones de datos abiertos.</p>	<p>No existe un sistema de intranet para facilitar toma de decisiones oportunas.</p>
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de</p>	<p>Definimos y acordamos la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-evaluadores y evidencia con:</p>	

<p>residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Buzones, redes sociales, encuestas, portal 311, call center, reunión con los grupos de interés.</p> <p>Actualmente hemos aplicado la Encuesta de Expectativa durante todo el mes de junio en la misma se valora lo que espera recibir el cliente.</p> <p>Se evidencia con: Solicitud para aprobación de Encuesta de Expectativa, Ficha técnica, Cuestionario y resumen de los resultados del cuestionario aplicado, Publicación de la Encuesta de Expectativa en plataforma digital.</p>	<p>No se publican los resultados y acciones iniciadas a raíz de las mejoras identificadas en las encuestas</p>
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas explicando a los clientes los servicios que disponemos.</p> <p>Se evidencia con: Explicación de los servicios contenidos en el catálogo, indicadores de calidad a través de la Carta Compromiso.</p> <p>Estamos aplicando la Encuesta de Satisfacción con la finalidad de medir el nivel de satisfacción, atributos y cualidades de los servicios prestados conforme a los principios constitucionales que rigen el sector público.</p> <p>Se evidencia con: Ficha técnica de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), cuestionario de la encuesta de satisfacción ciudadana colocado en la página web</p>	<p>No existe una encuesta de expectativas.</p> <p>No se visibiliza, programación servicio por zona o los problemas en la página web.</p>

	institucional y en las redes sociales de Instagram y Facebook.	
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.	Se asegura la disponibilidad de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual o social de los ciudadanos clientes. Se evidencia con: Informe del catastro de usuario comercial	No existe evidencia de una supervisión sistemática de la actualización del catastro de usuarios.

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.	Alineamos la gestión financiera con los objetivos estratégicos. Se evidencia con: Comunicación remitiendo el presupuesto Distribuido por Dirección, la Estructura Programática, Formulario de Línea Presupuestaria Hemos contemplado evaluar la vinculación de los sistemas financieros al sistema de planificación Monitoreo y Evaluación. Se evidencia con: Comunicación de solicitud para evaluación de la vinculación de los Sistemas Financieros con el sistema de planificación.	No esta implementada al 100% la alineación financiera al cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No existe evidencia del análisis de riesgos y oportunidades de la gestión financiera.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Aseguramos la transparencia institucional Se evidencia con:	

	Informe mensual de Ejecución presupuestaria publicados en el portal transparencia. Publicaciones de llamado a licitaciones nacionales e internacionales. Publicación en transparencia del acta de adjudicación de Licitaciones, Estados financieros publicados en el portal transparencia	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No se ha implementado la contabilidad de costos. No existe una tarifa que refleje los costos. No está transparentada la tarifa subsidiada.
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.).	Trabajamos en el sistema de planificación Se evidencia con: Presupuesto por programa, por productos y/o servicios.	No existe gestión basada en el control presupuestario. No existe una plataforma tecnológica que ayude a ejecutar conforme al presupuesto. No existen políticas de manejo de movimiento entre programa o partidas programáticas. No existe un sistema integral de gestión financiera.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	La institución cuenta con un fondo especial para gastos e inversión. Se evidencia con: Utilización de caja chica, recepción de recursos para proyectos específicos.	No existe descentralización financiera de los recursos ni control presupuestario.
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Fundamentamos las decisiones de la inversión. Se evidencia con: Evaluación financiera contenida en el Perfil de proyectos de inversión.	No existe evaluación de alternativas basada en costo, eficiencia y eficacia. No existen políticas orientadas a la toma de decisiones de inversión, basada en evaluación costo-beneficio.

<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Elaboramos el presupuesto estableciendo las metas y objetivos de impacto.</p> <p>Se evidencia con: Metas del Presupuesto físico institucional. Informe de avance trimestral del presupuesto físico.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Contamos con sistemas de gestión internos. Se evidencia con: Sistema de Control Operacional, Sistema de la Contraloría, Sistema de suministro, Call Center, Sistema de gestión comercial Sistema integrado administrativo financiero y recursos humanos, Sistema gestión de combustible, Sistema de gestión y mantenimiento de medidores, Sistema de información geográfico Tenemos un sistema integral de gestión, monitoreo de los planes estratégicos y operativos (SISMEP).</p> <p>Garantizamos que la información externa se usa eficazmente y se almacena. Se evidencia con el acopio de: ENHOGAR, Censo, Perfiles, Síntesis Informativas de La Prensa, Revistas Científicas</p>	<p>No se evidencian actividades dirigidas al acopio de información de forma continua.</p>

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y</p>	<p>relacionadas con El Agua, Leyes de Medio Ambiente Estrategia Nacional de Saneamiento, Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Hidrológico Uso de información en la Formulación de proyectos.</p> <p>Controlamos en forma escrita constantemente la información y el conocimiento de la organización, Se evidencia con: Informe horario de datos operativos vía radio y teléfono. Política de comunicación para difusión de la información tanto a nivel interno como externo.</p> <p>La institución cuenta con el desarrollo de canales internos. Se evidencia con: Correo interno, chat interno, visualización en líneas a través de los monitores disponibles en algunas áreas, murales, revista interna informativa, memorándum.</p> <p>Se establece un intercambio de conocimientos entre el personal de la institución, se evidencia con: Manuales de los procesos producción de la planta potabilizadora. Manuales de diseño para construcción. Cursos actualización de catastro dirigido a los empleados.</p> <p>Contamos con varios medios para garantizar el acceso e intercambio de información.</p>	<p>No se evidencia un mecanismo eficaz para la obtención de información externa relevante para los procesos institucionales.</p> <p>No disponemos de la información en línea</p> <p>No se evidencia la efectividad de la comunicación a todos los grupos de interés.</p> <p>No se evidencia el intercambio permanente de conocimiento</p> <p>No se evidencia un intercambio de información fluido entre los grupos de interés, de forma online.</p>
---	---	---

<p>presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Se evidencia con: Información actualizada en Portal institucional web Notas de prensa Call center Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) APP-CAASD Rampa para discapacitados en la institución Medios telefónicos.</p>	<p>No se evidencia el intercambio permanente de conocimiento.</p>
---	---	---

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Diseñamos la gestión de tecnología de acuerdo a los objetivos estratégicos y operativos. Se evidencia con: Plan de trabajo del área de tecnología acorde a los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>Sistema de informa elaborados o adquiridos en apoyo a los objetivos institucionales (SISPME, Sistema del Laboratorio).</p> <p>Adquisición de equipos tecnológicos y colocación de la infraestructura para el sistema de ventanilla única de la construcción. Visibilidad de partidas presupuestarias en la Estructura</p>	<p>No existen las suficientes herramientas tecnológicas. No se evidencia la ejecución de la partida presupuestaria de conformidad con lo aprobado.</p>

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>programática contenida en el presupuesto institucional.</p> <p>Se ha priorizado y asignado los recursos para equipamiento tecnológico. Habiéndose adquirido algunos equipos en el primer semestre del año.</p> <p>Se evidencia con: Estructura Programática del Presupuesto 2020, Certificación de equipos entregados.</p> <p>Se ha iniciado la automatización de procesos priorizando para este 2020 el área operativa y comercial.</p> <p>Aseguramos el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, Se evidencia con : Actividades de capacitación y adiestramiento del personal para el uso correcto de la tecnología, jornadas de entrenamiento. Formulario de detección de necesidades de capacitación.</p> <p>Se aplica la tecnología con eficiencia, se evidencia en:</p>	<p>No se evidencia la gestión de indicadores para validar el retorno de la inversión (ROI) de la tecnología usada.</p> <p>No se evidencia la evaluación de la relación costo-efectividad en todos los procesos de adquisición.</p> <p>No se evidencia un plan de capacitación especializado para formar al personal en el uso correcto de la tecnología.</p>
---	--	--

<p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<p>Gestión de las metas institucionales por unidad organizacional a través del sistema de planificación, monitoreo y evaluación (SISPME).</p> <p>Hemos priorizado y asignado recursos para equipamiento tecnológico. Adquiriendo algunos equipos en el primer semestre del año.</p> <p>Se evidencia: Estructura programática del presupuesto 2020 y certificación de equipos entregados.</p>	<p>No se evidencia una gestión integral a través de sistema tecnológico para desarrollo de los procesos, proyectos o tareas.</p>
<p>✓ La gestión del conocimiento</p>		<p>No se evidencia en uso de la tecnología para la gestión del proceso de capacitación o transferencia del conocimiento.</p>
<p>✓ Las actividades formativas y de mejora</p>		<p>No se evidencia del uso de la tecnología en las actividades formativas.</p>
<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p>	<p>Call center, mesa de ayuda, portal 311, APPCAASD, Buzón de quejas y sugerencias digital.</p>	<p>No se evidencia la interacción de todos los grupos de interés y asociados a través de un medio tecnológico.</p>
<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p>	<p>Se evidencia con el plan de desarrollo o proyecto de redes y cableado estructurado.</p> <p>Actividades de interconexión a puntos remotos.</p>	
<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>Tenemos definidas las TIC con varios sistemas para los ciudadanos-clientes.</p> <p>Se evidencia con: Call Center Mesa de Ayuda</p>	<p>No se evidencia la retroalimentación al cliente sobre los casos registrados a través de la aplicación móvil.</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>Certificación NORTIC Aplicación móvil para reporte de averías y denuncias.</p> <p>La institución adopta el marco de trabajo de las TIC Se evidencia con: Aplicación móvil App CAASD, Pago en línea a través de www.caasd.gob.do, Telefonía sobre IP Call center, Portal 311</p> <p>Estamos siempre atentos a los cambios que pueden surgir Se evidencia con: Una estrecha relación con Microsoft, a través del cual nos mantenemos actualizados de las nuevas tecnologías.</p> <p>Contamos con contratos sobre las TIC. Se evidencia con: Se tiene contrato de outsourcing para el manejo de las impresoras.</p>	<p>No se evidencia la retroalimentación al cliente sobre los casos registrados a través de la aplicación móvil o a través del portal web.</p> <p>No se cuenta con un plan de capacitación en las innovaciones tecnológicas.</p> <p>No se evidencia procedimientos definidos para la gestión de los residuos de los cartuchos que utilizan las impresoras o los residuos generados por los equipos tecnológicos.</p>
---	---	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>Equilibramos la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización Se evidencia con: Descentralización de las labores comerciales y operativas Diversidad de puntos de pagos (banco, farmacias y puntos móviles) Se identificó la ruta de escape y el punto de reunión ante eventos sísmicos en las instalaciones del nivel central.</p> <p>Aseguramos un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones. Se evidencia con: Reestructuración de las ubicaciones de oficinas para facilitar acceso, Habilitación de área de comedor para empleados, Remodelación del laboratorio, Rehabilitación física de los sistemas de producción, Reestructuración de la infraestructura física de tecnología. Plan de rehabilitación de Planta Física Actualmente trabajamos sobre un proyecto formulado para la reestructuración física de la institución en la que se han priorizado áreas del edificio I, tales como: las áreas financieras, recepción, recursos humanos, etc.</p>	<p>No se evidencia salidas de emergencia y ruta de escape en todas las instalaciones de la institución, incluyendo la desconcentradas.</p> <p>No se evidencia señalización en toda la institución, para las escaleras, extintores, zona de fumadores, etc.</p> <p>No se evidencia la aplicación de un plan para el mantenimiento preventivo de las instalaciones.</p>

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>Se evidencia: Perfil de mejoramiento de espacios físicos de la institución. Presupuesto ejecutado para el remozamiento de áreas.</p> <p>En la institución realizamos el mantenimiento de la edificación, Se evidencia con: Las actividades realizadas por servicios generales y planta física, para evaluación a las áreas con el fin de realizar. Plan de Rehabilitación de Planta Física en el presupuesto.</p> <p>Garantizamos el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte. Se evidencia con: Los medios de transporte de las áreas operacionales salen con ruta de trabajo. Acuerdo firmado con la Comisión Nacional de Energía para desarrollo de proyectos de energía limpia. Instalación de GPS en los vehículos para monitorear y gestionar la flotilla vehicular de forma eficiente.</p> <p>Nuestras instalaciones proveen facilidades de acceso, Se evidencia con: Edificios ubicados en zonas urbanas y de fácil acceso, Rampas en los diferentes edificios, Rutas de transporte para empleados. Parqueos</p>	<p>No se evidencia previsión de recursos para mantenimiento preventivo o correctivo.</p> <p>No se evidencia la ejecución de una planificación de remodelación o mantenimiento de las áreas.</p> <p>No se evidencia el análisis costo beneficio para la adquisición de equipos de transporte y de energía.</p> <p>No existe una amplia disponibilidad de parqueos.</p> <p>No existe medios para que los discapacitados puedan acceder a los diferentes niveles de las edificaciones.</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>Desarrollamos una política gestión Se evidencia con: Sistema de gestión de control de los activos físico (equipo de transporte, mobiliario, materiales, equipos menores) inventario físico. Proceso de bienes nacionales para tutela de los bienes de estado (Ley No.1832, que instruye la Dirección General de Bienes Nacionales, G. O. No.6854, del 8 de noviembre de 1948). Descargo a través de los procedimientos establecidos por Bienes Nacionales. Realizamos actualizaciones permanentes de los activos físicos. Procedimiento institucional de manejo inventario.</p>	<p>No está automatizado el sistema de código de barra para asegurar el control de los activos físicos. No existen procedimientos estandarizados para el reciclaje de activos. No existe un programa de renovación de activos por depreciación. No existe seguimiento a la vida útil de los activos físicos de la institución.</p>
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>La CAASD cuenta con los trámites establecidos para que los ciudadanos usen nuestras instalaciones. Se evidencia con: Permisos para: acceso al club, a los sistemas de producción para fines educativos, liceo técnico para formar estudiantes, así como la escuela de fontanería donde forman estudiantes y técnicos, acceso a la compra en la botica popular.</p>	<p>No se evidencia el protocolo de uso y acceso a las instalaciones.</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
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Identificamos y mapeamos algunos procesos y procedimientos. Se evidencia con: Mapa de procesos generales (macroprocesos) Procesos operativos mapeados y documentados, Procesos generales de recursos humanos, Procesos operativos de la gestión comercial. Procesos administrativos y financieros. Procedimientos aprobados y difundidos, 1era versión del Manual de Procesos y Procedimientos. Actualmente contamos con la versión 1.2 del Manual de Procesos y Procedimientos.	No se evidencia la existencia de todos los procesos documentados y/o mapeados. No existe un sistema computarizado para monitoreo de los procesos.
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Identificamos y asignamos responsabilidades a los propietarios de los procesos y a las personas. Se evidencia con: Existen responsables de áreas en el manual de puestos. versión 1.2 del Manual de Procesos y Procedimientos	No se evidencia todos los procesos y procedimientos documentados.

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Analizamos y evaluamos los procesos y riesgos. Se evidencia con: Manual de administración y valoración de riesgos, política de monitoreo y evaluación.</p> <p>Hemos iniciado la implementación de una cultura de gestión de riesgos. Se evidencia: Comité de Riesgos y Comité de Emergencias.</p>	<p>No se evidencia en un 100% la implementación de la cultura de gestión de riesgos</p> <p>No se evidencia la existencia de la matriz de controles.</p>
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Aseguramos que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados. Se evidencia con: Mapa De Procesos General, Plan Estratégico Empresarial, Presupuesto Institucional Política de Monitoreo y Evaluación</p>	
<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>Involucramos a los empleados en el diseño y mejora de los procesos. Se evidencia con la firma de revisión de los procedimientos. Mecanismos para mejora de procesos a través del formulario de sugerencia.</p> <p>Tenemos implementado un mecanismo de consultas y sugerencias para los procesos, procedimientos y políticas. Se evidencia: Formulario para la consulta de procesos, procedimientos y políticas actualizado y</p>	<p>No existe medición de la eficacia y eficiencia de los procesos con o sin los involucrados.</p> <p>No existe mecanismo para obtener las sugerencias de mejoras con la participación de todos los grupos de interés externos.</p> <p>No se evidencia la implementación del formulario de consulta y sugerencia de procesos y procedimientos.</p>

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>difundido a través de la carpeta pública institucional.</p> <p>Asignamos recursos a los procesos en función de la importancia relativa. Se evidencia con: Presupuesto por Programa, Programas Presupuestarios misionales o Sustantivos.</p> <p>Monitoreamos la ejecución presupuestaria vinculada al logro de las metas por programas. Se evidencia: Informe Ejecutivo Trimestral</p>	<p>No se evidencia el monitoreo eficaz de la ejecución presupuestaria vinculada al logro de las metas por programas.</p>
<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>Actualmente estamos trabajando en la simplificación de procesos. Se evidencia con los informes de avance de: Simplificación de trámites de: Cancelación de contrato, Ventanilla Única de Construcción y Construcción de Acometidas.</p> <p>Hemos tenido un avance significativo en la propuesta de simplificación de procesos. Se evidencia: Simplificación de los procesos misionales de la Gestión de Abastecimiento de Agua Potable, Gestión de la Calidad del Agua y Gestión de Ingeniería.</p>	<p>No existe la Documentación de todos los procesos. No se evidencia la aplicación de las propuestas de simplificación a los procesos o servicios evaluados.</p>
<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de</p>	<p>Establecemos objetivos de resultados orientados a los grupos de interés Se evidencia con:</p>	<p>No se evidencia el monitoreo efectivo de la ejecución presupuestaria vinculada al logro de las metas por programas.</p>

<p>desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Resolución de la carta compromiso, Informe de seguimiento a los compromisos de tiempo y satisfacción de los servicios. Firma de convenio de evaluación de desempeño Institucional (EDI). Lineamientos del plan operativo 2019 Programas presupuestarios formulados hacia la demanda de servicios y su resultado.</p> <p>Carga en el Plan plurianual del sector público de las metas de productos y resultados para los procesos principales.</p> <p>Monitoreamos la ejecución presupuestaria vinculada al logro de las metas por programas.</p> <p>Se evidencia con: Resumen ejecutivo de avance POA.</p>	
<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>El impacto de la TIC en el proceso de la organización se evalúa a través de la encuesta de satisfacción.</p> <p>Existe un procedimiento de aplicación de encuesta a los clientes internos.</p>	<p>No se evidencia la aplicación de encuestas de satisfacción para valorar el impacto de las TIC</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>Innovamos en los procesos basados en un continuo benchlearning Se evidencia con: Certificación de OPTIC, participación de capacitación nacional e internacional.</p>	<p>No se ha establecido un medio de retroalimentación para el conocimiento de la gestión por proceso.</p> <p>No hay una priorización de recursos para innovación de los procesos.</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>Tenemos identificados los productos y servicios. Se evidencia con: Mapa de proceso, Catálogo de servicios, Carta compromiso Productos de la cadena de valor público, Ley de creación de la CAASD (ley 498 del 13 de abril del 1973)</p>	<p>No se reflejan todos los productos y servicios de los procesos sustantivos.</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>Involucramos a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos. Se evidencia con: Encuesta de satisfacción, Buzones físicos y digital, Call Center, Redes sociales, Informes de reuniones realizadas con los grupos de interés. Encuesta de satisfacción general incluyendo todos los servicios.</p> <p>Tenemos establecido en las gerencias comerciales buzones para la recepción de las sugerencias realizadas por los Ciudadanos Clientes con la finalidad de gestionar estas a través del envío de las respuestas con acciones concretas aplicadas.</p> <p>Se evidencia con: Matriz de gestión buzón de Sugerencias.</p>	<p>No se evidencia la aplicación de mejoras al servicio basado en la retroalimentación del cliente.</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>Involucramos a los ciudadanos / clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de nuestros estándares de calidad en cuanto a los servicios.</p> <p>Se evidencia con:</p> <p>Convenio con grupos de interés, ACOPROVI, informes de calidad del producto, mitigación de focos de contaminación, monitoreo a los programas de distribución haciendo participe a los ciudadanos clientes, corrección de averías, visita a las instalaciones de la institución con los medios de prensa, evaluación de la calidad del agua de los pozos.</p> <p>El 25 de marzo del año en curso la institución envió una nota de prensa donde se informó a la ciudadanía que por los motivos de la pandemia Covid-19 no se procedería a hacer cortes en el servicio y la importancia del distanciamiento social, en este sentido se está promoviendo los canales para realizar pagos en línea.</p> <p>Se evidencia con: Publicación en las redes sociales del funcionamiento Código QR para pagos de servicios, históricos de facturas y Buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>Actualmente estamos aplicando la Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD para conocer la opinión de los ciudadanos al utilizar los servicios.</p> <p>Se evidencia con: Cuestionario de la Encuesta de satisfacción en la pagina web</p>	<p>No se ha difundido las herramientas tecnológicas disponibles para interacción del ciudadano</p>
--	--	--

	institucional y redes sociales Facebook, Instagram.	
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.	La institución involucra a los ciudadanos / clientes en la prestación del servicio y prepara tanto a los ciudadanos / clientes como a los trabajadores públicos. Se evidencia con: Los deberes y derechos expresados en la carta compromiso.	No se evidencia la implementación de nueva relación de prestación de servicios asumiendo cambio de roles.
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.	Involucrar a los ciudadanos / clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, entrega de información y canales de comunicación. Se evidencia con: Entrega de información a través de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) pago de servicios a través de la página www.caasd.gob.do Pago a través del móvil con Tpago Buzón de sugerencia digital, portal 311. Chat interactivo en la página web de la CAASD	No se evidencia la consulta al ciudadano para la incorporación de servicios interactivos
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.	Aseguramos que la información sea adecuada, fiable y esté accesible. Se evidencia con: Página web, Centro de documentación, Call Center, servicio al cliente, Cuentas oficiales en las redes sociales. Publicaciones en los medios de prensa a través del vocero oficial. La institución ha mantenido de manera actualizada el sistema de averías colocando	No se evidencia el registro efectivo de seguimiento de casos en el sistema de gestión averías. No se evidencia canales efectivos de información entre los Call Center operativos y comercial.

	<p>un seguimiento a los diferentes casos recibidos.</p> <p>Se evidencia con: Screenshot de la Información actualizada del seguimiento a los casos reportados en el sistema.</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>Promovemos la accesibilidad a la organización</p> <p>Se evidencia con:</p> <p>Información actualizada en el portal transparencia, información en formato de código abierto.</p> <p>Horario laboral de oficina de lunes a viernes 8 am a 4 pm.</p> <p>24 horas para la recepción de quejas y sugerencias vía la página web.</p> <p>Horario del Call Center comercial y servicio al cliente de lunes a viernes de 8 am a 6 pm, sábado de 8 am. A 12 m.</p> <p>Acceso al portal 311 en horario de 24 horas</p> <p>Call Center operacional con horario de lunes a sábados de 8am a 10 pm.</p> <p>En la página web se definen el horario para la recepción de servicios</p>	<p>No evidencia la información suministrada en diferentes idiomas, solo español.</p> <p>No se evidencia la difusión a través de los canales de comunicación externa para los medios de acceso y horario.</p>
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Desarrollamos un sistema de respuestas a las quejas recibidas, que permite la gestión de reclamaciones y sus procedimientos.</p> <p>Se evidencia con:</p> <p>Call center,</p> <p>Servicio al cliente</p> <p>Buzón de quejas y sugerencias</p> <p>Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Procedimiento para la gestión de quejas y sugerencias</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.	Definimos la cadena de prestación de los servicios Se evidencia con: Ley de creación de la CAASD, anteproyecto de ley de reforma y modernización del sector APS	No existe ley sectorial de prestación de servicios.
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Contamos con los procesos coordinados con nuestros socios claves Se evidencia con: Contratos comerciales, Convenio con ACOPROVI, Ayuntamientos, Obras Públicas, medio ambiente, MEPYD, salud pública, MAP, INDRHI, DIGESETT, DIGEPRES, PROCONSUMIDOR	Los procesos no están vinculados en una única plataforma que permita dinamizar tiempos de respuesta
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La institución cuenta con un sistema de información y prestación de servicios Se evidencia con: Sistema de gestión comercial integrada.	No posee todo en nivel de vinculación necesario para un intercambio eficaz de información y reducción de los tiempos de respuesta No contamos con un sistema de gestión integrado con salud pública o los demás integrantes de la cadena de prestación de servicios.

<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>		<p>No existe política orientada a coordinar los procesos institucionales con los ciudadanos clientes</p> <p>No se evidencia el análisis de ciudadano cliente a través de organizaciones para mejorar coordinación.</p>
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>En la CAASD creamos grupos de trabajos con otras organizaciones y con los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia con : Actas y fotos de las reuniones con los grupos de interés, mesas de seguimiento de los proyectos.</p>	<p>No se evidencia la existencia de una política orientada a identificar o crear vínculos con los grupos de interés.</p>
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>		<p>No existe una política de incentivo orientada a crear procesos interorganizacionales</p> <p>No se evidencia los procesos interorganizacionales</p>
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>La institución aplica una cultura para trabajar transversalmente.</p> <p>Se evidencia con: Política de monitoreo y evaluación vigente. Procesos documentados que reflejan la transversalidad, como el proceso de compras y contrataciones, el proceso de ventanilla única de la construcción. Acta de reuniones o minutas para la revisión o actualización de la estructura organizacional. FODA de plan de gestión, Solicitud de información para elaboración del presupuesto y plan operativo</p>	<p>No se evidencia la existencia de un manual de procesos conteniendo todos los procesos documentados</p>

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La institución realiza una medición de la percepción de los ciudadanos / clientes que tienen facturación: Se evidencia con: Resultados de la encuesta de evaluación de servicios en Carta Compromiso realizada en mayo 2018 donde evidencia un 98.51% de satisfacción. Resultado de evaluación de todos los servicios con una encuesta de satisfacción</p> <p>Se ha creado una encuesta con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos clientes en referencia de los servicios ofrecidos por la institución.</p> <p>Se evidencia con: Informe de resultados de la encuesta de expectativa aplicada junio 2020</p> <p>Se trabaja en la imagen corporativa, actualmente se evalúa el contenido en los medios, se desarrollan acciones para</p>	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>uniformar al personal, priorizando el área de contacto con el público.</p> <p>Involucramos la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo. Se evidencia con: Actas de las reuniones con las Juntas de Vecinos, Acuerdos con ACOPROVI, entre otros.</p> <p>Se ha creado un mecanismo para involucrar a los Ciudadanos Clientes en los procesos de trabajo de la institución.</p> <p>Se evidencia con: Comunicado y Listado de Participantes.</p>	<p>No existe evidencia de que se realicen mediciones del involucramiento y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo.</p> <p>No existe evidencia de la participación de los ciudadanos / clientes en de toma de decisiones de la organización.</p>
<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Contamos con accesibilidad a nuestra institución. Se evidencia con: Creación de rampas de accesos para personas especiales a los edificios principales de la Institución.</p> <p>Ubicación de las oficinas en zonas céntricas y acceso a transporte público.</p> <p>Costos por servicio en la estructura tarifaria y el catálogo de servicios.</p> <p>Informes de tiempo de espera en las sucursales por tipos de servicios.</p>	<p>No se evidencia la medición de percepción o satisfacción en torno la disponibilidad de accesos, horarios, etc.</p> <p>No se evidencia la existencia de un único punto de entrada o ventanilla única para los servicios</p>

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Acceso a algunos servicios a través del portal www.caasd.gob.do</p> <p>Trabajamos apegados a Ley 200-4 y su reglamento de aplicación. Se evidencia con: Publicación en la página web institucional de las políticas, normativas y reglamentos; de la estructura organizacional; de la nómina de empleados. Publicación en la página del Portal de Compras y Contrataciones de las inversiones para obras de infraestructura y de las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios.</p> <p>Cumplimos con los estándares sobre la calidad de los productos y servicios de nuestra institución Se evidencia con: Informes del Laboratorio de vigilancia y calidad del agua, los cuales indican Índice de potabilidad >95 %, acorde con estándares internacionales de calidad del agua.</p> <p>Informe de gestión de la Carta Compromiso al Ciudadano, firmada en febrero 2018, el cual indica el cumplimiento con los tiempos de respuestas y satisfacción asumidos.</p> <p>Tenemos como resultado de la Encuesta de la Carta Compromiso, que la valoración general de los servicios está sobre el 96%.</p>	<p>No se evidencia estándares de tiempo y satisfacción para todos los servicios que ofrece la corporación.</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</p>	<p>Hemos renovado nuestra primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano donde se expresa los estándares de tiempo para cada servicio comprometido.</p> <p>Se evidencia con: Cuadernillo y Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano actualizados.</p> <p>En la Encuesta de Carta Compromiso aplicada en mayo 2018, se pudo obtener información de género, reflejando que el público que más frecuenta nuestras oficinas es masculino con una participación de un 52%.</p> <p>La CAASD cuenta con diferentes medios de comunicación para tener información disponible en cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura y adecuada al grupo de interés.</p> <p>Se evidencia con: Portal web institucional; Centro de Documentación, Documentaciones entregadas a los proveedores de bienes y servicios Documentación entregada a los promotores de viviendas y urbanizaciones. Reglamentos de servicios colocados en la página web de la institución.</p> <p>Se desarrolla campaña de comunicación dirigida a niño sobre el ahorro del agua</p> <p>Se evidencia con:</p>	<p>No se evidencia una medición dirigida a evaluar las expectativas y satisfacción según las necesidades de los clientes e identificando el género, la edad etc.</p> <p>No se evidencia la percepción ciudadana entorno a la suficiencia y calidad de la información suministrada.</p>
---	---	--

<p>clientes/ciudadanos.</p>	<p>Facturas de los servicios que presta la Institución. Número de clientes facturados = 393,879 al mes de octubre 2020.</p> <p>Disponibilidad de un centro de documentación para entrega de Información, además del portal transparencia</p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Planificamos realizar encuestas trimestrales para medir los atributos de satisfacción. Se evidencia con: El compromiso de calidad de la Carta Compromiso al Ciudadano que establece encuestas trimestrales. Programación de encuestas anuales para medir satisfacción en todos los servicios.</p> <p>Se ha creado el Plan de Acción el cual abarca diversas áreas de la institución con el fin de aplicar mejoras en los servicios ofrecidos.</p> <p>Se evidencia con: Difusión del Plan de Mejora CAF – Plan de Acción y el Plan de Acción CAASD 2019-2020.</p>	<p>No se evidencia la aplicación de mejoras relacionados a los hallazgos registrados en la encuesta o en los buzones de quejas y sugerencias.</p>
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Realizamos encuestas anuales para medir los atributos de satisfacción. Se evidencia con: Registros de resultados de encuesta de Carta Compromiso al Ciudadano desde mayo 2018 hasta la fecha.</p> <p>Registro de encuestas aplicadas por las gestoras comerciales.</p>	

	Registro de la encuesta aplicadas para todos los servicios.	
--	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	En la CAASD contamos con diversos tipos de convenios. Se evidencia con: Convenios con INFOTEC, ACOPROVI, AECID EGEHAINA	No se evidencia el monitoreo del grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos No se evidencia el monitoreo del grado de implicación de los grupos de interés en el diseño de los procesos de la toma de decisiones.
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Se reciben las sugerencias a través de los canales establecidos, buzones de quejas y sugerencias, tanto digitales como físicas. Call center, portal 311, oficina de acceso a la información.	No hay evidencias de que las sugerencias recibidas sean implementadas
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Se cuenta con algunos métodos innovadores para atender a los ciudadanos / clientes Se evidencia con: Informe sobre detección de fugas no visibles en las viviendas mediante el uso del geófono electrónico. La disposición de la AppCAASD para reportar averías. Reportes de los pagos que se registran vía internet.	No se mide el grado de utilización de nuevos e innovadores métodos para atender a los ciudadanos clientes.

<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>Apertura de estaciones de servicios en Punto Gob Sambil.</p> <p>Se realiza revisión periódica con los grupos de interés para supervisar necesidades. Se evidencia en las reuniones de seguimiento con las juntas de vecino.</p>	<p>No se han elaborado indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural de los ciudadanos/clientes.</p> <p>No evidencia revisiones periódicas con todos los segmentos de grupos de interés para supervisar sus necesidades.</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>El horario de Servicio de Gestión Comercial es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 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 4:00 p.m., el Servicio de Operaciones y Mantenimiento trabaja 24/7. Se evidencia con: Avisos publicados en las Oficinas Comerciales, Portal web institucional, facturas de servicio, Call Center.</p>	<p>No se evidencia la evaluación de resultados entorno a los horarios de servicios de los diferentes departamentos.</p>
<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Se mide el tiempo de espera para la prestación de los servicios Se evidencia con: Matrices mensuales reflejando el tiempo de espera en las sucursales y en el laboratorio de nuestros servicios.</p>	<p>No se evidencia una medición del tiempo de espera para todos los servicios que ofrece la institución.</p>

<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>Reflejamos algunos costos de los servicios. Se evidencia con: Estructura Tarifaria</p>	<p>No hay una tarifa que refleje los costos operativos de la institución.</p> <p>No existe una tarifa con subsidio cruzado No existe una tarifa de acuerdo con el tipo de servicios.</p>
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Disponemos de herramientas informáticas para publicar nuestros servicios Se evidencia con: Portal web de la organización, Oficinas Comerciales, Centro de Documentación, Facturas por concepto de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. Carta Compromiso al Ciudadano Catálogo de Servicio</p>	<p>No se evidencia la evaluación de resultados de la disponibilidad de información sobre la responsabilidad de gestión de los servicios.</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>Disponemos de diferentes canales de información. Se evidencia con portal web, Facebook, Instagram, Twitter, Centro de Documentación.</p> <p>Reportes de eficiencia de visualización de contenido a través de las redes sociales.</p>	<p>No se evidencia la evaluación de resultados en todos los canales de información y su eficiencia.</p>
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Disponemos de información para satisfacer las necesidades de los ciudadanos-clientes</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>Se evidencia con: Resultados de la evaluación de la disponibilidad de información del portal transparencia.</p> <p>Portal web, Centro de Documentación. Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter). Medios de prensa radial, escrita y televisiva.</p> <p>Se elaboran planes plurianuales donde establecen los objetivos de la organización y sus resultados esperados. Se evidencia con: Plan Estratégico, POA. Indicadores de resultados esperados Informe de rendición de cuentas.</p> <p>Se evidencia con: Documentación de la Dirección Comercial sobre quejas y reclamos de PROCONSUMIDOR / Dirección de Operaciones. Número de casos tramitados a través del Defensor Público = 1 en el año 2018.</p> <p>Se evidencia con: Portal web, indicadores de transparencia, informes de los diferentes departamentos de la Institución, indicador de transparencia emitido por la Dirección General de Ética Pública = 100%.</p>	<p>No se evidencia un medio automático de los resultados de rendimiento o desempeño institucional.</p> <p>No se evidencia una evaluación de los resultados de los casos de actuaciones del defensor público.</p> <p>No se evidencia que exista una medición del alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Se miden indicadores sobre el número y tiempo de procesamiento de las quejas. Se evidencia con:	No se evidencia tiempo de solución establecido para las diferentes quejas.
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	Informe del Call Center, resultado de encuestas de satisfacción, Matriz del Buzón de quejas y sugerencias.	No se evidencia una definición y difusión de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de conocimiento público tanto a lo interno como externo
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	La institución cuenta con registros en físico y digital. Se evidencia con: Expedientes de pagos a los clientes por acometidas pagadas y no construidas; Reclamaciones por alta facturación.	No existe seguimiento o medios tecnológicos para evaluación de los procesos
	La institución tiene establecido estándares de servicio y su cumplimiento. Se evidencia con la Carta Compromiso y en los registros de seguimiento a la carta.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Medimos la imagen y el rendimiento global de la organización.	No existen buzones de sugerencia para los clientes internos.

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se evidencia con: la existencia de buzones de quejas y sugerencias, la encuesta de evaluación de servicios en carta compromiso. Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Les informamos a las personas la misión, visión y valores en la Inducción y tenemos murales en diferentes áreas con la misma.</p> <p>El procedimiento de calidad de la información establece la inclusión de la filosofía en los documentos formales. Se está incluyendo dentro de los considerandos de los contratos y convenios</p>	<p>No se evidencia el empoderamiento de filosofía institucional</p>
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Damos participación a las personas en las actividades de mejora.</p> <p>Se evidencia con: Fichas de entrevistas para los manuales de procedimiento. Mecanismos de consulta o sugerencias a los procesos.</p>	<p>No se evidencia el nivel de participación de las personas en las actividades de mejoras</p>
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>La institución tiene un compromiso ético con el personal.</p> <p>Evidencia con: Conformación de comité de ética, Difusión del régimen ético y disciplinario, Buzones para denuncias Oficina de Acceso a la Información Pública. Formación continua sobre el régimen ético y disciplinario.</p>	<p>No existe un mecanismo de control que evalúe los resultados de la socialización implementada.</p> <p>No se evidencia el nivel de conocimiento del compromiso ético.</p>

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>La institución tiene mecanismos de consulta. Se evidencia con: carpeta pública y con el Formulario de Consulta y Procesos. Creación de grupo de WhatsApp para seguimiento interno a la gestión de quejas y sugerencias. Chat interactivo en la página Web www.caasd.gob.do</p>	<p>No se evidencia un mecanismo para consulta online.</p>
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>La institución tiene responsabilidad social. Se evidencia con: la creación de la Dirección Social. Fotos de actividades culturales, actividades o mensajes de publicación en fechas patrias, colaboración con las iglesias con la entrega de bancos, casa curial.</p>	<p>No se evidencia un mecanismo de medición.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>La institución está trabajando para dirigir la organización sobre objetivos claros y comunicarlo. Se evidencia con: Acuerdos de compromiso, plan estratégico, plan operativo anual, ejecución presupuestaria. Campaña de difusión de redes sociales, medios de prensa radial y televisivo.</p>	<p>No se evidencia la evaluación o resultados de la percepción de dirección y sistema de gestión.</p>
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>		<p>No se evidencia la evaluación de la percepción en el diseño y gestión de procesos.</p>
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>La institución está trabajando en el reparto de tareas y sistema de evaluación.</p>	<p>No existe reconocimiento individual por alto desempeño.</p>

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>Se evidencia con: Acuerdos y evaluación de desempeño.</p> <p>La institución reconoce el esfuerzo. Se evidencia con: Reconocimiento en noviembre 2017 de 5 empleados de carrera, Reconocimiento en el 2018 de 117 empleados por antigüedad. Reconocimientos en el 2019 de 17 empleados por antigüedad</p>	<p>No se evidencia evaluación y reconocimiento por esfuerzos individuales o de equipo.</p>
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Se evidencia con: Implementación de los nuevos procesos incorporación a la ley de función pública, implementación de sistemas tecnológicos. Cambio de la central telefónica.</p>	<p>No se evidencia el nivel de impacto en la organización al aplicar los cambios e innovación</p>

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Se evidencia con: Resultados de la encuesta de clima laboral aplicada en 2018 y 2019. Plan de trabajo para subsanar los puntos negativos.</p> <p>La institución se enfoca a las cuestiones sociales. Se evidencia con: Charlas de salud preventivas, Dispensario médico para reducir costos y acceso a servicios de calidad, Uniformes de protección al personal, Actividad por lactancia materna</p>	<p>No se evidencia registros estadísticos</p>

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Encuesta de clima laboral. Flexibilidad por horario de estudios</p> <p>Se toma en consideración la igualdad de oportunidades, Se evidencia con: Acciones de personal realizando promoción o traslado con elevación de nivel.</p> <p>La institución desarrolla el proceso de detección de riesgos. Se evidencia con: Levantamiento de seguridad industrial y rediseño de las instalaciones de trabajo. Resultado de la aplicación de encuesta de clima laboral.</p>	<p>No se evidencia una gestión de mantenimiento efectiva valorando las condiciones ambientales del trabajo.</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <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>La institución cuenta con un plan de capacitación Se evidencia con: Capacitación continua según las necesidades de las áreas.</p> <p>La institución está trabajando en la motivación y empoderamiento. Se evidencia: la encuesta de clima laboral.</p> <p>La institución cuenta con un plan de capacitación vinculado a los objetivos de la organización. Se evidencia con: Inducción Institucional.</p>	<p>No se evidencia medición de un plan de carrera sistemática, ni de desarrollo de competencias.</p> <p>No existe la evaluación del impacto del plan de mejora para desarrollo del empoderamiento y motivación del personal.</p> <p>No existe la medición de la efectividad de la Inducción institucional</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	En la CAASD aplicamos los métodos de absentismo y rotación de personal Se evidencia con: Se evidencia con los indicadores del SISMAP Medición del ausentismo laboral, rotación del personal a través del sistema de monitoreo de la administración pública. En proceso de implementación del SASP	No existe buzón de sugerencia para medir las quejas internas.
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).		No existen buzones de sugerencias del personal
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	En la institución trabajamos con indicadores de rendimiento individual. Se evidencia con: La firma de acuerdo de desempeño Remisión al MAP de la relación de empleados evaluados por desempeño y por factores.	No se evidencia resultados de evaluación al personal.
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	La institución realiza actividades de socialización con el personal. Se evidencia con: registro de participantes de las reuniones de equipo para socialización de los planes de trabajo. Registro de participantes en jornadas de trabajo para mejoramiento de actividades.	No se evalúa el nivel de involucramiento de las áreas en las mejoras de las actividades.
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Evaluar el desempeño haciendo uso de la tecnología, se evidencia con: El sistema de planificación monitores y evaluación el cual contiene una vinculación de	

	<p>la actividad y la persona responsable de ejecutarla, así como el medio de verificación del logro de la misma.</p>	
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Realizamos actividades para evaluar las capacidades de las personas Se evidencia con: Estadísticas de participación y evaluaciones de las acciones formativas de los servidores</p>	<p>No se evidencia la efectividad de actividades formativas en la mejora del desempeño.</p>
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>La institución maneja indicadores para responder a las necesidades de los ciudadanos clientes. Se evidencia con: reportes de número de quejas.</p>	<p>No se evidencia la evaluación continua de la calidad de atención dispensada a los ciudadanos-clientes.</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		<p>No se evidencia la gestión de indicadores que midan la Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Se da seguimiento a los dilemas o denuncias por acciones de éticas, se evidencia con: reportes recibidos a través de la Oficina de acceso a la información pública. Casos de gestionados por la Dirección Jurídica por indemnizaciones no pagadas</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Frecuentemente la institución participa voluntariamente en actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>No se evidencia un registro estadístico del número de participación realizada por la institución en actividades de responsabilidad social.</p>

	Se evidencia con: Jornada de prevención, reforestación y medio ambiente, capacitaciones a la comunidad.	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	La institución participa frecuentemente en actividades relacionadas con la responsabilidad social. Se evidencia con: Jornadas educativas, charlas de uso adecuado del agua, participación en charlas y programas radiales, notas en las redes sociales concientizando uso racional, mensajes dentro de la factura de agua potable, murales colocados promoviendo el ahorro, campañas de ahorro de agua a través de las redes sociales.	No se evidencia las mediciones de impacto
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	Se evidencia con: Resultado de las encuestas, portales de medición de órganos rectores (SISMAP, transparencia gubernamental	No se evidencia la medición de la reputación de la organización o imagen corporativa.
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		No se evidencia la medición de la percepción del Impacto económico como resultado de las acciones institucionales).

<p>sirven a los actores económicos existentes.).</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.). 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). 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.). 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>No se evidencia la medición de la percepción del enfoque hacia la conservación del medio ambientales</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción de la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.</p> <p>No se evidencia de la medición de la percepción de la participación de la organización en la comunidad.)</p>
---	--	---

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	.	No se evidencia la medición de la percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social
---	---	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).	La organización realiza actividades para preservar y mantener los recursos medioambientales Se evidencia con: Licencia ambiental de los proyectos, limpieza de cuencas, jornadas de siembra de árboles, proyectos de saneamiento de cañadas con la cual restablecemos la calidad del medio ambiente y calidad de vida. implementación de las obras concebidas en el plan maestro del alcantarillado sanitario de santo domingo, jornadas de previsión del Dengue y Zika	No se evidencia la medición del desarrollo de actividades con proveedores para preservación de los recursos medio ambientales
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	La organización envía notas de gratitud a los sus relacionados y a los grupos de interés Se evidencia con: Comunicación de agradecimiento por solución, mensajes de agradecimiento de la comunidad.	No se evidencia el monitoreo para recoger las percepciones de la calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	La institución cuenta con una cobertura en los medios de comunicación la cual es gestionada (prensa escrita, televisiva y digital) Se evidencia con: Tiempo de respuestas y atención oportuna a través de los medios de comunicación y redes sociales.	No se evidencia la medición del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación

<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>En la CAASD contamos con un programa de apoyo en cuanto al pago de los servicios. Se evidencia con: Plan deuda cero para pago de facturación, Acuerdos de pagos para todos los extractos comerciales, Facturación reducida para sectores de bajos ingresos, Camiones cisterna, Construcción de pozos sectoriales para beneficios de zonas apartadas o vulnerables. La cantidad de casos con acuerdo plan deuda cero esta entre 500 a 700 casos promedio mes.</p>	<p>No se evidencia la medición del apoyo otorgado al personal en condiciones desventajosa No están correctamente identificados la población vulnerable No se tiene evidencia de la cantidad de personas ha sido beneficiadas con estos programas de apoyo</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>No se evidencia la ejecución de un programa o proyecto dirigido a apoyar las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja.</p>
<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La CAASD apoya proyectos de desarrollo internacional y participa con sus empleados en el desarrollo del mismo Se evidencia con: Proyecto CAASD – AECID</p>	
<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>La CAASD apoya a la participación social con grupos de interés. (autismo y equipo de softbol) Se evidencia con: circulares y publicaciones en las redes.</p>	<p>No se evidencia la medición del 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</p>	<p>Nuestros ejecutivos participan en intercambios de conocimiento (Benchmarking)</p>	<p>No se evidencia registros estadísticos para cuantificar el número de actividades a las cuales ha asistido</p>

<p>por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>Se evidencia con: Charlas en universidades, conferencia, seminarios y congresos, con la participación de la CAASD.</p>	<p>No se evidencia la existencia o monitoreo de un programa dirigido a la prevención de riesgos en la salud del ciudadano cliente.</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 saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Nuestros empleados participan las capacitaciones de salud ocupacional Se evidencia con: Participación y preparación del personal en prevención del uso de sustancias controladas, Charlas de nutrición, jornadas de salud etc. Creación del área de riesgo laboral, programa. Apoyo a las jornadas de prevención de salud, zika.</p>	<p>No se evidencia la medición de la responsabilidad social</p>
<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>		

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
<p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>La unidad de operación de la CAASD presenta varios informes de retroalimentación. Se evidencia con: Informes de la dirección de operación del volumen de agua potable producida. Informe de la dirección de operaciones de la cantidad de aguas residuales recolectadas y depuradas.</p>	<p>No se evidencia la evaluación de resultados de impactos en los servicios terminales. No se evidencia medios de comprobación de la calidad del servicio</p>

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Informes del laboratorio (índice de potabilidad).</p> <p>La CAASD recibe información en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de servicio de agua potable. Se evidencia con: Informes del ministerio de salud pública (informes epidemiológicos).</p> <p>En la institución brindamos servicios y productos de calidad. Se evidencia con: Estándares de la OMS, OPS, informes de calidad de laboratorio de la CAASD (datos estadísticos de la calidad del agua e indicadores de la calidad del agua, Informes del ministerio de salud pública (informes epidemiológicos).</p> <p>Se evidencia con: Informe de seguimiento a la calidad del servicio realizado por el Ministerio De Salud Pública</p> <p>En la institución realizamos un informe para dar a conocer sobre las pruebas de laboratorios.</p>	<p>No se ha evidenciado la evaluación del impacto social.</p> <p>No se tiene georreferencia la información de los clientes y usuarios directos de los servicios o productos</p> <p>No se evalúa la calidad de los servicios</p> <p>No se evidencian los medios para la evaluar el impacto del servicio</p> <p>No se evidencia el monitoreo de los resultados obtenidos en los acuerdos entre las autoridades y organizaciones.</p> <p>No se evidencia la retroalimentación de las auditorias y sus resultados desde el ministerio de salud pública hacia la organización</p> <p>No se evidencia la implementación de un proceso de benchmarking con otras organizaciones.</p> <p>No se evidencia la medición de resultados de la innovación en los productos y servicios.</p>
---	---	---

	Se evidencia con: Resultados de los informes de laboratorio del afluyente de la planta depuradora de aguas residuales de la nueva barquita.	
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.		No se evidencia 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).	Se gestiona de forma eficiente los recursos, se evidencia con: Informe de avance en el informe del plan operativo. Movimiento de recursos humanos en función del nivel de conocimiento.	No se evidencia una gestión eficiente de los espacios
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Planificamos y reportamos las acciones realizadas por la institución Se evidencia con: Rendición de cuentas, Informe de seguimiento al plan plurianual	No se evidencia la medición del nivel de eficiencia de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No hay implementado un proceso medición de benchmarking con otras organizaciones.
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).		No se evidencia la evaluación de las alianzas y su nivel de cumplimiento.

<p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>El uso de la información y la tecnología de la comunicación ha añadido valor con la reducción de tiempo en la comunicación Se evidencia con: Cambio de la tecnología de la comunicación de analógica a digital Uso de correos electrónicos para comunicación interna y externa.</p> <p>Reducción de tiempo y reducción de la burocracia en la elaboración de los planes operativos y la presentación de evidencias.</p>	<p>No se evidencia la medición 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.</p>
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p>	<p>La CAASD es auditada por mecanismos externos del tren gubernamental. Se evidencia con: los resultados publicados en el SISMAP</p>	
<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>La institución ha participado en concursos del Premio Nacional a la calidad. Se evidencia con: Certificado Participación en la categoría de la práctica promisorias</p>	<p>No se ha realizado la medición de los resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>
<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>En la CAASD elaboramos el POA y PEI. Se evidencia con: Informes de ejecución presupuestaria y plan de inversión.</p>	<p>No existe un sistema tecnológico para el seguimiento o control presupuestario.</p>
<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>Se realizan auditoria desde la cámara de cuentas. Se evidencia con: Informes de corrección o cartas de observaciones a los hallazgos, Informes de seguimiento para implementación de hallazgos de auditorías o inspección.</p>	<p>No existe un sistema tecnológico que permita dar seguimiento y crear programas de trabajo para la mitigación de hallazgos</p>

11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No se evidencia la medición de los impactos logrados 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.