GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

CONSEJO NACIONAL PARA EL CAMBIO CLIMATICO Y MECANISMO DE DESARROLLO LIMPIO

FECHA

Diciembre 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 una auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

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

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

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

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

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.
Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.

- Trabaje un criterio a la vez.

- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.

- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

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

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: "No existe", "No se ha realizado".

- Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.

- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.

- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Formulada y Desarrollada la Misión y Visión de la organización (CNCCMDL), durante el proceso de formulación del Plan estratégico 2021-2024, implicando a los grupos de interés e integrado a los documentos internos **Evidencias:** • Listado de participantes taller • Fotos taller • Documento Plan Estratégico • Correos de socialización • Material impreso (separador libro)	
2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.	El CNCCMDL cuenta con un marco de valores alineados al sector público, basados en la conciencia, solidaridad, equidad, compromiso, transparencia, CONFORME A la estrategia de cambio climático y la misión y visión desarrollada **Evidencias:** • Plan Estratégico • Correo de socialización del Plan Estratégico	
3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	El CNCCMDL posee un plan de acción que contempla la difusión permanente vía correo electrónico y el mural para lograr el empoderamiento del personal. Acceso a la misión, visión y valores a través de medios físicos y digitales: página web, intranet, lugar estratégico en nuestras instalaciones, memorias y brochure. **Evidencias:**	La institución no cuenta con la Implementación y Monitoreo del plan de Difusión de Información.

	• Misión, visión y valores divulgados en: página web, correos electrónicos, lugar estratégico en nuestras instalaciones, memorias y boletines impresos y digitales.	
4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	Se cuenta con una normativa gubernamental, el Decreto número 134-14, que establece elaborar el Plan estratégico a mediano plazo cada 4 años, en donde es revisada la misión, visión y valores institucionales a través del análisis interno y externo, así como a los cambios políticos y sociales y los compromisos internacionales suscritos **Evidencias:** • Análisis FODA • Plan Estratégico • Fotos • Relaciones participantes	
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.	Desarrollado un sistema parcial para la recopilación de forma sistemática sobre documentación de ética disponible para los empleados, El CNCCMDL cuenta con un Comisión de Ética y un marco normativo que regula los comportamientos no éticos, fundamentado en la Ley 16-92 y la Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público. La institución maneja todos los procesos a través de las plataformas tecnológicas que ha implementado el Gobierno Central, tales como: SIGEF, Sistema TRE, Portal transaccional de compras y contrataciones, SIAB, lo que garantiza el manejo transparente de todas sus actividades. **Evidencias:** • Acta electoral que conforma Comité de Ética.	

	• Plan operativo del Comité de Ética • Código de ética institucional. • Lista de asistencia de actividades, reuniones y charlas. • Fotos • Reportes de los sistemas transaccionales de los organismos rectores.	
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.	La institución, a través del monitoreo de la normativa establecida en materia ética, gestiona la prevención de la corrupción. **Evidencias:** • Actas y fotos reuniones. • Plan de trabajo 2021 CEP. • Promoción de valores éticos a través de capacitaciones. • Buzón de sugerencias	
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).	Reforzada en la institución la confianza y el respeto mutuo, fundamentado en los valores institucionales. Este objetivo se logra fortaleciendo el trabajo en equipo con reuniones de trabajo para la revisión de resultados, elaboración de planes, dinámicas grupales, retroalimentación de nuestros objetivos. **Evidencias:** • Encuesta de clima • Informe resultados encuesta • Socialización resultados encuesta • Plan de acción mejora clima organizacional.	No se cuenta con la implementación del Programa de Bienestar Social Laboral.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Definida las estructuras de gestión organizacional del CNCCMDL, la misma fue aprobada conforme a la naturaleza de la Institución y los lineamientos sugeridos por el órgano rector y refrendada. Se realizó un proceso de elaboración del Manual de Funciones. **Evidencias:** • Estructura organizacional aprobada 2019). • Manual de funciones	El Consejo no cuenta con la Estructura Actualizada conforme a la inclusión de nuevas funciones establecidas en el marco legal aplicable.
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	Identificadas y fijadas las prioridades de cambio, cada área cuenta con su plan de trabajo anual, en conjunto con la División de Planificación y Desarrollo, unidad responsable de la elaboración del Plan Operativo Anual (POA). Se realizan reuniones de trabajo con todas las áreas donde se presentan documentos soporte a tomar en cuenta para la elaboración del plan, el cual a la vez debe estar alineado al Plan Estratégico del CNCCMDL, a la Estrategia Nacional de Desarrollo, al Plan Nacional Plurianual de Sector Público (PNPSP) y al Plan de Gobierno 2020-2024. **Evidencias:** • Plan Estratégico 2021-24 • Plan Operativo Anual	No se cuenta con la Estructura Organizativa actualizada, conforme a los cambios en el Plan Estratégico 2021-2024.
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	Los resultados se monitorean de manera periódica y se rinden informes de cumplimiento por área. De igual forma le han sido integrado los requerimientos de los indicadores del SIGOB, NOBACI, CAF, SISMAP, ITICGE,	

necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad).	TRANSPARENCIA; facilitando así el monitoreo de su cumplimiento. **Evidencias:** • Matriz de seguimiento al POA • Metodología de Seguimiento al POA • Informes mensuales de avances • Correos de seguimiento para actualización POA • Imagen Indicadores de Gestión	
4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard").	Se cuenta con herramientas de monitoreo de los planes operativos y estratégicos	No se cuenta con un sistema de monitoreo con indicadores de desempeño para el logro de sus objetivos.
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.	La institución se encuentra realizando actividades relacionadas con la puesta en marcha para la implementación del CAF **Evidencias:** • Conformación Comité de Calidad. • Minuta de reuniones • Remisión de la Autoevaluación	
6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Se cuenta con avances en materia de la implementación de las TIC, gobierno electrónico, atención ciudadana, gobierno abierto y e-Participación, infraestructura tecnológica, estándares y buenas prácticas, los Servicios en Línea entre otros, según Marco Normativo de la entidad rectora, la OPTIC. **Evidencias:** • Reporte de cumplimiento del indicador iTICge	El Consejo no cuenta con la alineación para el cumplimiento de la estrategia de administración electrónica existente.

7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se cuenta con una propuesta para la mejora de la Estructura Organizativa que contempla una unidad de proyectos de acción climática. A la vez que se tiene documentado el mapa de proceso que permite el flujo de trabajo conjunto. **Evidencias:** • Propuesta de Estructura Organizativa con el área gestión de proyectos. • Propuesta Mapa de Procesos • Matriz de procedimientos	La institución no cuenta con las propuestas validadas por los organismos rectores (Administración Pública).
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.	La institución cuenta con una Propuesta de Plan de Comunicación, el cual promueve y facilita la comunicación a todas las escalas, tanto a lo interno como hacia los grupos de interés externo y relacionado. **Evidencias:** • Plan de comunicación 2021 • Manual Políticas y Procedimientos de Comunicaciones actualizado. • Plan operativo 2021, División de Com. • Publicaciones redes sociales • Buzón y mural. • Correo electrónico • Página web CNCCMDL e Intranet.	No se cuenta con la implementación del Plan de Comunicación.
9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	Se cuenta con el compromiso de la máxima autoridad en cuanto a la aplicación del modelo de Calidad del Marco común de Evaluación (CAF), tanto para la autoevaluación como para la definición del plan de mejora continua. Esto se ve evidenciado en las metas trazadas en el Plan Operativo institucional donde se proyectan acciones de mejora **Evidencias:**	

	• Implementación CAF (autoevaluación) • Plan de Mejora continua • Plan Operativo Anual • Informes de avance del plan de mejora continua • Informes Trimestrales del POA	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Comunicado las iniciativas de cambio a lo interno y externo de la institución, se utilizan medios electrónicos y físicos. Se da participación a los grupos de interés interno a fin de integrar sus iniciativas a los procesos de mejora. **Evidencias:** • Reuniones de Staff • Listado de Participantes • Cadenas de correos informativos • Memorándum / Circulares	No se cuenta con la implementación del Plan de comunicación.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	En el CNCCMDL se evidencia un alto nivel de compromiso de la MAE y los ejecutivos de la institución con los objetivos y valores. **Evidencias:** • Cumplimiento del Código de Ética. • Declaraciones Juradas reportadas • Acceso Observatorio Servicios Públicos • Portal Transparencia	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	Promovida una cultura de confianza mutua entre los equipos, en el CNCCMDL se desarrolla y fortalece las relaciones con los	No se cuenta con espacios de comunicación bidireccional de directivos y empleados.

	directivos y servidores, en base al respeto, la comprensión y trabajo en equipo. **Evidencias:** • Realización de charlas/talleres de integración	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	Los servidores son informados y animados a participar en la elaboración de las publicaciones que realiza este Consejo a través de la División de Comunicaciones. **Evidencias:** • Correos electrónicos • Mural Institucional • Boletín Informativo • Plan de comunicaciones	
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.	El CNCCMDL apoya a sus servidores a alcanzar los objetivos y metas trazadas mediante reuniones de seguimiento periódicamente que realizan las diferentes áreas, donde cada empleado expone el avance o limitaciones encontradas para completar sus metas. **Evidencias:** • Minuta de reuniones • Plan de Capacitación	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	Se realizan Evaluaciones del Desempeño por Competencias y Resultados del Equipo de Trabajo. **Evidencias:** • Evaluaciones de Desempeño	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	En el CNCCMDL se fomenta la delegación de autoridad y responsabilidades. Tiene conformado varios comités, en los que se crean mesas de trabajo para delegar	No se cuenta con la Validación de la Política de delegación de funciones.

	responsabilidades respecto al hacer y la rendición de cuentas mediante informes de gestión. **Evidencias:** • Delegación de autoridad mediante circular interna o por correo electrónico, delegación de firma de documentos. • Comité de Compras y Contrataciones • Comité de ética	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Se realizan de manera activas capacitaciones, charlas, talleres y cursos con el objetivo de desarrollar las competencias de los recursos humanos **Evidencias:** • Informe de cursos impartidos en el 2021. • Listado de participantes • Plan de capacitación • Certificados de participación. • Fotos capacitación	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Se cuenta con un procedimiento de levantamiento de información para la mejora de los procedimientos existentes que recoge las propuestas de los diferentes involucrados en dicho procedimiento **Evidencias:** • Formulario para levantamiento de procesos	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Con el objetivo de motivar a sus servidores e incrementar la productividad, se diseñó una Propuesta de política de compensaciones y beneficios que contempla adecuadas, oportunas y justas compensaciones, Monetarias y No Monetarias.	No se cuenta con mecanismos a los esfuerzos individuales.

	Evidencias: • Política de compensaciones y beneficios. • Pago bono desempeño	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	El CNCCMDL responde a las necesidades de sus servidores para ello otorga almuerzo, Permisos y licencias especiales y la implementación del Seguro Complementario de Salud. **Evidencias:** • Permisos Especiales o licencias a los servidores. • Política de compensaciones y beneficios.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	El CNCCMDL es el órgano rector en materia del Cambio Climático y es el responsable de crear las políticas públicas en este tema. La naturaleza de su conformación garantiza la participación de todos los sectores del país, por lo cual las relaciones sectoriales son más eficaces y las decisiones emanadas del mismo son consensuadas. **Evidencias:** • Listado de Participantes de reuniones de coordinación. • Acuerdos Interinstitucionales • Fotografías de los talleres, reuniones, etc. • Plan Estratégico Institucional	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	El CNCCMDL ayuda a las autoridades a definir las políticas públicas relacionadas con la	

	organización mediante vistas públicas de las normativas y políticas relacionadas con el Consejo. **Evidencias:** • Portal de Transparencia • Participación reuniones de gabinete presidencial (convocatoria, correo, etc.)	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	La institución tiene identificadas y alineadas las políticas públicas relevantes para la organización y estas se incorporan al Plan Estratégico Institucional 2021-2024, que obedece a la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivo de Desarrollo Sostenible, los compromisos suscritos internacional (acuerdo de París) Plan Plurianual del Sector Público **Evidencias:** • Plan estratégico 2021-2024 • Plan Operativo • Memoria Anual	
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.	Los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por el CNCCMDL están alineados con las políticas públicas El Plan Estratégico alineado con la END, PNPSP, Objetivos Desarrollo Sostenible, el POA alineado al Plan Estratégico. Tenemos Implementado Norma de control interno y SISMAP y en procesos para la implementación del NORTIC. **Evidencias:** • Plan Estratégico 2021-2024 • Plan Operativo Anual	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	El CNCCMDL mantiene relaciones cordiales y consensuadas con otros grupos de interés en beneficio del desarrollo del sistema de gestión de la organización.	La institución no cuenta con una periodicidad de al menos una (1) vez al año de las sesiones ordinarias del consejo.

	Está conformado por 13 Instituciones de Gobierno, además es parte de diferentes comités interinstitucionales **Evidencias:** • Reunión ordinaria del Consejo • Imágenes reuniones de distintos grupos de interés. Foros, talleres, reuniones, mesas de trabajo, etc. • Acuerdos interinstitucionales de colaboración	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	El CNCCMDL mantiene relaciones periódicas y proactivas con autoridades intersectoriales, interinstitucionales, comisiones, mesas de trabajo. **Evidencias:** • Mesa de Cooperación Internacional CC. • Lista de participantes y fotos de reuniones del comité consultivo • Informes sobre participación en actividades de los organismos gubernamentales y del sector privado relacionados con el ámbito climático • Lista de participantes e Imágenes reuniones del CNCCMDL	
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.).	El CNCCMDL mantiene relaciones permanentes con autoridades intersectoriales, interinstitucionales, comisiones, mesas de trabajo, instituciones internacionales, ONG's, sector privado, entre otros. Se ha establecido alianzas con grupos de interés a nivel nacional y se realizan trabajos en red con instituciones relacionadas con el CNCCMDL. **Evidencias:** • Listado de participantes en reuniones relacionadas con el ámbito climático • Informes de trabajos de colaboración y asistencia técnica	

8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La institución ha realizado actividades periódicas donde se dan a conocer los avances en materia de cambio climático y el análisis de las experiencias de otros países para aplicar en nuestro país las mejores prácticas. **Evidencias:** • Celebración de Mesas Sobre Cambio Climático • Participaciones en Foros Internaciones • Invitaciones actividades, Publicaciones, Fotos y Boletines • Fotos de actividades	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	El CNCCMDL promueve el conocimiento, la reputación y el reconocimiento público y sus servicios a través de la página Web, mediante el cual provee como servicio público la realización de talleres de sensibilización sobre cambio climático a nivel nacional para toda entidad pública o privada que lo requiera, así como también ofrece el servicio de informar los mecanismos de desarrollo limpio existentes. De igual modo ofrece Información sobre Acciones Nacionalmente Apropiadas de Mitigación **Evidencias:** • Comunicaciones solicitando los talleres y demás servicios • Publicaciones y notas de prensa en medios digitales • Boletines • Revistas • Fotos, invitaciones y otras actividades de Participación en foros nacionales e internacionales sobre cambio climático	

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Se cuenta con un Plan de Comunicación del CNCCMDL, para publicitar todas las informaciones de la institución. A su vez se cuenta con el Plan de Medios y el Plan de Gestión de Crisis para las Redes Sociales Institucionales **Evidencias:** • Imagen servicios página web • Informe de Monitoreo de Planes	El consejo no cuenta con la implementación de los Planes de Comunicación, de Medios y Gestión de Crisis.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	La institución mediante un trabajo integrado por todas las áreas tiene identificado y definido todos los grupos de interés relevantes, tanto los internos (colaboradores), como externos. Contamos con una base de datos de contactos con los diferentes actores y entidades relacionadas al CNCCMDL **Evidencias:** • Lista de grupos de interés externos • Lista de grupos de interés internos • Plan de Comunicación • Base de datos contactos	No se cuenta con una Manual de Comunicación Externa, la forma y los medios de relacionarnos con los grupos de interés.
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	El CNCCMDL realiza análisis sobre las diferentes necesidades de los grupos de interés **Evidencias:** • Lista de grupos de interés externos • Lista de grupos de interés internos • Plan de Comunicación	No se cuenta con el desarrollo de herramientas para recopilar, analizar y revisar la información sobre los grupos de interés, de forma sistemática, que contemple las necesidades, expectativas y la satisfacción de dichos grupos.
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables		No se recopila, analiza ni revisa de forma periódica

político- legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.		la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, Económicas, tecnológicas o demográficas.
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	La gestión operacional del CNCCMDL se monitorea a través de una matriz de seguimiento al POA, donde se recopila la información relevante del desempeño organizacional a través de informes periódicos que rinde cada área y las diferentes comisiones de trabajo del CNCCMDL. **Evidencias:** • Evaluaciones de la Contraloría General de la Republica a través de las NOBACI. • Evaluación Portal Transparencia a través de la DIGEIG. • Informe Monitoreo POA • Indicadores del SMMGP	
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).	Se están realizando los levantamientos para la implementación del sistema CAF, como para la implementación del Plan de Riesgos Institucional **Evidencias:** • Análisis FODA Plan Estratégico • Metodología Administración Evaluación de Riesgos. • Autodiagnóstico NOBACI • Plan de Mejora CAF • Autodiagnóstico CAF	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	El Plan Estratégico del CNCCMDL, (3) Ejes Estratégicos, (8) Objetivos Estratégicos, (12) Resultados estratégicos y (12) Productos	

	Terminales, los cuales se encuentran alineados a la Estrategia nacional de Desarrollos y los ODS en los cuales se traduce la misión, visión y objetivos estratégicos del CNCCMDL contemplando los riesgos **Evidencias:** • Plan Estratégico • Plan Operativo Anual	
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.	Para la elaboración del Plan Estratégico del CNCCMDL, se involucraron todas las instituciones miembros del CNCCMDL. **Evidencias:** • Reuniones de trabajo de los representantes técnicos de las entidades que conforman CNCCMDL y otras instituciones, para la elaboración del Plan Estratégico 2021-2024.	
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.	El CNCCMDL realiza evaluaciones a los objetivos plasmados en el PEI y POA, mediante informes de monitoreo a la ejecución de estos trimestralmente **Evidencias:** • Monitoreo y Seguimiento trimestral de los indicadores de Gestión de los Planes Operativos • Reporte de Seguimiento y Monitoreo Trimestral POA.	La institución no cuenta con el desarrollo de la Encuesta de Satisfacción de los Servicios de la institución.
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	La institución elabora el Plan Operativo Anual costeado y presupuestado, alineado al Plan Estratégico y al Plan de Compras de la institución. **Evidencias:** • POA • Plan de Compras Anual	

5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	La institución realiza su planificación tomando en cuenta las necesidades a largo y corto plazo de los grupos de interés, considerando los ejes presentados en el Plan Estratégico del CNCCMDL y equilibrando las tareas con los recursos disponibles para cumplirlas. **Evidencias:** • PEI 2021-2024 • POA • Plan Anual de Compras (PACC). • Presupuesto	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Se cuenta con un manual de buenas prácticas para la adquisiciones y manejo administrativo en consonancia con el respeto al medio ambiente y la sostenibilidad	La institución no cuenta con una política de responsabilidad social que permita la medición del impacto de la implementación de la Guía de Buenas Prácticas

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	El CNCCMDL traduce el plan estratégico institucional en los planes operativos anuales por áreas con sus correspondientes proyectos, tareas, tiempo de ejecución, responsables, productos esperados y costos, con el organigrama institucional actualizado y aprobado por el MAP, así como el manual de funciones. **Evidencias:** • Plan Estratégico • POA Institucional	

	• Estructura Organizacional • Programación Trimestral Presupuestaria • Manual de Organización y Funciones	
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.	Del PEI se desprende los POA por áreas con sus correspondientes planes, tareas y responsables. **Evidencias:** • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo por División/Área • Reporte de Monitoreo y Seguimiento del POA Trimestralmente.	
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).	En el CNCCMDL se realiza un seguimiento trimestral del POA institucional donde cada área registra a través de la matriz de monitoreo y seguimiento sus avances, contemplados en los informes de ejecución física financiera con sus respectivos desvíos y justificaciones **Evidencias:** • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo por Área • Reporte de Monitoreo y Seguimiento del POA.	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	El POA es remitido a todas las áreas para su socialización, posteriormente es firmado por cada responsable de área para dejar constancia del conocimiento de las metas y objetivos. **Evidencias:** • POA Firmado • Publicación del POA en la web. • Correos de convocatoria a reuniones de Trabajo para la formulación y el monitoreo	

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.	Contamos con una matriz y reporte el monitoreo, seguimiento y evaluación a la ejecución del POA **Evidencias:** • Matriz de Monitoreo y Seguimiento del POA • Informe trimestral de Monitoreo y Seguimiento del POA.	
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).	Se realiza un seguimiento trimestral del POA institucional donde se registra a través de la matriz de monitoreo y seguimiento sus avances de ejecución **Evidencias:** • Matriz de Monitoreo y Seguimiento del POA • Informe de Monitoreo y Seguimiento del POA • Informe de medición de la producción priorizada y monitoreada en sistema RUTA	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	El POA es formulado con la participación de todas las áreas, donde se hace un levantamiento de sus proyectos, metas y objetivos, y necesidades de recursos, considerando el Plan Estratégico del SDSS, las Metas Presidenciales, la Estrategia Nacional de Desarrollo, el PNPSP, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) **Evidencias:** • POA institucional. • Plan Estratégico. • Plan de Compras • Listado de Participantes encuentros de formulación	

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.	El CNCCMDL realiza reuniones de staff para debatir los temas relevantes de la institución, considerando los obstáculos para el logro de los objetivos y el enfoque de cambio. La institución promueve el uso de herramientas electrónicas para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. En ese sentido, se promueven actividades de Benchlearning con instituciones públicas y privadas para compartir buenas prácticas y fomentar las alianzas **Evidencias:** • Fotos de actividades • Lista de Asistencia Actividad • Acuerdos Interinstitucionales	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Se cuenta en el portal institucional con un Foro web para consulta de los ciudadanos y disponibilidad de funcionalidad de comentarios en la sección de servicios. También se realiza encuesta de satisfacción de servicios con su calificación subsecuente **Evidencias:** • Realización de encuestas y publicación de temas en el foro	La institución no cuenta con indicadores internos para el cambio definidos, por lo que el monitoreo sistemático no está establecido.
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Durante la elaboración del PEI se realizaron consultas con grupos de interesados para la actualización y elaboración del PEI 2021-2024 **Evidencias:** • PEI 2021-2024 • Fotos • Lista de participantes	

4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos piloto, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	En el CNCCMDL se realizan reuniones trimestrales en seguimiento a la ejecución del POA, además de capacitar a sus colaboradores en lo relacionado a la formulación de proyectos. Y se realiza la socialización de los informes, así como de las minutas de las reuniones. Además, nuestra participa activamente en intercambios entre instituciones nacionales e internacionales. **Evidencias:** • POA • Matriz de Monitoreo y Seguimiento • Listado de participantes • Convocatorias • Agendas • Minutas	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios parta la implementación de los cambios planificados.	Formulación del Plan Operativo Anual Costeado y presupuestado, acorde a las necesidades. **Evidencias:** • POA • Presupuesto • Plan de Compras Institucional	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		La institución no cuenta con un plan de información que le permita el establecimiento del equilibrio de enfoque citado
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	El Consejo promueve el uso de las herramientas disponibles para la Administración electrónica, para tener mayor eficiencia en los servicios que ofrece y promover la transparencia de la institución. **Evidencias:** • Portal Web institucional • Sub-Portal de transparencia • Sistema de Monitoreo para la Administración Pública (SISMAP)	

	• Foro en el Portal Institucional • Redes Sociales • Centro de Atención Ciudadana 311 • Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) • Sistema de Administración de Bienes (SIAB) • Portal de Compras y Contrataciones • Sistema de Administración de Servicios Públicos (SASP • Sistema de Trámites Estructurados (TRE)	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	El CNCCMDL elabora y analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo como base los Planes institucionales y de cada área, el presupuesto anual y las necesidades y expectativas de los grupos de interés. **Evidencias:** • POA-2021 • Estructura de Cargos 2020 • Planificación RRHH 2020 • Plan Capacitación	
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).	La gestión de recursos humanos está apegada al cumplimiento de las disposiciones legales (contenidas en la Ley de Función Pública No. 41-08) y sus reglamentos de aplicación, alineada a la estrategia de la organización. **Evidencias:** • Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos;	

	• Formación y capacitación ofrecida al personal interno	
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.	En el Manual de Funciones y de Cargos, se encuentran definidos los perfiles de cada puesto de trabajo, y el mismo debe ser actualizado cada 2 años. De igual forma se realiza levantamiento para la detección de necesidades de capacitación con el objetivo de cerrar brechas entre lo que demanda el puesto y las habilidades que posee el colaborador. **Evidencias:** • Manual de Funciones y Manual de Cargos de acuerdo con la nueva estructura Organizativa; • Plan de capacitación.	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Se han elaborado normativas internas complementarias para facilitar la implementación de una política integral de la gestión de los recursos humanos. Contamos con un "Manual de Inducción" el cual detalla la información general de la Institución; las normas de trabajo e igualmente describe la política de compensaciones y beneficios que reciben los colaboradores. **Evidencias:** • Políticas de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa.	La institución no cuenta con la política de selección, promoción, remuneración y recompensa aprobada.
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).	El CNCCMDL cuenta con un borrador de políticas sobre compensación y beneficios en la normativa de la ley 105-13 sobre implementación de beneficios en la función pública. **Evidencias:** • Política de compensaciones y beneficios	La institución no cuenta con la Política sobre compensación aprobada.

	• Evaluación del Desempeño por Resultados • Escala salarial aprobada	
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.	El manual de cargos actualmente se encuentra en fase de elaboración con la asistencia de la analista del MAP. **Evidencias:** • Documento borrador • Intercambio de correo	No se cuenta con la resolución que aprueba el Manual de Cargos.
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.	La institución presta atención a las necesidades de los Recursos Humanos para la capacitación y desarrollo On-Line. Ofrecemos capacitaciones y formaciones puntuales bajo la modalidad On-line a los colaboradores mediante la plataforma de INAP y CAGEFI. **Evidencias:** • Formaciones del personal en materia de TIC. • Certificados participación. • Plan de Capacitación	
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).	La institución gestiona los procesos de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad. **Evidencias:** • Acción de personal de nuevo ingreso de personal.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de	Contamos con un Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal, implementado por la División de RRHH, donde	

conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	se muestran y canalizan las necesidades actuales del personal que tiene la institución. **Evidencias:** • Informe de entrevistas • Plan de Capacitación • Planificación de RRHH	
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.	La División de Recursos Humanos gestiona la asignación presupuestaria y lo plasma en su plan operativo anual. **Evidencias:** • Plan de Capacitación del personal 2021 • POA RRHH 2021 • Metodología para la Detección de Necesidades de Capacitación. • Planificación de Recursos Humanos	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	El plan de capacitación y desarrollo se estructura en función de las brechas detectadas, así como para dar respuesta a demandas originadas por la implementación de nuevos proyectos o actualización de normativas. La División de Recursos Humanos gestiona la asignación presupuestaria y lo plasma en su plan operativo anual. **Evidencias:** • Plan de Capacitación 2021 • POA RRHH 2021 • Metodología para la Detección de Necesidades de Capacitación. • Solicitudes realizadas al INAP, INFOTEP y CAPGEFI	
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.	La habilidad directiva y de liderazgo del personal ejecutivo del CNCCMDL es reconocida por los relacionados y Servidores. **Evidencias:** • Detección de Necesidades de Capacitación y Plan de Capacitación	

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).	El CNCCMDL cuenta con un procedimiento de Inducción, que sirve de guía al personal de nuevo ingreso. Se le entregan todos los instrumentos que norman las relaciones laborales del personal y se designa un personal que acompaña al nuevo colaborador. **Evidencias:** • Formulario Constancia de Inducción • Manual de inducción	No se cuenta con la aprobación del Manual de inducción.
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Para la movilidad interna y externa, tanto las promociones como ascensos, la institución toma en cuenta diferentes criterios. **Evidencias:** • Promociones y/o ascensos internos. • Acciones de personal • Link portal concursa en página web.	
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).	El CNCCMDL, promueve los métodos modernos de aprendizaje, para ello cuenta con salones con recursos audiovisuales, equipos adecuados, en coordinación con TI, DPD y Gestión Humana, con entidades autorizadas y empresas del sector privado que imparten estos temas. **Evidencias:** • Foto salón. • Listado de Asistencias • Certificados de participación.	
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.	El CNCCMDL cuenta con un comité de Etica, que planifica sus actividades a través del plan operativo y desarrolla, con el apoyo de la División de RRHH las actividades de capacitación sobre gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad y ética. **Evidencias:** • POA Comisión de Ética	

	• Lista asistencia Charla • Plan de Capacitación	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	Contamos con el instrumento de Evaluación de la Encuesta de clima Laboral, que mide en el indicador II, sobre Capacitación Especializada y Desarrollo que busca medir el impacto del programa de formación y desarrollo institucional. Evidencias: • Plan de Capacitación • Informe Encuesta Clima Organizacional • Informe Análisis Costo/Beneficio de las capacitaciones	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Desde el CNCCMDL estamos comprometidos con la promoción profesional y la capacitación constante de su personal el cual está compuesto en un 66% de mujeres y un 34% de hombres. **Evidencias:** • Plan de Capacitación • Planilla de Personal • Nómina publicada portal	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	En el CNCCMDL es política de la institución, promover una cultura de comunicación abierta, fluida y eficaz entre las diferentes áreas. Todos los equipos trabajan bajo un ambiente de confianza, participativo estableciendo lazos de alto compromiso. Las distintas direcciones tienen un estilo de liderazgo de receptividad a todos los niveles. Se realizan reuniones de staff de manera periódica y se integran a los	

	distintos proyectos mediante comités interdisciplinarios que a su vez le comunican e integran a sus servidores. **Evidencias:** • Minutas de Reuniones Staff y la MAE • Informe encuesta de Clima Laboral	
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)).	Los servidores aportan ideas mediante los distintos buzones de sugerencias, encuestas, reuniones y correos internos **Evidencias:** • Comité de Calidad • Comité de Ética • Buzón de sugerencia • Encuesta de Clima Laboral • Correos electrónicos masivos • Reuniones	
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.	La institución involucra a todos los empleados de diferentes niveles jerárquicos en la conformación de equipos o grupos de trabajos para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Se realiza reuniones de equipos de trabajo para los diferentes proyectos y planes institucionales, así como reuniones de los distintos comités que existen en la institución. **Evidencias:** • Reuniones revisión POA • Reuniones equipos de trabajo para los diferentes proyectos y planes institucionales. • Reuniones varias	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Todos los procesos y procedimientos de trabajos son consensuados y acordados con las diferentes áreas incentivando la lluvia de ideas y retroalimentación entre los grupos de interés antes de ponerlos en ejecución.	

	Un elemento importante lo constituyen las reuniones de trabajo para la elaboración del POA por área y general, así como las reuniones de los distintos comités. Si fuese necesario, se busca capacitación para lograr mejores resultados. **Evidencias:** • Reuniones de staff • Reuniones de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico y el POA. • Evaluación de Desempeño por resultado.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	El CNCCMDL aplicó la Encuesta de Clima Laboral en el 2020. **Evidencias:** • Informe diagnostico MAP sobre resultados. • Análisis de Resultados encuesta • Presentación de resultados. • Correo de socialización de resultados. • Plan de Acción de encuesta 2020-2021. • Informe avance de encuesta 2020 SISMAP	
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.	En la encuesta de Clima, los servidores tuvieron la oportunidad de opinar sobre la gestión de los recursos humanos por parte de los supervisores, a través de la encuesta de clima organizacional y el proceso de evaluación de desempeño a supervisores que se realiza anualmente. **Evidencias:** • Encuesta de Clima-MAP • Reportes de la encuesta de Clima	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La institución ha realizado diferentes esfuerzos en cumplir con los requerimientos de la normativa de Riesgo y Seguridad laboral,	El CNCCMDL no cuenta con un Plan de Contingencia y Atención ante situaciones de emergencias.

	empezamos por la creación del Comité de Seguridad **Evidencias:** • Acta conformación Comité mixto • Política de seguridad y salud laboral • Fotografías • Plan de Actividades de Salud y Seguridad	
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.	La institución garantiza las condiciones de trabajo que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, por lo que aplica el sistema de permisos y licencias conforme a las disposiciones de las leyes. **Evidencias:** • Permisos y licencias otorgadas al personal. • Permisos médicos y permisos para atender asuntos familiares • Horario flexible en ocasiones especiales.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La institución vela por el bienestar de sus colaboradores y de brindarles la asistencia oportuna para el buen desarrollo y desempeño de sus actividades. **Evidencias:** • Comité de Seguridad Laboral • Borrador de Política de Bienestar Social	No se cuenta con la política aprobada y dentro de esta política de compensación y beneficios no se contempla un apartado que preste especial atención a las necesidades de los colaboradores más desfavorecidos o con discapacidad.
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Esta institución está comprometida con el bienestar emocional, fisco y cultural de sus colaboradores, fomentando la participación de estos en diferentes actividades. **Evidencias:** • Política de Compensación y Beneficios • Reconocimientos	

	• Certificados	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	La institución tiene identificados sus socios claves ya que cuenta con una representación de los diferentes sectores los cuales forman parte del CNCMDL a través del Decreto 601-08 y el 348-21. Los proveedores de bienes y servicios son seleccionados de base de datos del Portal Transaccional, los cuales ya han sido previamente depurados y categorizados por rubro por el Órgano Rector. **Evidencias:** • Decreto 601-08 • Decreto 348-01 • Listado de proveedores • Matriz base de datos de interesados	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	La institución se mantiene constantemente celebrando acuerdos de cooperación con otras instituciones para aunar esfuerzos para la lucha contra los efectos adversos del cambio climático, y la sensibilización y creación de capacidades de la población nacional en el tema. **Evidencias:** • Acuerdos interinstitucionales • Informes de Asistencia técnica sobre iniciativas de cambio climático •	

	• Listado de participación a reuniones comité consultivo	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	El CNCNMDL tiene firmado acuerdos de colaboraciones especializadas en cambio climático y la implementación de estrategias sostenibles con diversas entidades **Evidencias:** • Acuerdo entre • El Centro de Cambio Climático de la Comunidad Caribeña y Rep. Dom. • Convenio SURFUTURO • Convenio Asonahores • Convenio Fundación reservas del país • Acuerdo Insaproma • Acuerdo de colaboración Euroclima+ • Acuerdo con la secretariat of the United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCCC) • Acuerdo de cooperation AECID	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	La implementación de las alianzas y acuerdos son monitoreadas a través de informes periódicos y actas de reuniones/hojas de registros **Evidencias:** • Informes de avances de alianzas • Informes de avance convenios y cooperación (AECID, 5C, etc.)	No se cuenta con una herramienta de seguimiento sistemático a la implementación de las alianzas y colaboraciones.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	El Consejo trabaja constantemente, un ejemplo son las Mesas de Trabajo para Articulación Empresarial por la Acción Climática con la Fundación Popular y la Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (EcoRED).	

	Evidencias: • Diplomados impartidos con la colaboración de la PUCMM y la Fundación Popular. • Convocatorias eventos en base a los acuerdos • Listado de participantes	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	La institución cuenta con acuerdos firmados donde figuran las responsabilidades de las partes en función del objetivo del acuerdo también se definen el modo de implementación y los periodos de actualización. **Evidencias:** • Acuerdo entre • El Centro de Cambio Climático de la Comunidad Caribeña y Rep. Dom. • Convenio SURFUTURO • Convenio Asonahores • Convenio Fundación reservas del país • Acuerdo Insaproma • Acuerdo de colaboración Euroclima+ • Acuerdo con la secretariat of the United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCCC) • Acuerdo de cooperation AECID	No se cuenta con un sistema de monitoreo sistemático para la evaluación y revisión de todos los acuerdos y colaboraciones establecidos
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.	Este Consejo a través de las herramientas disponibles desde el MAP amplía las capacidades de sus colaboradores para fomentar el aumento de sus capacidades organizativas. **Evidencias:** • Listado de Elegibles • Socialización de vacantes interinstitucionales	

8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	El cumplimiento de políticas de protección del medioambiente es requerido a proveedores de servicios y socios claves a través de cláusulas contractuales. **Evidencias:** • Guía de buenas prácticas compatibles con el Clima • Infografías de la guía de buenas prácticas compatibles con el Clima	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Los proveedores de bienes y servicios son seleccionados de base de datos del Portal Transaccional, los cuales ya han sido previamente depurados y categorizados por rubro por el Órgano Rector, **Evidencias:** • Listado de proveedores • Históricos de compras del estado • Plan de Compras Institucional • Plan Operativo Anual	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	La institución cuenta con un plan de comunicaciones para fortalecer y dinamizar la información interna y externa. Además, se cuenta con canales de comunicación entre los ciudadanos mediante el portal de transparencia por donde se pueden realizar solicitudes de información sobre la institución. El ciudadano tiene 3 vías de contacto que son: correo electrónico de la OAI, por la página web y/o la plataforma SAIP. Evidencias: • Borrador del Plan de Comunicación	

	• Reporte de cumplimiento del indicador de transparencia gubernamental • Estadísticas de solicitudes de información • Boletines informativos • Publicaciones en Redes sociales	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Se anima de manera parcial a los ciudadanos y clientes, para que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos. Se apoyan las alianzas **Evidencias:** • Evaluación • Encuestas sobre la institución	
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.		La institución no cuenta con herramientas o mecanismos que le permitan medir este indicador.
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.).	Marco de Trabajo definido de forma parcial, ya se han establecido buzones de quejas y se han diseñado encuestas para su posterior divulgación Contamos con buzón de reclamaciones virtual, donde se realizan monitoreos cada 15 días, este recurso se llama el 311 se puede encontrar en el Sub-Portal de Transparencia en la página web del CNCCMDL. **Evidencias:** • Buzones de Sugerencias • Buzón de Reclamaciones • Reportes línea 311	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Se ha asegurado la transparencia del funcionamiento de la organización, estas informaciones son actualizadas mensual y trimestralmente, de acuerdo con la información. **Evidencias:**	

	• Informes de ejecución física financiera • Publicaciones en medios de comunicación • Página web institucional • Portal de transparencia	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como coproductores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Se cuenta con un sistema de medición de satisfacción de los ciudadanos con los servicios ofrecidos. Conocer la opinión de los ciudadanos respecto a las necesidades que estos presentan. **Evidencias:** • Informe calificación de servicios vía portal web	
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.		La institución no cuenta con un sistema de gestión que le permita dar respuesta a este indicador.
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.		La institución no cuenta con un mecanismo que le permita incluir esta información medible y verificable en la base de datos que prevé el sistema de información de la institución.

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Alineada la información financiera con los objetivos estratégicos. **Evidencias:** • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual • Informes de ejecución física financiera • Plan de Compras	

	• Informes de ejecución del Presupuesto	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Los riesgos y oportunidades para tomar las decisiones financieras son analizados al momento de realizar la Formulación Presupuestaria y el Plan Operativo Anual, el cual se evalúa trimestralmente. Se han integrado los lineamientos establecidos por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Ministerio de Hacienda, Contraloría General de la República, La NOBACI ha sido incorporada a los procedimientos de análisis de riesgo financiero. **Evidencias:** • Plan de Riesgo • POA • Informes financieros: Cuentas por pagar, Sisacnoc, Ingresos y Egresos.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se ha asegurado la transparencia financiera se cuenta con un monitoreo periódico a través de los mecanismos de control. **Evidencias:** • Plan Operativo Anual • Informe trimestral de ejecución física y financiera • Plan de compras • Informes financieros publicados en el portal de transparencia institucional: Cuentas por pagar, ejecución presupuestaria, Conciliaciones bancarias, Ingresos y Egresos	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Se ha asegurado la gestión rentable y eficaz de los recursos financieros por medio de sistemas de control de contabilidad. **Evidencias:** • Informes ejecución presupuestaria • Informe trimestral de ejecución física y financiera • Plan Operativo Anual	

	• Medición del Cumplimiento del Índice de Gestión presupuestaria • Informe de Corte semestral y de cierre del Sisacnoc	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Se cuenta con un sistema de planificación de control presupuestario y costos **Evidencias:** • Plan Estratégico • POA institucional • Presupuesto Institucional • Presupuesto Plurianual sector publico	No se cuenta con sistemas de planificación que contemple enfoque de género/diversidad y presupuesto energético
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Delegado y descentralizado las responsabilidades financieras. Por medio de designación de responsables. **Evidencias:** • Organigrama Institucional • Manual de Organización y Funciones • Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Fundamentadas las decisiones de inversión, control financiero y análisis costo-beneficio en la sostenibilidad y la ética. **Evidencias:** • Plan Estratégico • POA institucional • Presupuesto Institucional • Reportes de Ejecución presupuestaria • Guía Institucional de Buenas Prácticas compatibles con el clima	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Incluidos datos y resultados presupuestarios, Identificados en el cumplimiento de los indicadores del PEI y POA, **Evidencias:** • Informes ejecución física financiera • Memoria Anual institucional	

	• Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	Desarrollados parcialmente sistemas para gestionar, almacenar y evaluar información y conocimiento de la organización **Evidencias:** • Archivo digital en el Sistema Interno-Copias de seguridad (Backup) • Uso de carpetas digitales compartidas • Suscripción Microsoft 365	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	La institución cuenta con un sistema de información robusto que permite el uso continuo y monitoreo de las informaciones, en donde están recolectados los documentos pertinentes en un recurso de red accesible a todos los empleados que necesiten el acceso **Evidencias:** • Espacio en el servidor adquirido por ICAT mitigación par el proyecto de la herramienta MRV	
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	El CNCCMDL cuenta con personal capacitado y comprometido con los objetivos del Consejo para controlar la información y el conocimiento de la institución. **Evidencias:** • PEI • POA	

	• Presupuesto • Evaluación de la Ejecución presupuestaria SIGEF, SIAB, TREE	
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.).	Desarrollados canales internos para información en cascada a toda la organización. Empleados con acceso a la información y conocimiento. **Evidencias:** • Intranet • Correo electrónico • Base de datos departamentos • Murales.	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	Asegurado Intercambio Permanente del Conocimiento entre el personal del CNCCMDL **Evidencias:** • Capacitaciones en el desarrollo y uso de plataformas a solicitud (portal Transaccional, SIGEF, SASP, etc.)	
6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.	Garantizado el acceso e intercambio de información relevante con todos los grupos de Interés. **Evidencias:** • Publicaciones del portal de transparencia según requerimientos institucionales (Memorias institucionales, Informe de ejecución física financiera, datos institucionales, planes, proyectos, boletines, etc.)	
7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	Garantizada que se retiene dentro de la organización la información y el conocimiento clave. **Evidencias:** • Carpetas Físicas y Digitales	

	• Base de datos institucional por departamento • Intranet.	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la Tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Diseñada la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos del CNCCMDL, actualmente se está mejorando y actualizando la gestión tecnológica. Se cuenta con recurso soporte responsable. **Evidencias:** • POA • Certificaciones NORTIC ➢ A2-certidicación de estándares de la pág. Web) ➢ A3- publicación de Datos abiertos ➢ E1-Redes Sociales	
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.	Inicialmente se hace una evaluación costo-efectividad de las propuestas ofrecidas, Previo a la adquisición de soluciones de TIC. **Evidencias:** • Informe de Evaluación para adquisición de los Equipos Informáticos y su efectiva funcionalidad.	La institución no cuenta con una herramienta que le permita realizar la medición de una relación costo – efectividad de las tecnologías usadas, que le permita medir el indicador ROI.
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	Se han establecido políticas y planes de mantenimiento que aseguran suministrar a los colaboradores herramientas actualizadas y acorde con sus responsabilidades y tareas. **Evidencias:** • Matriz de mantenimiento equipo • Solicitudes de servicios vía mail • Certificaciones NORTIC • Plan Operativo Anual	No se cuenta con normativa de seguridad de tecnologías de la información y comunicación definidas

	• Listado para monitoreo de la seguridad de los Sistemas	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.	De manera constante y sostenida se realizan las actualizaciones y mantenimientos necesarios para mantener nuestras TIC's al día, logrando así el cumplimiento de lo requerido dentro de las NORTIC y sus sistemas de monitoreo y control. **Evidencias:** • Inventario equipos TIC • Certificaciones NORTIC ➢ A2-certidicación de estándares de la pág. Web) ➢ A3- publicación de Datos abiertos ➢ E1-Redes Sociales	
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.		No se cuenta con el documento que defina como las TIC mejoran los servicios
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.		No se cuenta con servicios online inteligentes para la mejora del servicio al cliente.
7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	Se ha estado atentos a las innovaciones tecnológicas, se ha revisado la política para Actualización y adecuación constante de los sistemas operativos y los equipos de telecomunicación. **Evidencias:** • Actualizaciones de licencias software • Participaciones en actividades de innovación • Certificaciones NORTIC	
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.	Se ha tenido en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental, se han tomado medidas para para reducir la accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	No se cuenta con un procedimiento para descargo de los equipos tecnológicos.

	Evidencias: • Guía de buenas prácticas compatibles con el Clima • Infografías de la guía de buenas prácticas compatibles con el Clima	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).	La institución cuenta con Eficiencia y eficacia equilibradas, con las necesidades y expectativas de los usuarios. Espacio adecuadamente monitoreado, rutas señalizadas y debidamente conocidas. **Evidencias:** • Planograma de las instalaciones • Señalización de los espacios • Distribución de los espacios de trabajo	La institución no cuenta con señalización en todas las áreas para facilitar el acceso tanto a los usuarios como a los empleados de la institución.
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.	Se ha asegurado el uso eficiente y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos, se han tomado en cuenta la necesidad de los empleados y la cultura local. **Evidencias:** • Plan de Mantenimiento de Planta Física	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	Se ha asegurado el mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos y equipamientos de manera correcta. **Evidencias:** • Plan de Mantenimiento de Planta Física	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Se ha garantizado el uso eficiente y sostenible De los medios de transporte y recursos energéticos con la instalación de paneles solares que contribuyen a disminuir el pago de la factura eléctrica.	

	Evidencias: • Instalación de Paneles solares en Techo de la Organización.	
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).	Se ha garantizado la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados. Se ha estado realizando un plan de mejoras en las áreas del parqueo y en la actualidad se ha estado realizando un nuevo diseño para rotular cada parqueo y la automatización del estacionamiento. **Evidencias:** • Planograma de las instalaciones • Parqueos señalizados • Señalización de las áreas.	
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.	Se ha desarrollado una política integral en la organización, se han desarrollado acuerdos y proyectos que fortalecen la política de reciclado y eficiencia energética en la institución. Con relación al reciclado de papeles y otros materiales, se han hecho varios operativos y se han donado al Carol Morgan, logrando eficientizar y limpiar diferentes espacios, donde estos materiales estaban. **Evidencias:** • Borrador de política de organización • Fotos de envío de material para reciclar a centro de acopio. • Instalación de Paneles solares para la reducción del consumo energético. • Software de monitoreo del consumo energético.	No se cuenta con la política revisada y aprobada.
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	Las instalaciones de nuestra institución se encuentran siempre a la disposición de nuestros	

	aliados y miembros de este consejo, para la realización de actividades que fomenten el desarrollo de las capacidades y sensibilizaciones en nuestro campo de aplicación. **Evidencias:** • Agendas • Invitaciones • Convocatorias • Cadena de correos • Registros de participantes • Fotos	

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	El CNCCMDL se encuentra actualmente en actualizando el Mapa de Procesos, en el cual identifica los procesos claves de la institución, su estructura y relación. **Evidencia:** • Borrador del Mapa de Procesos • Matriz del Mapa de Procedimientos • Borrador Lista de procedimientos	El Consejo no cuenta con el Mapa de Procesos aprobado.
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Se describen las responsabilidades dentro de los manuales de políticas y procedimientos y el Manual de Organización y Funciones, además de que contienen la identificación de los cargos responsables de cada etapa del proceso. **Evidencias:**	El Consejo no cuenta con la aprobación del Manual de Organización y Funciones, el Manual de Procedimientos y el Listado de procedimientos.

	• Manual de Organización y Funciones. • Manual de procedimientos • Borrador listado de procedimientos	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	El CNCCMDL se encuentra actualmente en la en la elaboración de estos documentos, en procura de mejorar continuamente la eficacia de su sistema de gestión de calidad. **Evidencias:** • Plan de Riesgo • Caracterización de los procedimientos	La institución no cuenta con el Plan de Riesgo aprobado y la Caracterización de los Procedimientos.
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Las metas contempladas en el Plan Operativo del CNCCMDL están alineadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Estrategia Nacional de Desarrollo, Metas Presidenciales, ODS. **Evidencias:** • Plan Estratégico 2021-2024 • Plan Operativo 2020-2021 • Plan de Compras • Presupuesto Institucional • Manual de Procedimientos	
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).	Al momento de revisar y adecuar los procesos, es política institucional involucrar a los grupos de interés, tanto internos como externos. Por ejemplo: en la actualización de los procesos se involucra a todo el personal responsable. La satisfacción con el servicio por parte de los usuarios externos se mide a través de los buzones de sugerencias y encuestas directas cuyos resultados son tomados en cuenta al momento de introducir mejoras en los procedimientos establecidos. **Evidencias:** • Buzones de sugerencia (interno y externo) • Informes de resultados de encuestas	

	• Intercambio de correos para la actualización de procesos. • Minutas de reuniones de actualización manuales de políticas y procedimientos	
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.	En el CNCCMDL en su Plan Anual de Compras y Contrataciones, se plasma el total de las compras a requerir para la ejecución de proyectos institucionales, alineados a innovar y automatizar los procesos, como la consecución de los objetivos **Evidencias:** • Plan Operativo Anual • Plan Estratégico Institucional • Plan de Compras • Reportes de ejecución presupuestaria	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	Todos los procesos han sido diseñados apegados a las normativas legales que lo rigen y se actualizan de manera inmediata cuando la misma lo demanda. **Evidencias:** • Borrador Manual de Políticas y Procedimientos • Matriz Procedimientos	El consejo no cuenta con los documentos aprobados
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.).	Nuestros objetivos están orientados a resultados, y apegados al cumplimiento de los indicadores establecidos por el Estado Dominicano. **Evidencias:** • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual • Resultados de medición SISMAP • Resultados de medición DIGEI • Resultados de medición NOBACI	
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).	El CNCCMDL cuenta con los procedimientos correspondientes para la gestión de estos servicios, así como también se encuentra	

	realizando las actividades para la implementación de las certificaciones NORTIC. **Evidencias:** • Reporte de diagnóstico uso TIC • Procedimientos del uso de las TIC's	
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.	El CNCCMDL implementa la innovación de los procesos apoyados en el continuo Benchlearning, tanto nacional e internacional, tomando en cuenta los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios. Con la participación de sus colaboradores en programas de capacitación nacional e internacionalmente que les permiten poseer las capacidades y competencias necesarias para brindar la asistencia oportuna sobre los temas pertinentes de la institución. **Evidencias:** • Plan de Capacitación Institucional • Diplomados especializados en temas de Cambio Climático *Certificados de colaboradores participantes	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	El CNCCMDL tiene claramente identificados todos sus servicios primarios y secundarios. **Evidencias:** • Borrador Mapa de Procesos • Plantilla de definición de servicios/procedimientos	La institución no cuenta con la Aprobación del Mapa de Procesos.

2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	La institución tiene disponible mediante la plataforma web una valoración de los servicios prestados, además se cuenta en dicha plataforma del Consejo enlace al portal de quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias (311), mediante la cual involucra los ciudadanos/clientes en las mejoras de los servicios. **Evidencias:** • Estadísticas de sugerencias del portal 311 • Calificación de Servicios vía portal web	
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.	La institución analiza la información de la valoración de los servicios prestados y el informe de sugerencias recibidas mediante el portal de quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias (311), para el desarrollo de los estándares de calidad de los servicios. **Evidencias:** • Informe estadístico del 311 • Calificación de Servicios vía portal web	
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.	Aseguramos el involucramiento de los ciudadanos clientes, mediante las encuestas y buzones de sugerencias. **Evidencias:** • Informe estadístico del portal 311 • Calificación de Servicios vía portal web	
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.	El CNCCMDL, involucra a los ciudadanos/clientes en el desarrollo de servicios interactivos mediante consultas, solicitud de información y sugerencias, a través del portal de transparencia. **Evidencias:** • Imagen servicios ofrecidos página web • Informe estadístico del portal 311	No se ha realizado un levantamiento de necesidades sobre nuevos servicios ni canales de comunicación.

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.	La institución se asegura que la información este accesible con el objetivo de que el ciudadano/cliente se mantenga informado sobre los cambios. Estas informaciones se publican en la web institucional. **Evidencias:** • Publicaciones del portal institucional según requerimientos institucionales (Memorias institucionales, Informe de ejecución física financiera, datos institucionales, planes, proyectos, boletines, etc.)	
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, tablones de noticias en formato de audio, etc.).	El CNCCMDL promueve y facilita las informaciones a los ciudadanos clientes, tanto interno como externo de forma efectiva a través de diferentes medios de comunicación. **Evidencias:** • Página web • Recepción de información visitantes • Publicaciones e interacciones en las redes sociales • Boletines impresos	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	La institución cuenta con un procedimiento para la gestión de reclamaciones y dar respuestas oportunas a las quejas recibidas. A través del portal de quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias (311) y la información de buzones de sugerencia. **Evidencias:** • Política de Buzones de quejas, denuncias y Sugerencias • Borrador de procedimiento de denuncia de irregularidades y canalización de sugerencias	

	• Informes Buzón de sugerencias • Informes resultados de las encuestas de clima ético • Formularios de solicitud de asesorías en temas 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.	El CNCCMDL tiene identificada la cadena de valor institucional del estado, contemplados en el Plan estratégico alineado a la estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Plurianual del Sector público sobre los servicios que ofrece. **Evidencias:** • Plan Estratégico Institucional	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	El CNCCMDL se mantiene en coordinación constante con las instancias del sistema y demás instituciones relacionadas a través de acuerdos, alianzas para coordinación de procesos para satisfacer necesidades y requerimientos del sector. **Evidencias:** • Convenios y acuerdos interinstitucionales • Listado de participantes reuniones de coordinación	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Contamos con un sistema compartido con socios que garantizan la cadena de prestación de servicios y el intercambio de informaciones sobre la gestión operativa. **Evidencias:** • Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF)	No se cuenta con la Implementación del Sistema MRV

	• Sistema TRE de la CGR sobre seguimiento de contratos. • SASP-MAP Modulo de Nomina • Sistema de Compras y Contrataciones Publicas • Sistema de Activos Fijos • Decreto del Sistema MRV	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Desarrollamos un conjunto de acciones dirigidas a obtener una mejor coordinación implementada la mejora continua en los servicios y procesos de la organización, alineados al Plan estratégico. Contamos con la asesoría del MAP como órgano rector del modelo de calidad en el sector público. **Evidencias:** • Informe de evaluación OAI • Imagen del portal de Transparencia	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Hemos utilizado para introducir mejoras a nuestros servicios y procesos ha sido el intercambio de buenas prácticas (Benchmarking / Benchlearning) con instituciones públicas y privadas. Las comisiones interinstitucionales y los comités multidisciplinarios con los que contamos facilitan la búsqueda de soluciones y mejora continua. **Evidencias:** • Comisiones interinstitucionales. • Acuerdo y convenios Interinstitucionales • Mesas de trabajo • Listado de participantes	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	El CNCCMDL crea incentivos y condiciones para que se compartan procesos de mejora interorganizacionales entre las diferentes áreas. Además, tiene Comisiones de trabajo Interinstitucionales y comités de trabajo	

	multidisciplinario enfocados en la búsqueda de soluciones y en la mejora continua. **Evidencias:** • Comité Calidad • Comité de Ética • Comité Administración de Medios Web • Comité Transparencia • Comité de Compras • Comité de Seguridad	
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).	A lo interno, la Vicepresidencia del CNCCMDL ha creado una cultura para trabajar la gestión de procesos de manera transversal y horizontal en toda la organización, mediante reuniones con equipos interdisciplinarios, compartiendo los proyectos y su ejecución con las áreas interesadas. **Evidencias:** • Comité Calidad • Comité de Ética • Comité Administración de Medios Web • Comité Transparencia • Comité de Compras • Comité de Seguridad.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción
Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		La institución no cuenta con el establecimiento de una encuesta institucional que le permita la medición de este indicador frente a los clientes/ciudadanos.
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	El CNCCMDL se encuentra constantemente en interacción con los actores claves de su competencia que les permiten la toma de decisiones oportuna en cuanto al beneficio para la población y los sectores representados. **Evidencias:** • Reuniones de coordinación • Talleres de trabajo • Mesas de trabajo sectoriales • Listado de participación • Fotografías. • Minutas	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		La institución no cuenta con una herramienta que le permita medir la percepción del acceso a sus instalaciones por parte del cliente /cuidado
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	El CNCNMDL cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), además mantiene las informaciones de transparencia actualizadas, medido por la DIGEI, además cuenta con la página web y varios Comités que	

	ayudan a la toma de decisiones. Además, se cuenta con procedimientos y normativas específicas en cada ámbito de actuación. **Evidencias:** • Índice de transparencia • Portal Web, Transparencia	
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.).	Se cuenta con el cumplimiento a las normativas de la Ley 200-04 sobre transparencia, medición de servicios mediante el portal web, que incluye la medición del tiempo de respuesta, **Evidencias:** • Índice de transparencia • Portal Web, Transparencia	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).		La institución no cuenta con una herramienta que le permita la medición de este indicador
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Disponible la información de calidad de la organización. **Evidencias:** • Plataforma Web, Oficina de acceso a la información, • Publicaciones en Redes Sociales. • Notas de Prensa • Boletines	
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	Se percibe la correcta recepción de la información por los ciudadanos, Evidencia en el sistema de respuestas de acceso a la información ciudadano, Documentos físicos y digitales **Evidencias:** • Plataforma SAIP (Monitoreo por la DIGEIG nivel de satisfacción) • Correos electrónicos (respuesta de satisfacción de los/as ciudadanos	

9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.		La institución no cuenta con una encuesta de percepción establecida periódicamente para medir este indicador.
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se evalúa el nivel de satisfacción de los ciudadanos a través de la encuesta, buscando fortalecer las áreas de mejora para ofrecer mejor servicios a los ciudadanos. **Evidencias:** • Encuesta de satisfacción	La Institución no ha culminado las coordinaciones para aplicar la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.

6.2. Mediciones de resultados.
Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		La institución no cuenta con una herramienta que le permita la medición de este indicador
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	El CNCCMDL se mantiene actualizando constantemente en la implementación de los cambios y modificaciones sugeridas por los órganos rectores. **Evidencias:** • Plan de Acción de las sugerencias recibidas	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	La institución periódicamente y de acuerdo con las normativas de los órganos rectores implementa las plantillas web para un mejor uso de los servicios, siempre aplicando los métodos más innovadores para el mejor funcionamiento de nuestras TIC´s. **Evidencias:** • Portal de Transparencia • Página web institucional • Certificaciones NORTIC	

	• Medición de estadísticas de visitas al portal (google analytics)	
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		La institución no cuenta con una herramienta que le permita la medición de este indicador
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	El consejo mantiene activa la revisión de las necesidades de los grupos de interés con una unidad encargada de las relaciones interinstitucionales . **Evidencias:** • Identificar las App mediante convenios • Lista de participantes reuniones de coordinación	

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Los horarios disponibles para recibir y dar respuesta son de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm. **Evidencias:** • Página web • Informaciones generales de la institución • Redes sociales	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Los días hábiles para la Institución dar respuesta al ciudadano son dentro de 15 días regulares luego de haberse generado la solicitud. **Evidencias:** • Informe de SAIP • Ley 200-04.	

3. Costo de los servicios.	Nuestros servicios no tienen costo alguno para los clientes sean internos o externos, se realizan a requerimiento de los solicitantes, a través de los diferentes canales disponibles. **Evidencias:** • Página web institucional. • Redes sociales • Portal de trasparencia.	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	La información siempre está disponible por los diferentes canales de accesos que contamos, la misma son actualizadas mensual y trimestral **Evidencias:** • Plataforma SAIP • Portal de Transparencia	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Contamos con cuatro vías de canalización sobre solicitud de informaciones, altamente eficientes y fiables. **Evidencias:** • Plataforma SAIP • Portal de Transparencia • Correo electrónico del RAI • Sistema 311	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Desde el CNCCMDL estamos comprometidos a que los ciudadanos tengan a su disposición informaciones efectivas y eficaces en lo relacionado a nuestras competencias y afines. **Evidencias:** • Publicaciones del portal institucional según requerimientos institucionales (Memorias institucionales, Informe de ejecución física financiera, datos	

	institucionales, planes, proyectos, boletines, etc.) • Correo electrónico del RAI • Página Web Institucional	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Visibles y actualizados por los medios correspondientes en la periodicidad establecida dentro de los reglamentos y políticas que los regulan. **Evidencias:** • Plataforma SAIP • Portal de Transparencia • Correo electrónico del RAI • Sistema 311	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		La institución no realiza mediciones sobre este criterio.
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	La institución se Mantiene en constante monitoreo de los servicios web, previniendo la desactualización y desenfoque de la información en materia de transparencia gubernamental. **Evidencias:** • Informe de cumplimiento del indicador de transparencia y la Ley 200-04 • Portal Transparencia	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Al momento no se han generado ni trabajado procesos de quejas, nuestras estadísticas se perciben en cero (0) a la fecha. **Evidencias:** • Portal de Transparencia • Estadísticas Institucionales	

	• Estadísticas solicitudes OAI • Sistema 311	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		La institución no recibe este tipo de proceso /expediente por lo que no se realiza la medición de estos
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo, requerimientos legales).	La institución Cumplimiento al 100% en los estándares de servicios de los productos presentados en el portal web **Evidencias:** • Plataforma SAIP • Estadísticas Institucionales • Cumplimiento de la Ley 200-04	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.
Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	La institución cumple con el lineamiento del Ministerio de Administración Pública en cuanto a la medición del clima laboral, que se realiza interanual para la medición del rendimiento de la organización **Evidencias:** • Encuesta de Clima Laboral • Procedimiento de encuesta de clima organizacional • Plan de acción de la encuesta de Clima laboral	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La institución se asegura que todo el personal se involucre en la toma de decisiones y promueve el conocimiento de la misión, visión y valores.	

	Organizamos talleres y dinámicas grupales en procura de empoderar a nuestros colaboradores con la misión, visión y valores. **Evidencias:** • Encuesta de Clima Laboral	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	El personal participa con todos los directivos en las actividades para mejora de los procesos los cuales socializan las metas con su equipo de trabajo al 100%. **Evidencias:** • Encuesta de Clima Organizacional • Buzón de Sugerencias • Comité de Calidad	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	El personal del CNCCMDL tiene pleno conocimiento del comportamiento y compromiso ético, ya que promovemos de manera permanente a través de medios físicos y digitales el código de ética y los valores institucionales **Evidencias:** • Informe de Encuesta de Clima Organizacional	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	El CNCCMDL cuenta con mecanismos de consulta y dialogo, siendo de conocimiento de todo el personal. Estos instrumentos son: Buzones de sugerencias y denuncias, encuestas, reuniones de staff, y correos. **Evidencias:** • Encuesta de Clima Organizacional	
6. La responsabilidad social de la organización.	En la encuesta de percepción se valora el aporte que la institución realiza a la sociedad y los diferentes servicios que ofrece a los ciudadanos y clientes en favor de la sociedad. **Evidencias:** • Encuesta de Clima Laboral	La institución no cuenta con la creación de un Programa de Responsabilidad Social General de la institución

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La Máxima autoridad, así como las Direcciones, dirigen, organizan y asignan recursos, transmitiendo de manera clara los objetivos, traduciéndose en los resultados alcanzados hasta ahora en el POA 2020. **Evidencias:** • Encuesta de Clima Laboral	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	El diseño y la gestión de los manuales de políticas y procedimientos, así como de sus instrumentos para la implementación son percibidos por nuestros servidores como herramientas idóneas para el desarrollo de sus funciones. Esto queda evidenciado en el nivel de involucramiento tanto de los supervisores y los supervisados en la elaboración de estos. **Evidencias:** • Informe Encuesta de Clima Organizacional	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Actualmente estamos actualizando el Manual de perfiles de cargos y se aplica la evaluación de desempeño por resultado. **Evidencias:** • Listado de Evaluados • Manual de Cargos • Acuerdos de Desempeño	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	La Política de compensación y beneficios del CNCCDL, incluye un renglón para el reconocimiento individual. **Evidencias:**	

	• Bono por antigüedad, • Medalla al Mérito	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	El equipo de servidores del CNCCMDL, participa en todos los procesos de mejora de la institución. **Evidencias:** • Plan de Mejora	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	El Manual de organización y funciones establecen claramente las responsabilidades de cada área, reduciendo el impacto de los conflictos que se presenten en las relaciones laborarles. **Evidencias:** • Manual de inducción y Reglamento interno • Políticas de Compensación y beneficios laborales • Manual de Organización y Funciones • Estructura Organizativa • Política de Canalización de Sugerencias	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	En el informe de la encuesta de Clima organizacional el factor de "Balance, trabajo-familia", 91.30% refleja que nuestros servidores se sienten apoyados cuando se les presenta situaciones familiares especiales. Contribuimos con la conciliación de la vida laboral con la institucional, a través del otorgamiento de los permisos y licencias que contempla la Ley de Función Pública y sus reglamentos de aplicación. **Evidencias:**	

	• Permisos para lactancia • Permisos atender familiares enfermos • Permisos para Docencia • Permisos asistir a Clases • Permisos para asuntos importantes • Informe de Encuesta de Clima Organizacional	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	Contamos con una Política de Compensaciones y beneficios que está diseñada para que todos los servidores tengan igual de oportunidades y puedan acceder a todos los beneficios sin discriminación por religión, sexo, condición social, etc. **Evidencias:** • Beneficios a todo el personal en igualdad de condiciones. • Promociones y ascensos internos • Ayuda económica. • Parqueos para todos los empleados sin discriminar categoría. • Subsidio de Almuerzo	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	El CNCCMDL, está ubicado geográficamente céntrico para los servidores y visitantes. Nuestras instalaciones están debidamente climatizadas, tiene ascensores, escaleras de emergencias, mobiliarios y equipos adecuados, salón de conferencias con medios audiovisuales y computadores para el puesto de trabajo que lo requiera. **Evidencias:** • Fotos espacios (Informe del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional). • Encuesta Clima Organizacional	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	El CNCCMDL cuenta con un Plan de Capacitación por grupo ocupacional, con énfasis en las necesidades de cada puesto y perfil de competencias. **Evidencias:** • Plan de Capacitación • Detección de Necesidades de Capacitación • Procedimiento de Capacitación y Desarrollo	
2. Motivación y empoderamiento.	La institución realiza actividades de motivación como son las fiestas de fin de año, día de las secretarias, día de las madres, día del Amor y la Amistad, celebración de los cumpleaños, entre otras. **Evidencias:** • Actividades para todos los colaboradores	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	El Plan de Capacitación Anual de este Consejo está alineado con nuestros objetivos estratégicos, para estos fines al momento de su diseño y elaboración validamos los insumos del POA. La institución favorece el acceso a la formación y capacitación a través de diferentes instituciones estatales y privadas, dando oportunidad a todos de desarrollar sus competencias en relación con los objetivos estratégicos de la organización y al cargo que ocupan los servidores. **Evidencias:** • POA 2020 • Plan Capacitación 2020-2021	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	El CNCCMDL cuenta con mecanismo que establece claramente, el procedimiento de absentismo, rotación y de permisos, licencias por enfermedades, conforme lo establece el reglamento 523-09 de Relaciones laborales de Función Pública **Evidencias:** • Sistema de registro de asistencia; • Índice de Absentismo 2020 • Índice Rotación 2020	
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).	El CNCCMDL realizo en febrero del 2020 la Encuesta de Clima Organización, alcanzando una alta participación de los colaboradores. La metodología utilizada en el estudio fue mixta cuantitativa y cualitativa; se aplicaron (29) cuestionarios, a través de un sistema informático denominado Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública SECAP, a una población de (32) colaboradores, entre directivos y supervisados, de los cuales faltaron (03) colaboradores, mostrando un nivel de abstención de 9.37 %, tomando en cuenta que el país fue declarado en Estado de Emergencia, debido a la pandemia por el Coronavirus. Los resultados confirman la fortaleza del liderazgo, compromiso y transparencia que ha caracterizado la gestión tanto de sus directivos como de sus servidores, lo que nos permitió identificar los puntos fuertes y débiles, lo que facilita canalizar los esfuerzos hacia la consecución de los objetivos institucionales **Evidencias:** • Encuesta Clima Organizacional • Informe de la Encuesta • Lista Participación Taller	

	• Plan de Acción 2020-2021 • Fotos	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	En el CNCCMDL se realizan periódicamente evaluaciones del desempeño que permiten evaluar el rendimiento de cada servidor individualmente. **Evidencias:** • Cronograma para la Evaluación y Gestión del Desempeño • Acuerdos de Desempeño • Correo de Socialización de Metodología.	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	La institución involucra a los colaboradores en las actividades de mejora. **Evidencias:** • Resultados Encuesta Clima Organizacional • Informes de buzones de sugerencias	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Los servidores del CNCCMDL facilita al personal equipos y herramientas tecnológicas para el desarrollo de las tareas diarias. **Evidencias:** • Inventario activo fijo TIC • Programas TIC	
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).	La institución cuenta con un plan de capacitación, el cual es actualizado anualmente en función de las necesidades detectadas, durante el período enero-diciembre 2020. Es importante destacar que algunas de estas actividades van a ser desarrolladas con una inversión mínima de presupuesto ya que muchas de estas capacitaciones van a ser ejecutadas con el apoyo de las instituciones gubernamentales que trabajan este tema de nuestro interés como, INAP, CAGEFI, INFOTEP y MAP. **Evidencias:**	

		• Plan de Capacitación	
7.	Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).	El CNCCMDL cuenta con un Plan de Capacitación en el que se incluye capacitación en atención a los clientes/ciudadanos. **Evidencias:** • Plan de Capacitación	
8.	Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	La Institución ha diseñado una Política de Compensación y Beneficios, para incentivar al personal y aumentar la productividad. **Evidencias:** • Política institucional de Compensación y Beneficios	
9.	Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	Hasta el momento, en la institución no se ha reportado conflictos intereses, a través del Oficial de ética ni en los buzones. **Evidencias:** • Informe Buzón Sugerencias • Comunicación de la Comisión de Ética a la DIGEIG 2020-2021	
10.	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	Nuestros colaboradores participan activamente en actividades sociales que fomentan el que hacer de nuestra institución, así como también por parte de las demás instituciones con la que tenemos acuerdos y que forman parte de este consejo. Entre las cuales podemos mencionar: semana de la geografía-Plan Lea, jornadas de reforestación-Grupo Popular, seminarios y congresos nacionales e internacionales. **Evidencias:** • Fotografías • Listado de participantes • Certificados de participación • PPT de presentaciones.	

	• Publicaciones • Notas de prensa	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	Se ha trabajado en el desarrollo de la conciencia pública por medio de apoyo Institucional a jornadas de responsabilidad social como: Día sin carro, Bicicleteada, entre otros. **Evidencias:** • Publicaciones en redes sociales y otros medios de comunicación y difusión. • Convocatorias, correos, entre otros.	No se evidencia el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).		La institución no cuenta con un mecanismo o herramienta que le permita la medición de este indicador.
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.).		La institución no cuenta con un sistema que le permita la medición y monitoreo de este criterio.
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).	La organización ha trabajado en un plan de sustitución de bombillas, Sistema de aires acondicionados de alta eficiencia y Paneles Solares para el ahorro de energía. **Evidencias:** • Guía de buenas prácticas compatibles con el clima	No se ha medido la opinión de la sociedad en el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad ni en la toma de decisiones.

	• Socialización Infografía de la guía de buenas prácticas	
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.).		No se han realizado encuestas de percepción sobre el impacto de sostenibilidad.
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.		No se evidencia la medición de las acciones específicas dirigidas a las personas en situación de desventaja.
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.).	La organización cuenta con una Oficina de Acceso a la Información (OAI) y una comisión de ética conformada por varios actores. Este comité implementa el plan en el cual se realiza una encuesta de clima ético institucional proporcionado por la DIGEIG **Evidencias:** • Informe de encuesta de clima ético institucional • Declaración de Compromiso ético de los directivos nombrados por decreto de la institución • Portal 311	
8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		La institución no cuenta con la realización ni la medición de la percepción ciudadana sobre la participación en la comunidad en este tipo de eventos
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No se han realizado encuestas de percepción de la cobertura mediática relacionada con la responsabilidad social.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).	La organización realiza diversas actividades para preservar y mantener los recursos que contribuyen al Medio Ambiente, como la adquisición y mantenimiento de paneles solares, filtro de agua de consumo, servicios de alimentación libre de plásticos, **Evidencias:** • Informes de adquisiciones Realizadas bajo las Guías institucionales de buenas prácticas compatibles con el clima • Correos de socialización de las pautas contempladas en las guías de buenas prácticas que incluye uso racional de recursos como agua, papel, electricidad, etc.	
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	La organización mantiene buena calidad de las relaciones con grupos y representantes de las comunidades de intervención. **Evidencias:** • Acuerdos y convenios suscritos entre instancias relacionadas con el cambio climático. • Fotos, publicaciones de la Primera Reunión del CNCCMDL con todos sus miembros, encabezada por su presidente, Luis Abinader. • Convocatoria y participaciones en actividades comunitarias.	No se evidencia la medición de la frecuencia de las relaciones con los grupos de interés relevantes.
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Se monitorea el grado e importancia de la cobertura por medio de las estadísticas de réplica de las informaciones, las visualizaciones, comentarios y los likes obtenidos a los artículos y publicaciones	

	Evidencias: • Reportes de las estadísticas de visualización de noticias en las redes sociales • Publicaciones en periódicos digitales nacionales e internacionales	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).		No se encuentra desarrollada una estimación económica para este grupo de personas.
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	La institución cuenta con un borrador de política de reclutamiento y selección libre de discriminación de ningún tipo basada en las normativas de igualdad y oportunidades. **Evidencias:** • Borrador de política de Reclutamiento	No se cuenta con una política establecida que recoja las características de las minorías.
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	La organización ha apoyado a proyectos, con temas de sensibilización y lucha contra el cambio climático para poblaciones más vulnerables con apoyo técnico, no se ha profundizado en actividades visibles de filantropía, se ha apoyado con beneficios a comunidades participantes de los proyectos CON contribuciones puntuales relacionadas a elevar su conocimiento y su capacidad adaptativa en materia de cambio climático. **Evidencias:** • Perfiles de los Proyectos con financiamiento de Organismos Internacionales.	No se promueve la participación de empleados en actividades filantrópicas.
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	La organización apoya a otras organizaciones y grupos de interés y agencias.	

	Evidencias: • Fotos, convocatorias de participación en eventos de preservación de recursos naturales y economía sostenible. • Informes de participación como conferencistas en actividades educativas de sensibilización sobre el impacto cambio climático.	
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).	La organización ha realizado intercambio de conocimientos e informaciones con varias entidades sociales públicas y privadas tantas del país como internacional. **Evidencias:** • Boletines periódicos. • Convocatorias, Invitaciones y/o Fotografías de participación en conferencias, medios televisivos, jornadas etc. • Publicaciones en medios de comunicación	
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).	La Organización cuenta con información para la prevención de riesgos, ha realizado charlas y jornadas para difusión de información para fomentar la prevención y cuidado de la salud. **Evidencias:** • Convocatoria de charlas de sensibilización sobre temas de salud. • Correos de socialización y/o sensibilización sobre temas de salud.	No se cuenta con el plan de prevención de riesgo laboral.
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad).	La institución cuenta con las Guía Institucional de Buenas Prácticas compatibles con el clima que procuran la adquisición de bienes y servicios respetuosos con el medio ambiente, tanto para el impacto energético como la sostenibilidad.	

	Evidencias: • Reporte de generación de energía de paneles solares • Mantenimientos de Filtro de agua de consumo • Fotos de Zafacones de reciclaje de papelería • Pliego de adquisición de almuerzos con especificaciones	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Los resultados se miden por medio de las Estadísticas Institucionales y la Estadísticas de la Gestión OAI **Evidencias:** • Portal de Transparencia institucional. • Informe de calificación de los servicios vía portal web	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Contamos con una sección de Servicio al público este apartado se encuentra colgado en la Página Web institucional. **Evidencias:** • Portal Único de sistema de Información Pública (SAIP). • Servicio al público (Portal Transparencia)	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Los servicios ofrecidos al ciudadano cumplen con los requerimientos mediante las leyes y resoluciones. **Evidencias:**	

	• Portal Único de sistema de Información Pública (SAIP). • Informe de calificación de los servicios vía portal web • Reporte de Tiempo de Respuesta de servicios Públicos Solicitados	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	La organización cuenta con alianzas interinstitucionales para impulsar las acciones que contribuyen a la transversalización del cambio climático **Evidencias:** • Acuerdos Institucionales de colaboración.	No se cuenta con indicadores de medición de la eficacia de los acuerdos firmados
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	La institución cuenta con las auditorias por el organismo gubernamental para estos fines, que es Cámara de Cuentas realizada periódicamente, estas auditorías evalúan los resultados de impacto **Evidencias:** • Informe de auditoría de la Cámara de Cuentas • Informe de seguimiento a la auditoría	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		La institución no cuenta con las herramientas o mecanismos que le permitan la realización de un análisis comparativo.
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Estos resultados de la organización se pueden medir mediante la plataforma web y su mejora a la interfaz gráfica. **Evidencias:** • Evaluación de Portales de Transparencia Gubernamental mediante el Portal Único de sistema de Información Pública (SAIP). • Certificaciones NORTIC	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	La respuesta de los lideres a los resultados de la organización se mide Mediante encuentros y socialización trimestral de alto nivel para presentación de resultados de la institución **Evidencias:** • Informes Trimestrales POA. • Plan de Capacitación en Gestión de Riesgo	
2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).	La organización cuenta con el Plan Operativo donde cada unidad organizativa anticipa sus necesidades de recursos para la ejecución de la producción institucional y en base al cual se elabora el Plan anual de Compras y contrataciones a fin de prever los recursos necesarios. También en el POA se contempla el plan de capacitación institucional y la planificación de los RRHH. **Evidencias:** • POA • PACC • Plan Capacitación • Planificación de Recursos Humanos • Informes trimestrales de Ejecución física financiera	
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Los resultados de la organización en cuanto a la mejora de desempeño se miden Mediante el sistema de monitoreo de la Gestión Pública que evalúa los niveles de desarrollo de la gestión y el Fortalecimiento Institucional **Evidencias:** • Reportes sistemas de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)	
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		La institución no cuenta con las herramientas o mecanismos que le permitan la realización de un análisis comparativo.

5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	La organización cuenta con alianzas interinstitucionales para impulsar las acciones que contribuyen a la transversalización del cambio climático **Evidencias:** • Acuerdos Institucionales de colaboración.	No se cuenta con indicadores de medición de la eficacia de los acuerdos firmados
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	La organización trabaja de forma continua en gestionar un valor añadido, procura eficiencia en sus recursos tecnológicos y simplificación de procesos. **Evidencias:** • Descripción de los servicios en el Portal web disponibles • Correos electrónicos de las solicitudes de los servicios. • Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF). • Sistema Trámite Regular Estructurado (TRE). • Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP) • Sistema de Administración de Bienes (SIAB) • Solicitud de Acceso a la Información (SAIP) • Datos abiertos (OGTIC)	
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	Se cuenta la observancia de funcionamiento por la instancia rectora, la Contraloría General de la República, como ente regulador en los sistemas de control. Estas auditorías se realizan mediante el cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), donde se cargan las evidencias **Evidencias:** • Cumplimiento indicador de NOBACI	

8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	La organización cuenta certificaciones y participaciones en actividades de reconocimiento a la calidad en la gestión. **Evidencias:** • Documentos físicos y digitales • Certificados de Nortic.	No ha realizado postulación para el concurso Premio a la Calidad que gestiona el MAP.
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	El cumplimiento de los objetivos presupuestarios se mide en función de la ejecución del presupuesto asignado de la organización se realiza con un seguimiento continuo a los POAS departamentales. **Evidencias:** • Informes de Ejecución Presupuestaria • Presupuestos • Estados Financieros • Cumplimiento del Indicador de Gestión Presupuestaria	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	Se cuenta con la auditoria e inspecciones por los organismos rectores en los temas financieros, se realizan según el requerimiento y la necesidad de los organismos rectores. **Evidencias:** • Reportes de resultados de la Auditoría • Informe de ejecución física - financiera	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	La organización busca la optimización de sus recursos económicos, mantiene un listado de proveedores actualizado. **Evidencias:** • Listado de proveedores • Históricos de compras del estado • Plan de Compras Institucional • Plan Operativo Anual	

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.