



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Consejo Nacional de Población y Familia**

**FECHA**

**24 de Agosto 2021**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

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

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

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado esta 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 (*benchmarking*).

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.**

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

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

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>CONAPOFA, como institución tiene su misión y visión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Institucional,</li> <li>• Manuales</li> </ul> <p>CONAPOFA, como institución tiene definido sus valores en los siguientes:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Institucional,</li> <li>• Manual de Función y Organización,</li> <li>• Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• POA, 2021</li> <li>• Código de Ética</li> </ul> <p>CONAPOFA, comunica y socializa a través de su portal institucional a sus empleados y grupos de interés la misión visión, valores y objetivos estratégicos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgación en el sitio web</li> <li>• Plan Operativo Anual 2021</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2020-2024</li> <li>• Difusion@conapofa.gob.do</li> </ul>	<p>No se evidencia implicado en los empleados en los murales y en carnets.</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>CONAPOFA realizó una revisión en el 2019 de la misión, visión y valores para la actualización de su Plan Estratégico Institucional 2020-2024, con el objetivo de alinearla con el marco legal del sector público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de la Socialización</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2020-2024</li> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul> <p>CONAPOFA, tiene una comisión de ética y un marco normativo base que regula los comportamientos no éticos basados en la ley No. 120-01 que constituye en código de ética de la república dominicana con los lineamientos de la Ley de función pública No. 41-08.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de Ética Pública conformada y juramentada.</li> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Plan de trabajo 2021 de la Comisión de Ética de CONAPOFA,</li> </ul> <p>CONAPOFA, a través del monitoreo del cumplimiento de la Ley 340-06 y la Ley No.200-04 gestiona la prevención.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo Electrónico de la Comisión de Ética.</li> <li>• Publicación de proceso de compras en el portal transaccional.</li> <li>• Reportes trimestrales de adquisiciones.</li> </ul>	
--	---	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de inducción.</li> <li>• Buzón de sugerencias internos.</li> <li>• Documentos del código de pautas éticas firmados por el personal.</li> </ul> <p>CONAPOFA, monitorea periódicamente la misión, visión y los valores para reforzar confianza mutua, lealtad y respeto entre los líderes, directivos y empleado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual.</li> <li>• Correos de reconocimientos.</li> <li>• Correos Electrónicos de la Comisión de Ética</li> <li>• Registro de participantes charla de inducción.</li> <li>• Plan de Trabajo de la Comisión de Ética.</li> <li>• Buzón de sugerencias interno.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2020-2024.</li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 1.2. Gestionarlaorganización,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>CONAPOFA tiene una estructura organizativa, elaborada según las normativas y aprobada por el MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Res. No.05-19 que aprueba la modificación a la estructura organizativa del CONAPOFA.</li> </ul>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Res. No.01-20 que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Manual de Clasificación de Cargos</li> <li>• Res. No. 01-16 que aprueba el Manual de Clasificación de Cargos</li> </ul> <p>CONAPOFA anticipa los cambios relacionados con la estructura, la misma es revisada cada cuatro (4) años, en cuanto a la priorización en el desempeño y la gestión de la organización está directamente relacionada con el plan de capacitación anual con asignación presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Res. No.05-19 que aprueba la modificación a la estructura organizativa del CONAPOFA.</li> <li>• Res. No. 01-20 que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Presupuesto aprobado 2021</li> <li>• Plan de Capacitación avalado por el INAP</li> </ul> <p>CONAPOFA trabaja para que cada hombre y mujer goce de los mismos derechos y deberes sin ninguna discriminación, logrando así la satisfacción de cada uno de los usuarios, siendo parte de los valores institucionales por la diversidad e igualdad de género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadanos,</li> <li>• Encuesta de satisfacción de servicios,</li> <li>• Informe de rendición de cuenta anual</li> </ul>	<p>No hemos realizado un sistema de gestión de información.</p>
---	---	---

<p>de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>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>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>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la</p>	<p>CONAPOFA, está en el proceso de desarrollo de aplicación de gestión de calidad CAF.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de Autoevaluación,</li> <li>• El Taller del CAF,</li> <li>• Creación del Comité del CAF</li> </ul> <p>CONAPOFA, hemos adecuado la infraestructura, mejorando el ambiente laboral y fomentando el trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura remodelada</li> <li>• Registro de Participantes de reuniones.</li> <li>• Fotos.</li> </ul> <p>CONAPOFA, Mantiene una comunicación eficiente a todos los niveles de la institución, con énfasis en una cultura organizacional tanto interna como externa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares Informativas.</li> <li>• Buzones de Sugerencias.</li> <li>• Portal Institucional.</li> <li>• Redes Sociales.</li> <li>• Correo masivo CONAPOFA</li> <li>• Mural Informativo</li> </ul> <p>CONAPOFA, Realiza reuniones institucionales con todo el personal, y reuniones operativas con las diferentes áreas, para promover la mejora</p>	<p>No hemos Formulado ni alienado las estrategias de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos.</p>
---	---	---

<p>mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>continua e innovación como parte del compromiso de los líderes/directivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Seguridad en el Trabajo,</li> <li>• Reportes de evaluación del desempeño por resultados,</li> <li>• Informes de Monitoreo del POA,</li> <li>• Portal Transaccional de Compras y Contrataciones,</li> <li>• Portal Institucional</li> </ul> <p>CONAPOFA, Implementa mecanismos de cambios a nivel interno como externo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remodelación de la Estructura Física,</li> <li>• Implementación de los Sistemas de Monitoreo de la Presidencia, (SISMAP, ITICGE, NOBACI, LEY 200-04, Gestión Presupuestaria, Transparencia Gubernamental),</li> <li>• SASP,</li> <li>• SIGEF,</li> <li>• Portal Transaccional de Compras</li> </ul>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>CONAPOFA, ha mejorado las condiciones de trabajo en cuanto a la seguridad física, salud y calidad de vida en el empleo, llevado a cabo en la remodelación de las instalaciones físicas de las oficinas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de Ética,</li> <li>• Cumplimiento del horario laboral,</li> </ul>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia,</li> <li>• Acceso al Observatorio de los servicios públicos,</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022,</li> <li>• Charla dirigidas a los grupos de interés social de los servicios que ofrecemos,</li> <li>• Valores institucionales,</li> <li>• Manual de Inducción de Acuerdos Éticos</li> </ul> <p>CONAPOFA: Promueve una cultura de confianza mutua y de respeto la misma se puede palpar a través de las iniciativas de cooperación e integración del personal para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de calidad Carta Compromiso,</li> <li>• Comité de seguridad y salud en el trabajo,</li> <li>• Comité de calidad CAF,</li> <li>• Comisión de Ética Pública,</li> <li>• Comité de Análisis de Estructura</li> </ul> <p>CONAPOFA informa de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo Masivo CONAPOFA,</li> <li>• Reuniones Institucionales,</li> <li>• Circulares a todo el personal,</li> <li>• Buzón de sugerencias</li> </ul> <p>CONAPOFA, Impulsa a los servidores con el desarrollo de sus tares y planes para el</p>	
--	---	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>logro de los objetivos generales de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de cargo,</li> <li>• Plan de Capacitación anual,</li> <li>• Manual de Organización y Funciones,</li> <li>• Estructura Organizativa,</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2020-2024,</li> <li>• Carta Compromiso al ciudadano 2020-2022,</li> <li>• Plan de Trabajo por Áreas</li> </ul> <p>CONAPOFA a cada empleado tiene asignados a sus tareas y en algunos casos, le corresponde asumir y realizar otras de mas responsabilidad delegada por su superior inmediato según el área que corresponda.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de suplencias por departamentos,</li> <li>• Rendición de Cuentas,</li> <li>• Correos Electrónicos,</li> <li>• Manual de Clasificación de Cargos</li> </ul> <p>CONAPOFA promueve una cultura de aprendizaje y anima a los empleados a desarrollar sus competencias, a través de programas de formación y mejoramiento continuo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación.</li> </ul>	<p>No se evidencia</p>
---	--	------------------------

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado y certificados de participación.</li> <li>• Informe de trimestral de capacitación</li> </ul> <p>Se evidencia con la participación de los líderes en las reuniones motivando un ambiente de confianza, comunicando los cambios y realizando reuniones con los equipos que motivan la formulación de propuestas y plantear recomendaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos,</li> <li>• Listados de participación a reuniones</li> </ul> <p>CONAPOFA premia al año a los empleados de carrera en su desempeño en el logro de las metas individuales basado en la Evaluación del Desempeño por resultados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bono por desempeño instituido por Ley No. 41-08 de Función Pública.</li> </ul> <p>CONAPOFA respeta y responde a las necesidades de los colaboradores en aspectos tales como permisos para estudio, permisos especiales, licencias entre otras, de acuerdo a la aplicación de la Ley 41-08.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permisos Especiales,</li> <li>• Permisos para Estudios,</li> <li>• Licencias,</li> <li>• Vacaciones,</li> <li>• Compensación económica</li> </ul>	<p>No existe una política o programa de reconocimiento a empleados individuales como de equipos de trabajo.</p>
--	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>La institución ofrece acceso a sus servicios a entendiendo las necesidades de capacitación solicitadas mediante comunicación escrita por los grupos de interés</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de servicios de los grupos de interés,</li> <li>• Encuesta de Satisfacción,</li> <li>• Catálogo de servicios,</li> <li>• Informe de estadística de servicios institucionales</li> </ul> <p>CONAPOFA mantiene una participación activa sobre el rol institucional, determinando el impacto en las metas presidenciales, también orientando a los ciudadanos/clientes en el enfoque de las ocho (8) problemáticas identificadas en el plan plurianual como respuestas a los objetivos estratégicos 1 y 2 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas presidenciales,</li> <li>• Análisis de Impacto a la END,</li> <li>• Plan estratégico Institucional,</li> <li>• Correos electrónicos</li> </ul> <p>La institución tiene identificadas y alineadas las políticas públicas relevantes para la organización y estas se incorporan al Plan Estratégico Institucional 2020-2024 y ha incorporado los Ejes de la Estrategia</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>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Nacional de Desarrollo vinculadas a la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI,</li> <li>• Matriz POA,</li> <li>• Informe de Rendición de Cuentas 2021,</li> <li>• Participación en el proceso de revisión del Plan 2018-2027, dirigido a la transversalización del enfoque de equidad de género en el sistema Nacional de Salud</li> </ul> <p>Los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la institución están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas, ya que el Plan Operativo Anual (POA 2021) está elaborado y alineando con el Plan Estratégico Institucional, la Estrategia Nacional de Desarrollo, así como el presupuesto anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico del CONAPOFA 2020-2024,</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA 2021),</li> <li>• Acuerdos firmados con el Consejo Nacional de Droga,</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022,</li> <li>• Presupuesto aprobado 2021</li> </ul> <p>La institución mantiene relaciones cordiales y consensuadas con políticos y otros grupos de interés en beneficio de desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos firmados con el Consejo Nacional de Droga,</li> <li>• Inclusión de los servicios, Informativos a la línea del centro de contacto Gubernamental (*462),</li> <li>• Minuta de reuniones con el MAP,</li> <li>• Capacitaciones a grupo de interés y suministro de material educativo</li> </ul> <p>El CONAPOFA mantiene relaciones periódicas y proactivas en reuniones estratégicas con autoridades de instituciones del sector social y financiero.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de evaluación periódicas Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP),</li> <li>• Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES),</li> <li>• Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP),</li> <li>• Contraloría General de la República (CGR),</li> <li>• Ministerio de Administración Pública (MAP),</li> <li>• Participación en la definición del Plan Estratégico del Sector Social,</li> <li>• Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD)</li> </ul> <p>La institución mantiene y desarrolla trabajos con grupos de interés importantes (ciudadanos/clientes) Organizaciones No Gubernamentales, Centros Educativos Públicos y Privados, Junta de Vecinos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>No existen alianzas en red con grupos de interés importantes.</p>
--	---	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones con Organizaciones no Gubernamentales, ciudadanos y grupos de interés.</li> </ul> <p>CONAPOFA promueve sus servicios informativos a los ciudadanos/clientes a través del portal Institucional donde pueden acceder a las actividades, publicaciones y servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones de charlas y talleres a grupos de interés,</li> <li>• Portal Institucional</li> <li>• Redes Sociales</li> </ul>	<p>No hemos participado en asociaciones profesionales, y grupos de presión.</p> <p>No se Evidencia</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>CONAPOFA Se han identificado los grupos de Interés en la Planificación Estratégica Institucional (PEI), y se han utilizado diversos medios para</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>comunicar los resultados institucionales y/o de los procesos que los involucra cada uno de ellos que poseen expectativas específicas, con relación a los resultados esperados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Compras Dominicanas,</li> <li>• Matriz de evaluación trimestral,</li> <li>• Informes anual de medición de resultados,</li> <li>• Memoria Institucional Anual,</li> <li>• PEI,</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano,</li> <li>• Fotos y reseñas de reuniones con grupos de interés.</li> </ul> <p>CONAPOFA mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés. Estas informaciones son compiladas a través de las encuestas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción focalizadas,</li> <li>• Recopilación, análisis y revisión anual del levantamiento de necesidades de las unidades, durante las jornadas de Planificación (PEI y POA),</li> <li>• Correos masivo CONAPOFA</li> <li>• Recopilación y retroalimentación de los requerimientos de información y asistencias técnica,</li> <li>• Informes de Monitoreo Evaluativo del uso del Portal Transaccional de Compras a Instituciones,</li> </ul>	
--	---	--

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de RRHH y lista de asistencia a capacitaciones,</li> <li>• Informe de resultados trimestre enero-diciembre 2020</li> </ul> <p>La institución realiza un análisis de revisión cada cuatro (4) años de Debilidades Amenazas Fortalezas y Oportunidades (DAFO) del cual se le da respuestas a algunas de las variables Socio-Demográfica de la población.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico CONAPOFA, 2020-2024.</li> <li>• Informe de Rendición de Cuentas Anual (Memoria Institucional)</li> </ul> <p>En CONAPOFA los responsables de las diferentes áreas de la Institución elaboran Informes de seguimiento sobre el desarrollo de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual.</li> <li>• Informes de Seguimiento de los Programas y Proyectos.</li> <li>• Informe de Metas Presidenciales</li> </ul> <p>En CONAPOFA la Planificación Estratégica se analiza y documenta un análisis FODA con los factores internos y externos que influyen el entorno del Consejo Nacional de Población y Familia cada cuatro años. En el Plan Operativo Anual (POA) se desarrolla la planificación anual donde se incorporan los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Presidencia para el Fortalecimiento Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	--	--

- Plan Estratégico Institucional (PEI).
- Plan Operativo Anual (POA)

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>CONAPOFA ha traducido la misión, visión en la planificación estratégica en largo, mediano y corto plazo, a través de la planificación operativa, incluyendo la Guía de Valoración y Administración de Riesgos de la Matriz NOBACI:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional, 2020-2024</li> <li>• Plan Operativo Anual 2021,</li> <li>• Matriz Valoración y Administración de Riesgos de NOBACI.</li> <li>• Informes trimestrales del Plan de Trabajo.</li> </ul> <p>CONAPOFA ha recopilado de forma sistemática las informaciones provenientes de los grupos de interés desarrollando estrategia de planificación incluyendo la firma de acuerdos con organizaciones de diferentes sectores para responder a las expectativas y necesidades identificadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de trabajo CND,</li> <li>• Convenio OPTIC,</li> <li>• Encuestas de satisfacción,</li> <li>• Recopilación, análisis y revisión anual del levantamiento de necesidades de las unidades,</li> </ul>	

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>durante las jornadas de Planificación (PEI y POA)</p> <p>CONAPOFA asegura la disponibilidad de recursos en el Presupuesto Institucional, la Planificación Operativa Anual y la búsqueda de recursos a través de asignaciones adicionales presupuestarias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto de Ley de Presupuesto General del Estado 2021,</li> <li>• Presupuesto Adicional para Gastos Administrativos, 2021</li> <li>• POA 2021</li> </ul> <p>CONAPOFA realiza un análisis trimestral de las necesidades de recursos a manera de cumplir con las necesidades evidenciadas en el Plan Operativo Anual, alineada con el PEI. Se asignan los recursos según los productos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe trimestral de seguimiento de las Metas Físicas Financieras,</li> <li>• Correos electrónicos solicitando recursos,</li> <li>• Modificaciones presupuestarias.</li> <li>• Requisiciones y órdenes de compra</li> </ul>	<p>No se Evidencia</p> <p>No se ha realizado</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 con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>CONAPOFA establece estrategia y la planificación atendiendo a las prioridades definidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional plurianual del Sector Público y su actualización en las fechas establecidas por la MEPyD. Los programas que realiza la institución conllevan una estructura organizativa para su ejecución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2021,</li> <li>• PEI 2020-2024.</li> </ul> <p>CONAPOFA alinea los objetivos estratégicos de todas las áreas para convertirlos en objetivos generales y específicos para ser traducidos a metas físicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2020-2024,</li> <li>• Plan Operativo Anual,</li> <li>• Informes Trimestrales,</li> <li>• Informe de rendición de cuenta.</li> </ul> <p>CONAPOFA incluye en el POA los planes y programas con sus objetivos y resultados para cada área, donde se establece el nivel de cambio a través de indicadores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2021.</li> <li>• Informes trimestrales del POA</li> <li>• Programación Trimestral</li> </ul>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>Se realizan por medio de reuniones institucionales con la máxima autoridad ejecutiva y los responsables de cada área y/o procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos,</li> <li>• Minutas,</li> <li>• Circulares,</li> <li>• Correos</li> </ul> <p>CONAPOFA miden los resultados, calidad e impacto por medio de aplicación de encuestas a los grupos de interés a todos los niveles, referente a los servicios ofrecidos.</p> <p>Igualmente, se realiza el monitoreo sistemático establecido por DIGEPRES en el seguimiento del Presupuesto Físico-Financiero, indicador de Metas Presidenciales y cuyo seguimiento se realiza mensualmente en la institución.</p> <p>En la actualización de la Planificación Estratégica se integran indicadores, para la medición de los efectos de los productos institucionales en el SNCCP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de medición de los Servicios Institucionales,</li> <li>• Informe de seguimiento de los Programas y Proyectos.</li> </ul>	<p>No Existe</p>
--	---	------------------

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de DIGEPRES</li> <li>• Memoria Institucional Anual.</li> <li>• PEI 2020-2024</li> </ul>	No se ha realizado
--	--	--------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No se evidencia.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se evidencia
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia
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.).		No se evidencia.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se evidencia.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se evidencia
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación	En la institución se promueve el uso de herramientas de administración electrónica	

<p>de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Institucional Estandarizado con los servicios que ofrecemos,</li> <li>• correo electrónico institucional,</li> <li>• Uso de los Sistemas de Gestión Financiera (SIGEF, TRE),</li> <li>• Sistema de Compras y Contrataciones</li> <li>• SASP-MAP</li> </ul>	
---	---	--

**CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>CONAPOFA elabora y analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos (servidores) teniendo como base el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo de cada área, el presupuesto anual y las necesidades y</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>expectativas de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2020-2024,</li> <li>• POA-2021,</li> <li>• Estructura de Cargos,</li> <li>• Planificación RRHH 2021,</li> <li>• Plan Capacitación 2021,</li> <li>• Resolución Aprobación de Estructura Organizacional 2020</li> </ul> <p>CONAPOFA desarrolla una política de gestión de Recursos Humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, de acuerdo al Plan Operativo Anual y cumpliendo con los deberes estipulado en la Ley No.41-08 de Función Pública y sus Reglamentos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Función y Organización,</li> <li>• Manual de Clasificación de Cargos,</li> <li>• Informes de reloj Biométrico de asistencia,</li> <li>• Formularios de Incidentes Críticos,</li> <li>• Permisos,</li> <li>• Cronograma y formulario de Vacaciones,</li> <li>• Formación y capacitación ofrecida al personal interno,</li> <li>• Manual de Inducción,</li> <li>• Código de Pautas Éticas,</li> <li>• Evaluación del Desempeño para el personal,</li> <li>• Licencias médicas</li> <li>• Formularios de solicitud de subsidio por maternidad y lactancia</li> </ul>	
---	--	--

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>La Institución tiene definido mediante el manual de descripción de cargo, las posiciones de los empleados, las mismas son ocupadas de acuerdo al perfil de los puestos y distribución de tareas para garantizar el desarrollo de la misión institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Clasificación de Cargos</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Manual de Inducción</li> </ul> <p>CONAPOFA mantiene un sistema de evaluación del desempeño por resultados y logro de metas para la medición de los mismos, establecidas en los acuerdos de desempeño,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonos por desempeño, el cual se otorga el personal de carrera administrativa,</li> <li>• Acuerdos Desempeño por resultados,</li> <li>• Talleres de Evaluación del Desempeño a encargados,</li> <li>• Informe de resultados evaluación.</li> <li>• Correo Cronograma para elaboración y remisión de los Acuerdos de Desempeño 2021</li> </ul> <p>Para la selección de personal se tiene como parámetro el Manual de Cargos, con sus descripciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Clasificación de Cargos,</li> </ul>	<p>No se ha realizado</p>
---	--	---------------------------

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación Anual de Recursos Humanos,</li> <li>• Manual de Inducción,</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> </ul> <p>CONAPOFA ejecuta el procedimiento de selección de personal, acogiéndose a los lineamientos establecidos en la Ley 41-08 de función pública y sus reglamentos de aplicación promoviendo internamente el trato justo e igualitario entre sus empleados, sin discriminación alguna.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Informe Trimestral</li> </ul>	<p>No se ha realizado.</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
<p>I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>CONAPOFA anualmente realiza una detección de necesidades de capacitación con el objetivo de conocer las necesidades de formación de todo el personal. Una fuente clave de información es el proceso de Evaluación del Desempeño, mediante el cual se identifican las capacidades actuales de las personas y se comparan con los requerimientos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofertas académicas – correos electrónicos, otros documentos del expediente de los empleados.</li> <li>• Plan de Anual capacitación.</li> <li>• Registro de Planificación de Capacitación Anual</li> <li>• Evaluación del Desempeño</li> </ul>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>CONAPOFA elabora un Plan Anual de capacitación de acuerdo a las necesidades de cada empleado surgida de la evaluación del desempeño. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Capacitación.</li> </ul>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>CONAPOFA adicional a las acciones formativas contempladas en el Plan de Capacitación, participa en capacitaciones por invitaciones de otras instituciones relacionadas, que impacten en el desarrollo del personal en su puesto de trabajo. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación y formación,</li> <li>• Informe de capacitaciones realizadas,</li> <li>• Formularios de permisos y licencias de maternidad / paternidad,</li> <li>• Acuerdos de desempeño.</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>CONAPOFA para desarrollar las habilidades del personal de mandos medios y encargados de áreas ha gestionado la capacitación, sobre Liderazgo y Supervisión. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de Certificados,</li> <li>• Fotos,</li> <li>• Registro de Participantes,</li> <li>• Convocatoria de participación.</li> </ul>	

<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>CONAPOFA durante el proceso de Inducción al personal de nuevo ingreso, se le asigna un acompañamiento individualizado que se encargará de darle la inducción al puesto a ocupar en su correspondiente área de trabajo. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación de acompañamiento.</li> </ul>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución ha realizado traslados internos de personal, a las áreas donde según su potencial, competencias y habilidades son necesarios para realizar aportes a la institución, en virtud de la demanda interna de trabajo y habilidades detectadas. Así como también el traslado de empleados pertenecientes al sistema de carrera, hacia otras dependencias del Estado. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción de personal de traslado,</li> <li>• Registros de personal trasladado</li> </ul>	
<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>No se ha realizado</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>CONAPOFA ha realizado actividades formativas sobre temas de manejo y gestión de riesgos, conflictos de interés, y ética, a través del Comité de Ética Institucional, el manual de ética interno y otras herramientas o iniciativas contempladas de dentro de la planeación operativa del año. Por otro lado, resaltamos la conformación del comité de Seguridad y Salud Ocupacional, así como la Elaboración y puesta en marcha de su plan de trabajo que</p>	

	<p>incluye numerosas actividades formativas en este ámbito.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía interna de manejo y gestión de riesgos NOBACI,</li> <li>• POA 2021,</li> <li>• PEI 2020-2024,</li> <li>• Plan de trabajo del Comité de Ética 2020-2021.</li> <li>• Manual de ética institucional.</li> <li>• Lista de asistencia a capacitaciones y reuniones sobre la ética coordinadas por el Comité de Ética, y DIGEIG.</li> <li>• Plan de trabajo del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.</li> <li>• Acta Constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo,</li> <li>• Minuta de asesoría del Comité Mixto de Seguridad,</li> <li>• Minuta Reunión SISTAP,</li> <li>• Minuta Taller Desarrollo Políticas de Seguridad,</li> <li>• Política de Seguridad y Salud en el Trabajo,</li> <li>• Evaluación e Informe de Riesgo,</li> <li>• Curso Primeros Auxilios Básicos,</li> <li>• Jornada de Vacunación,</li> </ul>	
<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 de la análisis costo/beneficio.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>CONAPOFA tiene 60% de los puestos de trabajo corresponde al género femenino, lo</p>	

	<p>que representa la importancia que se le provee al papel de la mujer tanto en las carreras directivas, técnicas y administrativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nómina,</li> <li>• Estadísticas de distribución de empleados por género, MAP.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Promover una cultura de comunicación abierta, diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>CONAPOFA promueve una cultura de comunicación abierta, diálogo y de motivación entre los equipos de trabajo en las diferentes áreas como también reuniones periódicas con todo el personal.</p> <p>Mediante la socialización del POA y la evaluación del desempeño por resultados se fomenta la apertura al diálogo y la integración de los empleados para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.</p> <p>De igual forma, en junio del 2021 se aplicó la encuesta de clima laboral con el objetivo de obtener una valoración de nuestros colaboradores acerca del ambiente institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares y listados de participación en reuniones generales,</li> <li>• Informe de encuesta de clima laboral,</li> <li>• Encuestas de satisfacción,</li> <li>• Correos de socialización POA,</li> <li>• Reuniones y charlas POA,</li> <li>• Evaluación Desempeño (informes, resultados)</li> </ul>	
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)).		No se ha realizado
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.		No se ha realizado
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>En CONAPOFA las metas individuales de los colaboradores son establecidas mediante Acuerdos de Desempeño por resultados, por lo cual cada uno de ellos junto a su supervisor elaboro su acuerdo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de desempeño 2021.</li> </ul>	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>El Consejo Nacional de Población y Familia, realizo su encuesta de clima en fecha enero 2021, con el objetivo de obtener una valoración de nuestros colaboradores acerca del ambiente institucional y los supervisores de sus respectivas áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe diagnóstico MAP sobre resultados.</li> <li>• Análisis de Resultados encuesta.</li> <li>• Presentación de resultados.</li> <li>• Lista de participantes socialización de resultados.</li> <li>• Fotos participación Taller Clima Laboral.</li> <li>• Correo encuesta de clima.</li> </ul>	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	<p>CONAPOFA cuenta con los diferentes medios para que los empleados puedan opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos, mediante el uso del buzón interno, el comité de ética, y la encuesta de clima organizacional, logrando evidenciar una garantía de opinión sobre los directivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional 2021,</li> <li>• Correos internos,</li> <li>• Buzón de denuncias del comité de ética.</li> </ul>	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>CONAPOFA mantiene una adecuada infraestructura física y ambiental, cumpliendo con los requisitos de riesgos y seguridad laboral de acuerdo a lo establecido por el Reglamento No. 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Se Conforma en el 2021 el Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo como parte de sus actividades realizó curso de primero auxilio y jornada de vacunación.</p>	No se evidencia.

	<p>Se realizó la instalación de un botiquín ubicado estratégicamente, a fin de que fuera de fácil acceso ante cualquier necesidad para atender casos sencillos de salud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional,</li> <li>• Acta Constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo,</li> <li>• Evaluación e Informe de Riesgo,</li> <li>• Curso Primeros Auxilios Básicos,</li> <li>• Jornada de Vacunación,</li> <li>• Foto de Infraestructura física adecuada.</li> </ul>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Garantizamos armonía y conciliación de la vida laboral con la personal, otorgando permisos a los colaboradores conforme a sus requerimientos, por lo que aplica el sistema de permisos y licencias de la ley de función pública. Además, la institución cuenta con un Comité mixto de seguridad y salud en el trabajo, encargado de velar por la salud y seguridad de cada servidor público de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta constitutiva de Comité mixto de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Permisos y licencias otorgadas al personal para capacitación y formación.</li> <li>• Permisos médicos,</li> <li>• Permisos y licencias por paternidad / maternidad.</li> <li>• Permisos flexibilidad horario por lactancia.</li> </ul>	

9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se ha realizado
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).		No se ha realizado

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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>CONAPOFA mantiene registrado por rubros y depurados por el órgano rector de las Compras y Contrataciones Públicas los proveedores de bienes y servicios de Estado debidamente identificados en el Catálogo de proveedores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado Socios Claves,</li> <li>• Relación proveedores de bienes y servicios,</li> <li>• Catálogo de Proveedores.</li> </ul>	
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.		No se evidencia
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público,	La institución ha realizado acuerdos interinstitucionales con el Consejo Nacional de Drogas (CND) y la Oficina Presidencial	

pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos,</li> <li>• Comunicaciones,</li> <li>• Acuerdos.</li> </ul>	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	CONAPOFA designo en cada acuerdo una persona como enlace de cada institución firmante para el seguimiento, cumplimiento y ejecución de lo acordado. Evidencias <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Correos</li> </ul>	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se evidencia
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	En cada acuerdo se establece el tipo de responsabilidad de las partes. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y Alianza</li> </ul>	No se evidencia los plazos de cumplimiento en los acuerdos.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se evidencia
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	CONAPOFA acatando los lineamientos establecidos aplica e implementa los criterios en cumplimiento de las normativas establecida a los fines para cada proceso por Órgano Rector y la Ley 340-06.Losproveedores son seleccionados a través del Portal Transaccional de Compras y Contrataciones. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Transaccional,</li> <li>• Cierre de contrataciones,</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración del proceso de compra,</li> <li>• Informe trimestral POA</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>CONAPOFA facilita toda la información relevante sobre el funcionamiento de la institución en la Portal Institucional y redes sociales y otras herramientas que nos permiten gestionar la comunicación de manera proactiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales,</li> <li>• Portal Institucional: <a href="http://www.conapofa.gov.do">www.conapofa.gov.do</a></li> <li>• Memoria Annual,</li> <li>• Portal Transparencia,</li> <li>• Correo Masivo CONAPOFA,</li> <li>• Buzón Sugerencia</li> </ul>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>		No se evidencia
<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>		No se evidencia

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>CONAPOFA ha definido los canales de comunicación para los ciudadanos según está establecido en la carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Agregado a esto, la institución realiza encuestas de satisfacción para medir la percepción de los clientes /ciudadanos.</p> <p>El buzón de sugerencias se encuentra disponible para recoger sugerencias, reclamaciones o quejas en el Portal: <a href="http://www.conapofa.gov.do">http://www.conapofa.gov.do</a></p> <p>Los ciudadanos(as) puede enviar un comentario o sugerencia vía las redes sociales y/o al correo electrónico <a href="mailto:info@conapofa.gov.do">info@conapofa.gov.do</a></p> <p>El Consejo también ha incorporado a la plataforma del Sistema 311 sobre Registro de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual procura mejorar la interacción entre la ciudadanía, permitiendo al ciudadano realizar sus denuncias, reclamaciones y sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo (<a href="mailto:info@conapofa.gov.do">info@conapofa.gov.do</a>)</li> <li>• Portal Institucional(<a href="http://www.conapofa.gov.do">www.conapofa.gov.do</a>)</li> <li>• Buzón de sugerencias y quejas,</li> <li>• Carta Compromiso,</li> <li>• Buzón de denuncias.</li> </ul>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, da</p>	<p>CONAPOFA para asegurar la transparencia cumple con los requerimientos exigidos por la DIGEIG, cuenta con un sub-portal de</p>	

<p>ndoconferenciasde prensaycolgandoinformaciónenIntranet).</p>	<p>Transparencia en el Portal Institucional, para el proceso de toma de decisiones de la Organización.</p> <p>La DIGEIG evalúa mensualmente la transparencia de la Oficina de Acceso a la Información y emite un informe mensual con la puntuación obtenida.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Institucional (<a href="http://www.conapofa.gov.do">www.conapofa.gov.do</a>),</li> <li>• Subportal de transparencia,</li> <li>• Informe de evaluación DIGEIG</li> </ul>	
<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 residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>CONAPOFA ha establecido las encuestas de satisfacción y los Buzones de Sugerencias como mecanismo o canales de comunicación definidos para conocer las opiniones de los ciudadanos/clientes. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias al ciudadano,</li> <li>• Encuestas de percepción al cliente,</li> <li>• Redes sociales de la institución,</li> <li>• Informe de resultados encuestas de satisfacción.</li> </ul>	
<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>CONAPOFA en la Carta Compromiso al Ciudadano establece los estándares de calidad de los servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022,</li> <li>• Portal Institucional</li> </ul>	

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>CONAPOFA ha establecido canales de comunicación para el mejoramiento continuo de los servicios designo un técnico con el fin de dar seguimiento y mantener actualizada las informaciones contenidas en el Portal Institucional y en las redes sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción de Personal de la designación,</li> <li>• Buzón de Sugerencias,</li> <li>• Redes Sociales,</li> <li>• Sensibilización, charlas y talleres</li> <li>• Encuestas de satisfacción,</li> <li>• Intervenciones de la regionales y Distritos Educativos,</li> <li>• Documentación sobre Talleres impartidos por la Dirección Técnica.</li> </ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>I. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>CONAPOFA mantiene la gestión financiera de la institución se encuentra alineada con los objetivos estratégicos del PEI 2020-2024, conforme a lo programado en el Plan Operativo Anual (POA), con asignación presupuestaria cumpliendo con las normativas de los Órganos Rectores del SIAFE, la Ley No. 340-06 y sus modificaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación presupuestaria,</li> <li>• Ejecuciones presupuestarias,</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Compras y contrataciones (PACC),</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2020-2024,</li> <li>• Plan Operativo Anual-POA,</li> <li>• Presupuesto institucional aprobado</li> </ul>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>CONAPOFA realiza comparaciones del ingreso, con las directrices de los Órganos Rectores que conforman el SIAFE de esta forma se analizan los riesgos y las oportunidades para cumplir con lo programado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis Comparativo de ingresos,</li> <li>• Guía manejo de Riesgos.</li> </ul>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>CONAPOFA asegura por medio del uso del Sistema de Gestión Integral y Financiera (SIGEF) y el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones el cumplimiento de los requerimientos en los Indicadores de transparencia en el Sistema de Metas Presidenciales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Transaccional de Compras y Contrataciones,</li> <li>• Subportal de Transparencia,</li> <li>• Ejecución Presupuestaria,</li> <li>• Sistema de Gestión Integral y Financiera (SIGEF),</li> <li>• Plan Anual de Compras y contrataciones (PACC),</li> <li>• Procesos de Compras</li> </ul>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>CONAPOFA cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), mediante la herramienta</p>	

	<p>SIGEF la cual integra todos los componentes del Sistema: Presupuesto-Contabilidad Compras y Contrataciones-Tesorería, además del módulo de Contraloría (SIGOB/TRE) el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de Nómina (SASP), y Control de Bienes, todo esto en cumplimiento a la Ley No.10-07 de Control Interno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIAFE,</li> <li>• SIGOB/TRE,</li> <li>• SIGEF,</li> <li>• SASP</li> </ul>	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programa de presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>CONAPOFA cuenta con una asignación presupuestaria en la cual se contempla una partida por producto para el desarrollo de los programas; trabaja de manera coordinada con los Órganos Rectores del SIAFE desde las unidades de planificación institucionales; de acuerdo con las directrices de la DIGEPRES donde se elabora el presupuesto físico y el financiero para tener un mejor control presupuestario.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación Presupuesto Físico-Financiero,</li> <li>• Actualización del PNPS a MEPYD.</li> <li>• Ejecución presupuestaria,</li> <li>• Informes trimestral de presupuestos físicos y financieros de los productos,</li> <li>• Presupuesto institucional aprobado,</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rol del SIGEF,</li> <li>• Informe semestral de ejecución,</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2020-2024.</li> <li>• POA 2020</li> <li>• PACC.</li> </ul>	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>CONAPOFA tiene una Estructura Organizacional, que define la delegación de responsabilidades donde las áreas planifican tomando como base el Plan Estratégico Institucional y los recursos se asignan conforme al cumplimiento de las tareas; en la cual las decisiones para el cumplimiento de las normativas establecidas de control interno (NOBACI y la Ley No. 10-07) recaen en la máxima autoridad y en el Administrativo-Financiero.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuses de expedientes en SIGOB/TRE.</li> <li>• Evaluación NOBACI.</li> <li>• Aplicación de la Ley No. 10-07.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2020-2024.</li> <li>• POA 2020</li> </ul>	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>CONAPOFA cuando somete proyecto de inversión, siempre realiza el ejercicio de costo/beneficio para identificar los aportes de conocimiento que puedan ofrecer al ciudadano/clientes.</p> <p>Evidencia: a)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Trimestral Físico/Financiero</li> <li>• Solicitud mensual de desembolso proyecto de inversión</li> </ul>	

<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>En CONAPOFA los fondos asignados son ejecutados de acuerdo a lo estipulado en el presupuesto institucional. En el último semestre se incluye toda la información financiera relativa a los resultados de la ejecución presupuestaria correspondiente al año en cuestión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes financieros de cierre mensuales y semestral,</li> <li>• Ejecución presupuestaria,</li> <li>• Reportes SIGEF,</li> <li>• Presupuestos Físicos y financieros,</li> <li>• POA,</li> <li>• Memoria Institucional.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</li> <li>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</li> </ol>	<p>CONAPOFA la información que publica en el Portal de Transparencia es recopilada por el/la Responsable de Acceso a la Información Pública. Estas informaciones están alineadas a la Planificación Estratégica y las necesidades de grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la Ley No. 200-04</li> </ul>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones del Sub-Portal de Transparencia que realiza la DIGEIG.</li> <li>• Correos electrónicos e informe a la MAE.</li> <li>• Portal Institucional</li> </ul> <p>CONAPOFA tiene canales establecidos para la difusión de la información a todos los colaboradores. Se han establecido reuniones periódicas de la máxima autoridad con todos los empleados; así mismo se les ha creado un correo electrónico para asegurar el flujo de información.</p> <p>Por medio de los Acuerdos del desempeño los colaboradores tienen acceso a la información y conocimiento de sus tareas y objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación anual del desempeño, por resultados,</li> <li>• Correos electrónicos,</li> <li>• Registro de participantes,</li> <li>• Portal Institucional</li> </ul> <p>CONAPOFA intercambia conocimiento con el personal de la organización y mantiene a disposición de los empleados para su consulta los manuales cada vez que se realizan cambios a los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos,</li> <li>• Manual de Funciones,</li> <li>• Manual de Inducción,</li> <li>• Políticas Internas</li> </ul>	<p>No se ha realizado</p>
--	---	---------------------------

<p>ntecontodoslos gruposdeinterésypresentarladeforma sistemática y accesibleparalosusuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizarqueseretienedentrode laorganización, enlamedidadeloposible, lainformaciónyelconocimientoclavedelosempleados, encasodequeéstos dejenlaorganización.</p>		<p>No se ha realizado</p>
--	--	---------------------------

### **SUBCRITERIO 4.5.Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñarlagestióndelatecnologíadeacuerdoconlos objetivosestratégicosyoperativos.</li> <li>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.</li> <li>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</li> <li>4. Aplicardeformaeficientelastecnologíasmásadecuadasa:</li> </ol>	<p>En CONAPOFA se han adquirido equipos informáticos para responder necesidades institucionales.</p> <p>CONAPOFA cuenta con colaboradores capacitados para el uso de los equipos informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de asignación de equipos a las áreas.</li> <li>• Espacio de servidores habilitado y equipado.</li> <li>• POA</li> <li>• Evaluación de la OPTIC</li> </ul> <p>CONAPOFA aplica de forma eficiente las tecnologías.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No contamos con Software que nos permita evaluar el retorno de la inversiones (índice financiero que pueda mide y compara el beneficio o la utilidad obtenida en relación a la inversión realizada. ) y así reducir costos</p>

✓ La gestión de proyectos y tareas	Para la gestión de proyectos y tareas se cumple con las normativas de control interno (Ley No. 10-07), DIGEPRES, MEPyD, empleando el uso del SIGEF para el control financiero de los recursos.	
✓ La gestión del conocimiento	Para la gestión del conocimiento, la institución cuenta con el Portal Institucional y Correo Interno. También contamos con recursos tecnológicos para facilitar actividades formativas y de mejoras, tales como data show, computadoras.	
✓ Las actividades formativas y de mejora	CONAPOFA realiza charlas y talleres presenciales como partes de sus actividades formativas estas son Publicadas en el Portal Institucional y en las redes Sociales; Laptop; empleando recursos didácticos para la mejora (Proyector, Cámara de Video, Micrófonos, Equipo de Sonido Cámara Fotográfica, Paquete de Office)	
✓ La interacción con los grupos de interés y asociados	CONAPOFA para la interacción con los grupos de interés, ofrece servicios que son canalizados a través de las herramientas: comunicaciones de solicitud y formularios / correos electrónicos.	
✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.	Para el desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas, la institución cuenta con una red de conexiones múltiples, para todos los equipos o recursos de redes compartidos, verificando que funcionan correctamente a través de la designación de un Soporte Informático quien ayuda dar seguimiento y solución de incidencias y reportes de las áreas, con relación a la gestión de las tecnologías de la información.	

<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>CONAPOFA utiliza las TIC para mejorar los servicios prestados a los clientes/ciudadanos con la información que ofrecemos en el Portal Institucional agilizando los procesos para obtener rapidez en el servicio y le sirve de medio para hacer sus quejas y sugerencias a los fines de emplear las competencias y herramientas fundamentales para crear un nuevo modelo de desarrollo social, económico y educativo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Institucional</li> <li>• Link del Observatorio de los Servicios Públicos</li> </ul> <p>CONAPOFA ha colocado los servicios de forma online para que sean accesibles en todo momento a los usuarios, adoptando las TIC y los recursos necesarios para ofrecer con eficacia los servicios a los ciudadano/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios ofrecidos en el Portal Institucional,</li> <li>• Sección "Contacto" en el Portal Institucional.</li> </ul> <p>En CONAPOFA se han hecho actualizaciones a la plantilla del Portal Institucional para adaptarlos a los lineamientos de la OPTIC, en cumplimiento con las normas de gobierno electrónico y la adquisición de equipos de Tecnológicos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos de compras de equipo,</li> <li>• <a href="http://www.conapofa.gov.do">www.conapofa.gov.do</a></li> </ul>	
--	--	--

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>CONAPOFA envía muchas de las informaciones de manera electrónica para contribuir al medio ambiente.</p> <p>Así mismo, como parte de las medidas socio-económico y medio ambientales la organización efectúa impresiones a doble cara, y reducción del consumo energético para la optimización de los equipos tecnológicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo masivo CONAPOFA,</li> <li>• Infraestructura tecnológica optimizada,</li> <li>• Habilitación de espacio de servidores con control de temperatura – Fotos, documentos de adquisición.</li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>CONAPOFA está ubicada en el centro de la metrópolis haciendo el acceso fácil a nuestros clientes/ciudadanos, contamos con una infraestructura física que ha sido remodelada y adecuada a nuestras necesidades.</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>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>La ubicación de las oficinas del CONAPOFA permite fácil acceso, dado que se encuentran en una de las avenidas principales del Distrito Nacional y a pocos metros de la estación Manuel Arturo Peña Batlle (Villa Juana) del Metro de Santo Domingo.</p> <p>Permitiéndoles a los usuarios obtener los servicios ofrecidos en un mismo espacio físico, ahorrándoles tiempo y recursos, todos de manera gratuita.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de mejora de la infraestructura,</li> <li>• Cartas Compromiso,</li> <li>• <a href="http://conapofa.gov.do/index.php/contacto">http://conapofa.gov.do/index.php/contacto</a></li> </ul> <p>La institución tiene una infraestructura física remodelada, contamos con Salón de Conferencia, Sala de Espera para nuestros visitantes, Cocina y Comedor para el disfrute del almuerzo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Supervisión de la remodelación,</li> <li>• Fotos de remodelación,</li> <li>• Presupuesto Adicional para Remodelación,</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2020-2024</li> </ul>	<p>No se Evidencia</p> <p>No se Evidencia</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>La ubicación de las oficinas del CONAPOFA permite fácil acceso, cercanas a las líneas de transporte público de la zona, dado que se encuentran en una de las avenidas principales del Distrito Nacional y a pocos metros de la estación Manuel Arturo Peña Batlle (Villa Juana) del Metro de Santo Domingo, garantizando la accesibilidad física a la institución al contar con un parqueo exclusivo señalizado y rampa para entrar al edificio.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de parqueos,</li> <li>• Fotografías de las instalaciones,</li> <li>• <a href="http://conapofa.gov.do/index.php/contacto">http://conapofa.gov.do/index.php/contacto</a></li> </ul> <p>CONAPOFA tiene por medio de SIAB un registro actualizado para el control de los activos fijos.</p> <p>Los descargos de los activos fijos no utilizables o dañados se hace a través de la Dirección General de Bienes Nacionales estipulado en la Ley No. 1832 de 1948.</p>	
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario de Activos fijos ,</li> <li>• Sistema de Administración de Bienes (SIAB)</li> </ul> <p>N/A</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
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</li> <li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li> <li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li> <li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> </ol>	<p>CONAPOFA ha diseñado un mapa de proceso institucional que permite identificar los Procedimientos Estratégicos, Misionales y claves de la Organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de proceso.</li> </ul> <p>CONAPOFA elaboró un Mapa de Procesos alineado al Plan Estratégico Institucional, en donde se determinaron todos los subprocesos que se realizan en la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos elaborado y Aprobado</li> </ul>	<p>No se evidencia Manuales de Procedimientos</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se Evidencia</p> <p>No se Evidencia</p>

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</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 desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</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>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>CONAPOFA ha obtenido importantes beneficios con el uso de las Tics con el apoyo del Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, mediante el cual los procesos son publicados, para que los oferentes reciban notificaciones garantizando que la mayor cantidad de proveedores participen de los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del portal de compras y Contrataciones.</li> </ul>	<p>No se Evidencia</p> <p>No se Evidencia</p> <p>No Existe</p>
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>CONAPOFA identifico en la estructura programática Institucional en el módulo de DIGEPRES, la actualización acorde a la Planificación Estratégica, todos los productos y servicios incluidos en la Carta Compromiso que se ofrecen a los ciudadanos/clientes.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022,</li> <li>• Informe de seguimiento de metas físico/financiera de los productos</li> <li>• Plan Anual de Compras 2021,</li> <li>• PEI 2020/2024.</li> <li>• Memoria Institucional 2020.</li> </ul>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).</p>	<p>CONAPOFA realiza encuestas de satisfacción con el fin de evaluar los servicios ofrecidos, mediante actividades institucionales (talleres, charlas, jornada de sensibilización y capacitación) que contemplan la recogida de información relacionada con la mejora de los servicios para conocer las expectativas y nivel de satisfacción de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de Satisfacción aplicada,</li> <li>• Resultados de encuestas tabuladas.</li> </ul>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>		No se evidencia
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>		No se Evidencia
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>		No se evidencia los servicios interactivos

<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>En CONAPOFA contamos con un portal institucional con informaciones actualizadas para los ciudadanos/clientes de los servicios ofrecidos</p> <p>La sección transparencia contiene información completa, verás y actualizada sobre los temas de la gestión de la institución, monitoreada mensualmente por la DIGEIG.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Institucional</li> <li>• Evaluación del Sub-indicador de Transparencia.</li> </ul>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>CONAPOFA promueve la accesibilidad a la organización, está abierta al público de lunes a viernes, de 8:00 a.m. hasta las 3:00 p.m., La Sala de espera tiene brochures y boletín informativo disponible en la recepción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brochures,</li> <li>• Portal Institucional,</li> <li>• Boletín informativo,</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>CONAPOFA tiene medidas de subsanación para la recepción, seguimiento y monitoreo de quejas, denuncias y reclamaciones, las cuales son gestionadas según el procedimiento de medición plasmada en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano,</li> <li>• Buzón de Quejas y Sugerencias,</li> </ul>	

- Buzón de Ética Pública.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>CONAPOFA y sus colaboradores tienen su rol definido y alineado al PEI, Institución adscrita al Ministerio de Salud Pública, conformada por el conjunto de organizaciones vinculadas al diseño e implementación de políticas, programas y proyectos, siguiendo las directrices del MEPYD, la END, el PNPSP y el Plan de Gobierno, dentro de la cadena de prestación de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto No. 2091,</li> <li>• Documentos y formularios estándares definidos para prestación de servicios,</li> <li>• Mapa de procesos,</li> <li>• PEI,</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano,</li> <li>• POA</li> </ul>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se Evidencia
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se Evidencia
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de	CONAPOFA ha iniciado con diferentes instituciones un análisis para mejorar la coordinación de los procesos que	

<p>una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>desarrollamos tales como: la revisión de la estructura programática del presupuesto institucional, actualización de la estructura organizacional, elaboración del plan de capacitación e implementación de la evaluación del desempeño por resultado con la finalidad de que este responda a las buenas prácticas compartidas por otras instituciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura programática,</li> <li>• Resolución No. 05-19 que aprueba la nueva estructura organizativa,</li> <li>• Matriz de Reporte de evaluación,</li> <li>• Plan de capacitación.</li> </ul>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>CONAPOFA ha conformado diferentes comités para dar respuesta de manera oportuna para solucionar problemas y que todos los servidores participen activamente en la elaboración de los planes, estrategias y en la identificación e implementación de acciones de mejora,</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación Comité de Ética,</li> <li>• Resolución del Comité Mixto de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública –SISTAP,</li> <li>• Comunicación de Comité de Calidad,</li> <li>• Equipo Contraparte de Análisis y Revisión de la Estructura Organizativa.</li> </ul>	
<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>CONAPOFA tiene conformado equipos de trabajos para responder a las necesidades de demanda organizacional de los procedimientos que están identificados e</p>	

	<p>interrelacionados en el mapa de procesos que muestra la relación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo para la prestación de los servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Proceso,</li> <li>• PEI 2020-2024,</li> <li>• POA 2021</li> </ul>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>CONAPOFA ha creado equipos de trabajos donde se combinan los diferentes niveles. Para el desarrollo de los procesos horizontales, tales como Clima Organizacional, Marco Común de Evaluación (Modelo CAF), donde la institución asegura que las condiciones de trabajo sean propicias para conciliar y desarrollar los procesos institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados encuesta de Clima Organizacional,</li> <li>• Guía Auto diagnóstico CAF</li> </ul>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la</p>	<p>CONAPOFA aplica la encuesta de satisfacción al ciudadano la cual arrojó como</p>	

<p>información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</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>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>resultado el 71% de los encuestados, manifestó sentirse muy satisfecho con relación a la imagen global de la institución en cuanto a la amabilidad, cortesía y respecto con que fue tratado (a) por los servidores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes trimestral de encuestas aplicadas</li> </ul> <p>CONAPOFA involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de trabajo mediante diferentes iniciativas a través de encuestas, Buzón de sugerencias externo, Canales de redes Sociales, Socialización PEI y Capacitaciones, para obtener información respecto al servicio recibido, para la toma de decisiones y mejorar los servicios que ofrecemos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción al ciudadano,</li> <li>• Buzón de quejas y sugerencias,</li> <li>• Redes Sociales,</li> <li>• Socialización PEI.</li> <li>• Carta Compromiso,</li> <li>• Capacitaciones.</li> </ul> <p>CONAPOFA está ubicada en un lugar céntrico dentro del casco urbano, accesible con relación a los transportes públicos y fácil desplazamiento,</p> <p>El horario de apertura es de 8:00 AM a 3:00 PM, atendiendo de preferencia personas con discapacidad,</p> <p>El servicio brindado es gratuito.</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>De igual forma, tenemos Carta Compromiso al Ciudadano donde se validan los servicios, horario y tiempos para respuesta oportuna.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022</li> </ul> <p>CONAPOFA ha realizado un conjunto de acciones para mejorar la transparencia en el funcionamiento institucional, aplicando las legislaciones vigentes y actualizadas con los nuevos tiempos para la mejora continua en la toma de decisiones, el portal de transparencia de la institución y la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de Compromiso al Ciudadano 2020-2024,</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2020-2024,</li> <li>• Plan Operativo 2021,</li> <li>• Sub portal de transparencia de la institución, SIGOB,</li> <li>• SIGEF,</li> <li>• DIGECOG,</li> <li>• SASP,</li> <li>• Portal único SAIP,</li> <li>• Portal transaccional de compras y contrataciones</li> </ul> <p>CONAPOFA ha definido estándares de calidad de los servicios ofrecido que tienen más demanda.</p>	
--	---	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Las encuestas de satisfacción arrojaron en el primer trimestre del año más de un 70% con relación a la calidad de los servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promedio General de las Encuestas realizadas, Informe de resultados.</li> </ul> <p>CONAPOFA como resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas con relación a los servicios ofrecidos de Capacitaciones y Asesoría Técnica, aplica la encuesta a los grupos de interés (Comunidades, Centro Educativos, Clubes Sociales e Iglesias y Junta de Vecino) donde se hace un Informe de evaluación para buscar oportunidades de mejora de los servicios que demandan los ciudadano/clientes en un 50.20% corresponden al género femenino y un 49.80% género masculino de los cuales 71.20% de los entrevistados son menores de 18 años.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de resultados encuestas,</li> <li>• Matriz de relación de servicios que ofrece CONAPOFA,</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p>En CONAPOFA la información disponible en el Portal de Transparencia Institucional es mantenida actualizada y es evaluada mensual por la DIGEIG.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia Institucional</li> <li>• Resultados de evaluación de transparencia por la DIGEIG.</li> </ul> <p>CONAPOFA desde el año 2019 aplica encuesta de satisfacción para conocer la</p>	
--	--	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>percepción de los ciudadanos/clientes, con relación a la calidad de la información ofrecida a través de su Portal Institucional, evaluado mensualmente por la DIGEIG contiene información oportuna y estandarizada.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de encuesta de percepción,</li> <li>• Informe Mensuales DIGEIG</li> </ul> <p>En CONAPOFA se aplica una vez al año la Encuesta de Clima Laboral con el propósito de contribuir en el cambio del clima cultural en la organización que permita constar con Servidores Públicos comprometidos, lo cual redunde en la Satisfacción de los ciudadanos/clientes.</p>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Implementación del Plan de Acción remitida al MAP),</li> <li>• Plan de acción de mejora de clima organizacional,</li> <li>• Informe diagnóstico de los resultados de la encuesta de clima.</li> </ul> <p>El nivel de fiabilidad hacia la institución y sus productos o servicios está valorado a través de los indicadores establecidos en las encuestas aplicadas a los usuarios que utilizan nuestros servicios en la cual se evidencia en un 71%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de Encuestas de satisfacción enero – diciembre 2020</li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Para la entrega de los servicios que ofrecemos se realizan Asistencia técnica, charlas y talleres para identificar las necesidades y problemáticas de los grupos de interés mediante la aplicación de 375 encuestas durante el año 2020.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de encuestas enero –diciembre 2020.</li> </ul> <p>En la institución utilizamos métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes, por medio a diferentes canales: correos electrónicos; portal institucional, Carta Compromiso al Ciudadano, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correos electrónicos,</li> <li>Portal institucional,</li> <li>Carta Compromiso al Ciudadano 2020-20221,</li> <li>Presencia en las redes</li> </ul> <p>CONAPOFA aplica encuestas de satisfacción para conocer la estimación de nuestros usuarios con relación a la prestación de los servicios respetando la igualdad de condiciones en cuanto a sexo, edad, grado de escolaridad, color, religión etc., la población capacitada según sexo es</p>	<p>No se evidencia</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>de un 50.2% femenino respecto a un 49.8% de los masculino, el grado de escolaridad de educación media alcanzo 85.4% de las capacitaciones, seguido por el nivel universitario alcanzado solo un 8.7% lo demás y el 5.9% restante corresponde a estudiante del nivel primario que recibe la charla pero no se le aplica la encuesta.</p> <p>Contamos con una Carta Compromiso al Ciudadano donde se han establecido atributos e indicadores de calidad, los cuales son aplicados a todos los clientes/ciudadanos que solicitan los servicios sin ninguna discriminación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Servicios ofrecidos,</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano,</li> <li>• Informe trimestral de Programas y Proyectos.</li> </ul>	<p>No se evidencia</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>CONAPOFA los servicios que ofrecemos tienen un horario de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 03:00 de la tarde; para que cualquier ciudadano(a).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022</li> </ul>	

2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	<p>CONAPOFA como parte del compromiso de mejora, el tiempo de espera para responder el 100% de las solicitudes es de cinco (5) días laborables y 20 días calendario, para prestar los servicios de las solicitudes emitidas en el plazo establecido.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano,</li> <li>• Matriz de entrega de servicios</li> </ul>	
3. Costo de los servicios.	<p>CONAPOFA ofrece los servicios al cliente/ciudadano sin costos, totalmente gratuitos, los mismos son de forma presencial, escrita, telefónica, vía correo electrónico y redes sociales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022</li> </ul>	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	<p>CONAPOFA tiene disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios, se pueden visualizar a través de nuestro portal institucional, redes sociales y cuenta con brochures donde se ofrece una amplia información sobre todos los procesos y servicios que ofrece la Institución a través Dirección Técnica</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número de canales de información y su eficiencia.	CONAPOFA cuenta con al menos seis (6) canales de comunicación (Portal Institucional,	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Portal Observatorio de los Servicios, tres (3) redes sociales (facebook (twitter, instagram y youtube), correo de outlook, central telefónica y flota)</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022</li> </ul> <p>CONAPOFA cuenta con un portal institucional que dispone de información precisa dirigida a los ciudadanos/clientes relacionadas con los servicios que ofrece la institución con estándares de calidad establecidos en el documento carta compromiso.</p> <p>También contamos con el sub portal de transparencia, el cual es evaluado mensualmente para estandarizar la disponibilidad y precisión de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal institucional,</li> <li>• informes de evaluación del Sub portal Transparencia,</li> <li>• portal SAIP,</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul>	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>CONAPOFA realizo su PEI Institucional 2020-2024, puntualizando sus indicadores de logro.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe semestral de monitoreo POA 2021,</li> <li>• Plan Estratégico Institucional. 2020-2024</li> </ul>	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>CONAPOFA como medida de alcance para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información, cuenta con</p>	<p>No se evidencia</p>

	<p>oficina de acceso a la información para que al menor tiempo posible el ciudadano/cliente tenga respuesta de las informaciones o servicio solicitado. Contamos con un portal institucional, dispone de redes sociales, y tenemos usuarios de acceso a portales, como son: el SISMAP, SAIP, SIGEF y el Portal Transaccional de Compras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print Screen de los Sistemas,</li> <li>• Oficina de Acceso a la Información,</li> <li>• Portal Institucional,</li> <li>• Informes mensual de transparencia.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</li> <li>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</li> <li>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</li> </ol>	<p>CONAPOFA elabora un informe de ejecución trimestral de los servicios que ofrece de conformidad al producto institucional hasta la fecha, del total de los servicios entregados a los clientes/ciudadanos se arrojan a la fecha dos expedientes devueltos/rechazado por haber sido procesado durante la vigencia de la declaratoria de emergencia nacional y distanciamiento social por COVID 19.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de archivo de nomina</li> <li>• Correo electrónico.</li> </ul> <p>N/A</p>	<p>No se Evidencia</p>

## **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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	CONAPOFA ha realizado mediciones que permiten determinar el grado de satisfacción para la sociedad, los ciudadanos/clientes, y otros grupos de intereses, en relación a la imagen y el rendimiento global de los diferentes servicios que se ofrecen en la institución. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informes de encuestas de satisfacción realizadas</li><li>• Informe de ejecución trimestral de programas y proyectos</li></ul>	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	CONAPOFA según los resultados del informe de la encuesta de clima organizacional el 83.33% de los colaboradores considera que sus superiores le comunican la visión, misión y los valores de la organización, para la toma de decisiones y propuesta de mejora que se refleja con una valoración de 73.33%. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encuesta de Clima Organizacional 2021,</li><li>• Plan Estratégico Institucional 2020-2024</li></ul>	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	CONAPOFA en los resultados de la encuesta de Clima Organizacional el 73.33% de los	

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>colaboradores presentó una valoración positiva sobre que en sus respectivas áreas se busca nuevas formas de brindar los servicios; mientras que el 93.33% expresó que participa negativa en la elaboración e implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de encuesta de Clima Organizacional 2021</li> </ul> <p>En CONAPOFA el 70% de los colaboradores encuestados conoce que la institución cuenta con un código de ética y de conducta actualizados. El 83.33% de los colaboradores considera que en su área se actúa conforme a los valores que fomenta la organización. Mientras que el 90% presenta una valoración positiva con respeto a los posibles conflictos de interés que se presentan con los compañeros de trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta clima organizacional 2021,</li> <li>• Acta comisión de Personal,</li> <li>• Firma del compromiso del código de ética,</li> <li>• Acto juramentación de comisión de ética</li> </ul> <p>CONAPOFA presenta una valoración positiva de 73.33% de los colaboradores considera que sus supervisores está abierto para recibir sugerencias y comentarios, como mecanismo de consulta y diálogo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2021</li> </ul>	
---	---	--

6. La responsabilidad social de la organización.	De acuerdo a los resultados en la encuesta de clima CONAPOFA presenta una valoración positiva de 100%, donde los colaboradores consideran que la organización hace un aporte con responsabilidad social del servicio que ofrece a los ciudadanos/clientes a favor de la sociedad. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2021</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En la Encuesta de clima organizacional 2021 los colaboradores encuestados respondieron que el 73.33% opina que los supervisores están abiertos a las sugerencias y comentarios, el 70% opina que los supervisores son congruentes en lo que dicen y lo que hacen, el 73.33% que los supervisores son austeros en el manejo de los recursos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2021</li> </ul> <p>La percepción de los colaboradores de la institución sobre el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La Encuesta de Clima arrojó como resultado que el 80 % de los colaboradores considera que se implementan propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo; el 90 % expresó que conoce la normativa aplicada en su trabajo (procedimiento y procesos), y el 80 % de los encuestados considera que los</p>	

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>procedimientos de la institución están actualizados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2021</li> </ul> <p>El 97% piensa que la institución difunde los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional y el 76.67% de los colaboradores piensa que los supervisores distribuyen el trabajo de acuerdo a las capacidades y competencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2021</li> </ul> <p>El 80% de los colaboradores de la institución expresó en la encuesta de clima laboral, que en su área se reconoce el logro de los resultados; el 83.33 considera que no existen mecanismos para reconocer al personal, el 60% siente que su supervisor lo distingue cuando logra sus metas asignadas y el 60% considera que la institución no cuenta con un sistema de compensación y beneficios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2021</li> </ul> <p>De acuerdo a los resultados en la encuesta de clima el 93.33% del personal considera que la institución se ocupa de gestionar el cambio y impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajo, el 93.33% de los colaboradores piensa que en sus áreas buscan nuevas formas de mejorar los servicios, el 63.33 % opina que en la institución existen comités que captan nuevas sugerencias para mejorar, y el 73.33% piensa que los</p>	
--	---	--

	<p>supervisores alientan a la creatividad y toman en cuenta otras formas de realizar el trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2021</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>El 83.33% considero que CONAPOFA realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional, mientras que el 73.33 % de los colaboradores consideran que participan en la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de mi institución, el 90% opina que en las áreas se concilian con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2021</li> </ul> <p>El 80% de los colaboradores aseguran que participaron en eventos familiares que realiza la institución, el 93.33% dijo que la institución le apoya cuando tienen una urgencia familiar, el 96.66% expresó que en su área se respeta el horario de trabajo, el 90% piensa que el trabajo le permite dedicar tiempo a la familia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2021</li> </ul>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>El 56.67% de los colaboradores piensa que en la institución no se dan oportunidades de ascensos y promoción sin distinción entre mujeres y hombres, y el 80% piensan que los supervisores los tratan con respeto, cordialidad y confianza.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2021</li> </ul>	
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>El 83.67% de los colaboradores afirman que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo y el 83.33% piensa que la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2021</li> </ul>	

### 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>En CONAPOFA presenta una de valoración negativa de 56.67% de los colaboradores opina que la institución no promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera para el desarrollo de competencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2021</li> </ul> <p>CONAPOFA el 96.66% de los colaboradores dice que se siente feliz haciendo su trabajo, mientras que el 90% percibe que el área de Recursos Humanos desarrolla el potencial del</p>	

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>personal en la institución y el 66.67% conoce lo beneficios que ofrece la institución.  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2021</li> </ul> <p>En CONAPOFA la encuesta de clima aplicada refleja que el 80% del personal recibe la capacitación relacionada con relación con los objetivos estratégicos de la organización.  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2021</li> </ul>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>En CONAPOFA el indicador del nivel de absentismo reportado en el 2020 expresado en el promedio anual correspondiente al año anterior: jornada laboral es de 1,984; horas perdidas 67.3; total de trabajadores 98,200; índice de ausentismos 0.0683. En las horas perdidas se tomaron en cuenta los permisos, vacaciones y licencias que hayan tenido los colaboradores.</p> <p>En el año 2020 el promedio anual del índice de rotación en el período fue de 125 empleados; el total de ingresos de servidores para este año fue de 8; el total de egresos en el año fue de 13; el promedio efectivo (PE) 122.5 y el promedio anual de rotación 8.6%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de Ausentismo,</li> </ul>	

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Rotación de Personal,</li> <li>• Reporte de Indicadores de Recursos Humanos en el SISMAP</li> </ul> <p>En CONAPOFA los resultados del estudio de clima organizacional realizado en el 2021, reflejo una muestra de (30) colaboradores de los cuales participaron todos, mostrando cero niveles de abstención (0%), contestó todas las preguntas, de esas el 87% no presentó ninguna queja o sugerencia, el 13.33% presentaron dos (2) quejas y dos (2) externaron sugerencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2021</li> </ul>	
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>En la institución 46 empleados fueron reportados con Acuerdos de Desempeño en la evaluación de un total de 65 servidores en la institución durante enero 2021.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño,</li> <li>• Reporte de Indicadores de Recursos Humanos en el SISMAP</li> </ul>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>El 73.33% de los servidores de la institución expresó en la encuesta de clima organizacional que participó en la elaboración e implementación de los planes de mejora; el 73.33% dice que su supervisor lo alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo; el 93.33% confirmó que en su área buscan nuevas formas de brindar los servicios y el 93.33% impulsa cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2021</li> </ul> <p>En CONAPOFA el avance individual en pilares evaluados del índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico es de unos 85 puntos en el nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados Generales del Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico, Abril 2021</li> </ul>	
<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>		No se evidencia
<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>En CONAPOFA, Los ciudadanos/clientes han valorado en un 98.30 el trato recibido por los colaboradores. En cuanto al número de quejas no hemos recibido</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Satisfacción Trimestre enero-diciembre 2020.</li> </ul>	No se evidencia
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		No se evidencia
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>		No se evidencia
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>CONAPOFA ha participado voluntariamente en actividades relacionadas con la responsabilidad social tanto a nivel nacional como en el ámbito local, a través de la oficina regional del Seíbo, ya que se realizan jornadas educativas de concienciación. También junto con el gabinete de la Familia brindamos un</p>	

	<p>servicio de asistencia a familia con orientaciones psicológicas y canalizándoles ayudas con instituciones del estado, para que puedan vivir dignamente en la sociedad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornadas de concienciación,</li> <li>• Fotos de participación en actividades</li> </ul>	
--	--	--

### **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

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

#### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Concienciapública del impactodel 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.</p>	<p>Familias en Santo Domingo Este, recibieron asistencia psicológica en coordinación con el Gabinete de la Familia, con la aplicación del <b>“Formulario Diagnóstico Requerimiento de Apoyo de Familias”</b>, a fin de tener informaciones sociales de familias afectadas para gestionar apoyo y ayudas, con la inauguración de viviendas reparadas en la primera etapa del proyecto Conoce tu Sector, como resultado del experimento social realizado por CONAPOFA, en el barrio Guachupita del Distrito Nacional específicamente en la Cañada Benavides. En ese sentido, el Consejo Nacional de Población y Familia, junto al Gabinete de la Familia y el Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI), entregó enseres del hogar a familias</p>	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>vulnerables del proyecto de investigación social “Conoce tu Sector”.</p> <p>Por otro lado, los encuestados opinan que la institución tiene impacto en la calidad de vida de los ciudadanos de un 81%, a través de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CONAPOFA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario Diagnóstico Requerimiento de Apoyo de Familias.</li> <li>• Fotos, Nota de Prensa, Página Web.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CONAPOFA, 2021.</li> </ul> <p>CONAPOFA tiene un sistema normalizado de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. En lo que concierne al medio ambiente, este Consejo se encuentra inmerso en la implementación de la cultura de las 3R, (Reduce, Recicla, Reutiliza). A través de este programa se busca adoptar un compromiso con el cuidado del medio ambiente y el uso apropiado de los recursos, impactando el presupuesto institucional</p>	<p>No se evidencia</p> <p>N/A</p>
---	---	-----------------------------------

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando</p>	<p>asignado, orientando las compras a insumos que sean amigables con el medio ambiente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022</li> </ul> <p>CONAPOFA tiene una Oficina de Libre Acceso a la Información que a través de las evaluaciones mensuales por la Dirección General de Ética Integridad Gubernamental (DIGEIG), obtuvimos una puntuación promedio de 86% en el periodo enero-junio del 2021. De igual manera, están habilitadas las diferentes cuentas de redes sociales. Se cuenta con una encuesta de satisfacción para medir la calidad de los servicios ofrecidos en cuanto a: Accesibilidad 92%, Transparencia 86%, Comportamiento Ético 99%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos, 2021,</li> <li>• Informe Semestral 2021</li> </ul> <p>CONAPOFA, aperturó la Celebración del Mes de la Familia 2020, realizando una serie de</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se ha realizado</p>
---	---	---

<p>eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>actividades en el Distrito Nacional, dando inicio en el Sector de Villa Juana. Además, se desarrolló un Ciclo de Charlas-Conferencias sobre los temas “Factores de Riesgo y Protección en la Familia, Rescatando Nuestros Valores, Violencia Intrafamiliar y de Género” en otros sectores del distrito, como fueron: Los Barrios de Guachupita, 27 de Febrero y La Ciénaga; cerramos con la conmemoración del Día Internacional de la No Violencia contra la Mujer, con dos (2) charlas conferencias sobre “Violencia Intrafamiliar y Género”, dirigidas a mujeres emprendedoras que han sido víctimas de violencia. Estas charlas fueron disertadas por las especialistas en el tema, tanto del Ministerio de la Mujer como del Centro de Atención a los Sobrevivientes de Violencia de la Fiscalía.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional 2020;</li> <li>• Portal Institucional;</li> <li>• Informe Trimestral Octubre-Diciembre, 2020.</li> </ul>	
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>En las redes sociales se promueven acciones orientadas a los ciudadanos sobre: vacunate; entrega tu arma ilegal; que hacer en caso de un huracán; Mes de la Patria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones en redes sociales.</li> </ul>	<p>No existe</p>

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<p>Se evidencia la calidad de las relaciones con autoridades relevantes, Se evidencia la firma de acuerdos con instituciones públicas: Consejo Nacional de Drogas y OPTIC.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos</li> <li>• Contrato de Apoyo suscrito entre CONAPOFA y el Consejo Nacional de Drogas</li> <li>• Contrato suscrito entre CONAPOFA y la OPTIC</li> </ul> <p>De 100% de comentarios recibidos en las redes sociales durante el periodo agosto 2020-2021 fueron positivos no tenemos negativos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe redes sociales enero-agosto 2021</li> </ul> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	<p>No se ha realizado</p>

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>N/A</p> <p>El comité de la Familia de CONAPOFA, otorga asistencia psicológica en coordinación con el Gabinete de la Familia, con la aplicación del <b>“Formulario Diagnóstico Requerimiento de Apoyo de Familias”</b>, a fin de tener informaciones sociales de familias afectadas para canalizar apoyo y ayudas con las instituciones correspondientes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de mesa diagnóstica del comité,</li> <li>• Fotos de reuniones,</li> <li>• Notas de prensa de las actividades.</li> </ul>	<p>No existe</p>
<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>		<p>No se ha realizado</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>Desde Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP) se realizan jornada de evaluación visual, evaluación riesgos laborales covid-19, taller de primeros auxilios y como parte de los servicios institucionales que ofrecemos tenemos charlas educativas en salud y nutrición.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta Jornada de Evaluación Visual,</li> <li>• Listado de Comprobación Prevención y Mitigación del COVID-19,</li> <li>• Informe de mesa diagnóstica del comité,</li> <li>• Minuta Taller de Primeros Auxilios</li> </ul>	<p>No existe</p>
<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>		<p>No se ha realizado</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> <li>Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</li></ul>	<p>CONAPOFA realiza charlas virtuales que se evidencia en las evaluaciones semestrales de la ejecución del POA de la institución, en los que se puede observar la consecución de los objetivos de la prestación de los servicios. Además contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual la institución da a conocer y se compromete a ofrecer servicios de calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022,</li><li>Informe Ejecución de los Programas Enero-Marzo del 2021,</li><li>Informe Ejecución de los Programas Abril-Junio del 2021,</li><li>Informe Semestral Enero-Junio 2021</li></ul> <p>Desde enero-junio 2021 se ha beneficiado a 2,076 ciudadanos entre ellos estudiantes procedentes de diferentes entidades educativas y público en general fueron recibieron charlas-talleres en: Población Capacitada, Sensibilizada e Informada sobre Prevención y Orientación en Salud Sexual y Reproductiva a Nivel Nacional; Jornadas de Sensibilización, Campaña de Sensibilización Social para Combatir la Violencia Intrafamiliar y de Género; y talleres sobre orientación en</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> </ul>	<p>vida familiar para una sociedad fundamentada en valores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022,</li> <li>Informe Ejecución de los Programas Enero-Marzo del 2021,</li> <li>Informe Ejecución de los Programas Abril-Junio del 2021,</li> <li>Informe Semestral Enero-Junio 2021</li> </ul> <p>CONAPOFA de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso, ha definido atributos de calidad y estableciendo estándares, los cuales oscila en un 90% y 25 días laborables para entrega de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de determinación de estándares,</li> <li>Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022,</li> <li>Informe de Evaluación Anual de la Carta Compromiso.</li> </ul> <p>CONAPOFA ha suscrito cuatro (4) acuerdos interinstitucionales entre el, con el Consejo Nacional de Drogas (CND), la Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA), el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI) y Óptica Oviedo durante el semestre enero-junio 2021 para trabajos y/o acciones de cooperación institucional de relevancia para la población y las familias.</p> <p>El CONAPOFA lleva adelante importantes acciones para promover la articulación de las</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</li> <li>Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ul>	<p>entidades gubernamentales, razón por la cual se gestionan convenios y acuerdos de cooperación con organismos nacionales gubernamentales y no gubernamentales para el fortalecimiento de la calidad de los servicios ofrecidos, posibilitando diversas asesorías técnicas, capacitaciones, desarrollo de materiales, intercambio entre los equipos del Consejo, con especialistas de otras entidades públicas, de la sociedad civil y la cooperación internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Semestral Enero-Junio 2021,</li> <li>Acuerdos firmados.</li> </ul> <p>CONAPOFA cuenta con una unidad de auditoría interna (UAI) gubernamental, ya que la institución es evaluada y auditada periódicamente en línea por la Contraloría General de la República.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de Solicitud para devolución de libramiento físico y por el sistema SIGEF</li> </ul> <p>Las solicitudes servicios cuando se dan de manera presencial el tiempo de respuesta es de cinco (05) días laborables, cuando este mismo servicio ofrecido online, el tiempo de respuesta es de un (1) día a partir de la recepción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relación de solicitudes y tiempo respuesta de servicios,</li> <li>Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022</li> </ul>	<p>No se ha realizado</p>
---	--	---------------------------

**SUBCRITERIO 9.2.Resultadosinternos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li>   <li>• 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).</li>   <li>• Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> </ul>	<p>CONAPOFA realiza reuniones mensuales para socializar los resultados y nivel de avance de las mediciones de los sistemas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de reuniones,</li> <li>• Listado de participación de reuniones,</li> <li>• Socialización resultados Clima Organizacional,</li> <li>• Evaluación Anual Carta Compromiso</li> </ul> <p>CONAPOFA refleja niveles de avance y eficiencia en los resultados obtenidos en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública –SISMAP–, y en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados SISMAP</li> <li>• Informe NOBACI</li> </ul> <p>Se realizan las evaluaciones del desempeño laboral a todo el personal, aplicación de encuesta clima organizacional, llenado de Guía CAF, evaluación de carta compromiso,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios de Evaluación del Desempeño por Resultado,</li> <li>• Resultados SISMAP,</li> <li>• Informe NOBACI,</li> <li>• Portal de Transparencia,</li> <li>• Ley 200-04,</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>• Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Transaccional de Compras y Contrataciones,</li> <li>• Índice de Gestión Presupuestaria,</li> <li>• ITIGEC</li> </ul> <p>La institución ha establecido unas series de alianzas y convenios con instituciones gubernamentales como el Consejo Nacional de Drogas (CND), se capacito los técnicos de la SEDE y la Oficina Regional Este e instituciones privadas como Óptica Oviedo con operativo visual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copias de firmas acuerdos,</li> <li>• Minuta de Jornada Visual,</li> <li>• Registro de Participantes,</li> <li>• Memoria de rendición de cuentas año 2020</li> </ul> <p>CONAPOFA ha implementado el reloj biométrico para registrar las tardanzas y ausencias, programa de formulación de presupuesto del plan de compra y contrataciones, adquisición de nuevos aires acondicionados invertir</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print screem de permisos,</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)</li> </ul> <p>CONAPOFA ha realizado auditorías financieras a través de la Cámara de Cuentas y de Recursos Humanos a través del Ministerio de Administración Pública, todas con resultados favorables. Así como Auditorías del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos (IDOPPRIL) a la espera</p>	<p>No se ha realizado</p>
---	--	---------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li> <li>Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</li> </ul>	<p>del informe de los resultados de la evaluación sobre la gestión de salud y seguridad laboral</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de resultados de auditorías.</li> </ul> <p>CONAPOFA obtuvo en su última evaluación del índice de gestión presupuestaria (IGP) el nivel de cumplimiento es de un 81% con los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Semestral Enero-Junio 2021,</li> <li>Reporte Trimestral del IGP,</li> <li>Auditoria Sistema SIGEF</li> </ul> <p>Las auditorías e inspecciones de la gestión financiera realizadas a la institución, a través del SIGEF muestran buena ejecución presupuestaria y observancia de las normas y procedimientos contables establecidos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de Auditoría Sistema SIGEF</li> </ul> <p>Se realizan diferentes procesos de compra, que se definen previamente a través del Plan Anual de Compras y Contracciones y poder obtener productos de bienes y servicios a menor costo y con la mayor calidad posible, lo que demuestra la puntuación obtenida a través de la medición del portal transnacional de compras que fue de un 100% en la evaluación de julio 2021.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe y acta de los diferentes procesos de compras y contrataciones,</li> <li>Reporte de Evaluación del Sistema,</li> </ul>	<p>No se evidencia</p>
--	---	------------------------

- |  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Anual de Compras y Contracciones 2021</li></ul> |  |
|--|--|--|

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