

## GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF (BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CONSEJO NACIONAL PARA EL CAMBIO CLIMÁTICO Y MECANISMO DE DESARROLLO LIMPIO

FECHA: 24 de junio 2022

Documento Externo  
SGC-MAP

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “*Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública*” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO.**

***Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:***

**Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>  |   |                 |
| <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> | <p>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</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes taller</li> <li>• Fotos taller</li> <li>• Documento Plan Estratégico</li> <li>• Correos de socialización</li> <li>• Material impreso (separador libro)</li> </ul> |                 |
| <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>  | <p>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</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Correo de socialización del Plan Estratégico</li> </ul>  |                 |
| <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>   | <p>El CNCCMDL cuenta con el Plan Estratégico 2021-2024 alineado a la END y a los ODS, que contempla la política transversal sobre sostenibilidad ambiental y cambio climático en un país insular, para lo cual se cuenta con la normativa el Decreto número 134-14, que establece elaborar el Plan estratégico a mediano plazo cada 4 años, en donde es revisada la misión, visión</p>  |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
|  | <p>y valores institucionales a través del análisis interno y externo, así como a los cambios políticos y sociales y los compromisos internacionales suscritos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y su actualización 2022.</li> <li>• Correos de socialización del Plan Estratégico</li> <li>• Comunicación del Ministerio de economía aprobando las matrices del PEI.</li> </ul>   |                 |
| <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>  | <p>El personal de la institución tiene acceso a la misión, visión y valores a través de medios físicos y digitales: página web, intranet, lugar estratégico en nuestras instalaciones, memorias, brochure y documentos varios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI-2021-2024</li> <li>• Minuta reuniones</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Brochure</li> <li>• Microsoft Teams</li> <li>• Manual de Inducción</li> <li>• Registros de participantes</li> <li>• Registro de actividades</li> </ul> |                 |
| <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo,</p> | <p>La institución realiza la revisión de la misión, visión y valores institucionales realizando el análisis de los cambios sociales y políticos además tomando en cuenta los compromisos internacionales según mandato del Decreto número 134-14, que establece elaborar el Plan estratégico cada 4 años, a través del análisis interno y externo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis FODA</li> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Fotos</li> <li>• Relaciones participantes</li> </ul>               |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).  |   |                 |
| 6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos. | <p>El CNCCMDL cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental, 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.</p> <p>La institución, a través del monitoreo de la normativa establecida en materia ética, gestiona la prevención de la corrupción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta electoral que conforma Comité.</li> <li>• Plan operativo del Comité de Ética</li> <li>• Código de ética institucional.</li> <li>• Lista de asistencia de actividades, reuniones y charlas de capacitaciones de los valores éticos.</li> <li>• Fotos</li> <li>• Buzón de sugerencias</li> </ul> |                 |
| 7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).  | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima organizacional</li> <li>• Informe resultados encuesta</li> <li>• Socialización resultados encuesta</li> <li>• Plan de acción mejora clima organizacional</li> <li>• Programa de Bienestar Social Laboral.</li> </ul>   |                 |

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|--|---|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional aprobada 2019.</li> <li>• Manual de funciones</li> <li>• Manual de cargos</li> <li>• Decreto 541-20</li> </ul>  | <p>El Consejo no cuenta con la Estructura Actualizada conforme a la inclusión de nuevas funciones establecidas en el marco legal aplicable.</p> |
| <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>   | <p>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, TRANSPARENCIA; facilitando así el monitoreo de su cumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de seguimiento al POA</li> <li>• Metodología de Seguimiento al POA</li> <li>• Informes trimestrales de avances</li> <li>• Correos de seguimiento para actualización POA</li> <li>• Imagen Indicadores de Gestión</li> <li>• Seguimiento a la producción en RUTA</li> <li>• Indicadores de la NOBACI</li> </ul> |   |
| <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad,</p>   | <p>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</p>  |   |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).  | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-24</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Correos y Lista de asistencia de medición de la ejecución</li> <li>• Informes de monitoreo</li> <li>• Seguimiento a la producción en RUTA</li> </ul> |                 |
| 4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización. | <p>Se cuenta con herramientas de monitoreo de los planes operativos y estratégicos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de medición de Indicadores de Gestión pública</li> <li>• Seguimiento a la producción en RUTA</li> <li>• Indicadores de la NOBACI</li> <li>• Tablero de Monitoreo de Políticas y Programas Priorizados</li> </ul>  |                 |
| 5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.                  | <p>La institución se encuentra realizando actividades relacionadas con la puesta en marcha para la implementación del CAF.</p> <p>Se cuenta con el procedimiento de Control Interno para la mejora continua de los procesos institucionales</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación Comité de Calidad.</li> <li>• Minuta de reuniones</li> <li>• Remisión de la Autoevaluación</li> <li>• Manual de procedimientos institucionales</li> </ul>   |                 |
| 6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de   | <p>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</p>  |                 |



| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|--|---|
| gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.   | <p>en Línea entre otros, según Marco Normativo de la entidad rectora, la OPTIC.</p> <p>Además, las redes sociales institucionales</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de cumplimiento del indicador iTICge</li> <li>• Política de Información y Comunicación</li> <li>• Página web y Redes sociales (Instagram, Fb, etc.)</li> </ul>  |   |
| 7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.                  | <p>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. Además, existen diferentes comités para temas específicos que incluyen representantes de todos los niveles, estos son: Comité de calidad, Nobaci, comité de integridad gubernamental, comité de compras, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de Estructura Organizativa con el área gestión de proyectos.</li> <li>• Propuesta Mapa de Procesos</li> <li>• Matriz de procedimientos</li> <li>• Comunicaciones de conformaciones de comité</li> </ul> | La institución no cuenta con las propuestas validadas por los organismos rectores (Administración Pública). |
| 8) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. | <p>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.</p> <p>Esto se ve evidenciado en las metas trazadas en el Plan Operativo institucional donde se proyectan acciones de mejora</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación CAF (autoevaluación)</li> <li>• Plan de Mejora continua</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul>   |   |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de avance del plan de mejora continua</li> <li>• Informes Trimestrales del POA</li> </ul>   |                 |
| <p>9) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p> | <p>Comunicada 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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones del personal</li> <li>• Listado de Participantes</li> <li>• Cadenas de correos informativos</li> <li>• Memorándum / Circulares</li> </ul> |                 |

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>  |   |                 |
| <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> | <p>En el CNCCMDL se evidencia un alto nivel de compromiso de la MAE y los ejecutivos de la institución con los objetivos y valores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del Código de Ética.</li> <li>• Declaraciones Juradas reportadas</li> <li>• Acceso Observatorio Servicios Públicos</li> <li>• Portal Transparencia</li> <li>• Comité de Integridad gubernamental</li> <li>• Comité de Calidad Institucional</li> <li>• Comité de Seguridad y salud en el trabajo</li> <li>• Conformación de Servidores Públicos</li> <li>• Conmemoración de días de madre, trabajo, cumpleaños y otras</li> </ul> |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> | <p>Existe una cultura de confianza mutua entre los equipos, en el CNCCMDL se desarrolla y fortalece las relaciones con los directivos y servidores, en base al respeto, la comprensión y trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de charlas/talleres de integración</li> <li>• Minuta de reuniones y/o lista de participantes por área y de directivos</li> </ul>                                    |                 |
| <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>   | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Mural Institucional</li> <li>• Boletín Informativo</li> <li>• Plan de comunicaciones</li> </ul>   |                 |
| <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>  | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reuniones</li> <li>• Plan de Capacitación</li> </ul>   |                 |
| <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>  | <p>En el CNCCMDL se fomenta la delegación de autoridad y responsabilidades.</p> <p>Tiene conformado varios comités, en los que se crean mesas de trabajo para delegar responsabilidades respecto al hacer y la rendición de cuentas mediante informes de gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Delegación de autoridad mediante circular interna o por correo electrónico, delegación de firma de documentos.</li> </ul> |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación Comité de: Compras y Contrataciones, Integridad gubernamental, Calidad, Nobaci, Asociación de Servidores Públicos</li> <li>• Política Delegación de Funciones</li> <li>• Matriz de Suplencia</li> </ul>   |                 |
| <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> | <p>Se realizan de manera activas capacitaciones, charlas, talleres y cursos con el objetivo de desarrollar las competencias de los recursos humanos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Informes de ejecución del Plan de capacitación</li> <li>• Certificados de participación.</li> <li>• Fotos capacitación</li> </ul>  |                 |
| <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>  | <p>Con el objetivo de motivar a sus servidores e incrementar la productividad, la institución cuenta con una política de compensaciones y beneficios, así como el Programa de bienestar social, ambos apegados a las directrices de la Ley de Función Pública que contempla adecuadas, oportunas y justas compensaciones, Monetarias y No Monetarias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de compensaciones y beneficios.</li> <li>• Pago bono desempeño colectivo</li> <li>• Reporte de nómina del Incentivo por desempeño Individual</li> <li>• Programa Bienestar social</li> <li>• Acuerdos de desempeño</li> </ul> |                 |

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>   |  |                 |
| <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Participantes de reuniones de coordinación.</li> <li>• Registro de participantes con actores claves de la gobernanza climática</li> <li>• Acuerdos Interinstitucionales</li> <li>• Fotografías de los talleres, reuniones, etc.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> </ul> |                 |
| <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>   | <p>El CNCCMDL mantiene relaciones periódicas y proactivas con autoridades intersectoriales, interinstitucionales, comisiones, mesas de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de Cooperación Internacional CC.</li> <li>• Lista de participantes y fotos de reuniones del comité consultivo</li> <li>• Informes sobre participación en actividades de los organismos gubernamentales y del sector privado relacionados con el ámbito climático</li> <li>• Lista de participantes e Imágenes reuniones del CNCCMDL</li> <li>• Fotos y publicaciones de participaciones en Foros, seminarios y actividades regionales.</li> </ul>  |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| 3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.  | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico 2021-2024</li> <li>• PNPSP 2021-2024</li> <li>• Manual de procedimientos internos</li> </ul>                              |                 |
| 4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.   | <p>Los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por el CNCCMDL están alineados con las políticas públicas</p> <p>El Plan Estratégico y Operativo alineado con la END, PNPSP, Objetivos Desarrollo Sostenible.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul>  |                 |
| 5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.). | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes en reuniones relacionadas con el ámbito climático</li> <li>• Informes de trabajos de colaboración y asistencia técnica</li> </ul> |                 |
| 6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.  | <p>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.</p>   |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
|   | <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebración de Mesas Sobre Cambio Climático</li> <li>• Participaciones en Foros Internaciones</li> <li>• Invitaciones actividades, Publicaciones, Fotos y Boletines</li> <li>• Fotos de actividades</li> </ul>  |                 |
| <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p> | <p>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.</p> <p>De igual modo ofrece Información sobre Acciones Nacionalmente Apropriadas de Mitigación. A su vez se cuenta con un Plan de Comunicación, para publicitar todas las informaciones de la institución; además cuenta con el Plan de Medios y el Plan de Gestión de Crisis para las Redes Sociales Institucionales.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones solicitando los talleres y demás servicios</li> <li>• Publicaciones y notas de prensa en medios digitales</li> <li>• Boletines</li> <li>• Fotos, invitaciones y otras actividades de Participación en foros nacionales e internacionales sobre cambio climático</li> <li>• Plan de Comunicación</li> <li>• Plan de Gestión de Crisis para la Redes Sociales Institucionales.</li> </ul> |                 |

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

*Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.*

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|--|---|
| <b>La Organización:</b>  |  |   |
| 1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes. | <p>La institución mediante un trabajo integrados por las diferentes áreas, realizaron una evaluación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución, considerando las variables legales y globales del Cambio Climático.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis FODA</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> </ul>   |   |
| 2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.   | <p>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</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de grupos de interés externos</li> <li>• Lista de grupos de interés internos</li> <li>• Base de datos contactos</li> <li>• Minuta de reuniones de intercambio de información con Comité consultivo</li> <li>• Lista de Participación de encuentros</li> </ul> | No se cuenta una periodicidad establecida para el levantamiento de necesidades de los grupos de interés |
| 3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.  | 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.  |   |



| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
|   | <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones de la Contraloría General de la Republica a través de las NOBACI.</li> <li>• Evaluación Portal Transparencia a través de la DIGEIG.</li> <li>• Informe Monitoreo POA</li> <li>• Indicadores del SMMGP</li> </ul>   |                 |
| <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p> | <p>La institución dispone de herramientas para evaluar su desempeño regularmente analizando los factores externos e internos e identificando los riesgos asociados a la producción institucional. Además, se implementa el modelo CAF anualmente.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis FODA Plan Estratégico 2021-2024</li> <li>• Plan de riesgo institucional.</li> <li>• Autodiagnóstico NOBACI</li> <li>• Plan de Mejora CAF</li> <li>• Autodiagnóstico CAF</li> </ul> |                 |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>La Organización:</b>   |   |                 |
| <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> | <p>El Consejo cuenta con su Plan Estratégico aprobado por la entidad rectora, el cual se encuentra alineado a la Estrategia nacional de Desarrollos y los ODS y a las políticas sectoriales. En dicho plan se traduce la misión, visión y objetivos estratégicos del CNCCMDL contemplando los riesgos, supuestos, metas y otros elementos.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo Anual 2022</li> </ul> |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| 2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.  | <p>Para la elaboración del Plan Estratégico del CNCCMDL, se involucraron todas las instituciones miembros del CNCCMDL.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de trabajo de los representantes técnicos de las entidades que conforman CNCCMDL y otras instituciones, para la elaboración del Plan Estratégico 2021-2024.</li> </ul>   |                 |
| 3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.   | <p>La institución ha integrado la política de sostenibilidad ambiental y cambio climático en la construcción del Plan Estratégico 2021-2024</p> <p>Se cuenta con un manual de buenas prácticas para las adquisiciones y manejo administrativo en consonancia con el respeto al medio ambiente y la sostenibilidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Buenas prácticas compatibles con el clima</li> <li>• Política de sostenibilidad ambiental (PNPSP)</li> </ul> |                 |
| 4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc. | <p>La institución elabora el Plan Operativo Anual costeadado y presupuestado, alineado al Plan Estratégico y al Plan de Compras de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2022</li> <li>• Plan de Compras Anual 2022</li> <li>• Presupuesto</li> </ul>   |                 |

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>                               | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2024</li> <li>• POA Institucional 2022</li> <li>• Estructura Organizacional</li> <li>• Programación Trimestral Presupuestaria</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> </ul> |                 |
| <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>   | <p>Del Plan Estratégico Institucional se desprende los POA por áreas con sus correspondientes planes, tareas y responsables.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo 2022</li> <li>• Informe de monitoreo trimestral de la ejecución física (POA).</li> </ul>  |                 |
| <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2022</li> <li>• Publicación del POA en la web.</li> <li>• Correos de convocatoria a reuniones de Trabajo para la formulación y el monitoreo</li> </ul>   |                 |
| <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para</p>   | <p>Se cuenta con una matriz y reporte el monitoreo, seguimiento y evaluación a la ejecución del POA</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Monitoreo y Seguimiento del POA</li> </ul>  |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe trimestral de Monitoreo y Seguimiento del POA.</li> </ul> |                 |

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <b>La Organización:</b>  |   |                 |
| 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.  | <p>Se han realizado cambios usando la tecnología, como el Office 365 con la herramienta Teams, incorporación de sistema Aries, Sistema de información geográfica en desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de contabilidad y nómina Aries</li> <li>Office 365</li> <li>Herramienta Teams</li> <li>Sistema de Información Geográfica (SIG)</li> </ul>  |                 |
| 2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc. | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>En ese sentido, se promueven actividades de Benchlearning con instituciones públicas y privadas para compartir buenas prácticas y fomentar las alianzas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotos de actividades (Foros, Webinars, conferencias, etc.)</li> <li>Lista de Asistencia Actividad</li> <li>Acuerdos Interinstitucionales</li> </ul> |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.  | <p>Durante la elaboración del PEI se realizaron consultas con grupos de interesados para la actualización y elaboración del PEI 2021-2024</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• Fotos</li> <li>• Lista de participantes</li> </ul>  |                 |
| 4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado. | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web institucional</li> <li>• Sub-Portal de transparencia</li> <li>• Sistema de Monitoreo para la Administración Pública (SISMAP)</li> <li>• Foro en el Portal Institucional</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Centro de Atención Ciudadana 311</li> <li>• Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF)</li> <li>• Sistema de Administración de Bienes (SIAB)</li> <li>• Portal de Compras y Contrataciones</li> <li>• Sistema de Administración de Servicios Públicos (SASP)</li> <li>• Sistema de Trámites Estructurados (TRE)</li> </ul> |                 |
| 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.  | <p>Formulación del Plan Operativo Anual Costeado y presupuestado, acorde a las necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Presupuesto</li> <li>• Plan de Compras Institucional</li> </ul>   |                 |

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

#### Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <b>La Organización:</b>  |  |                 |
| 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA-2021</li> <li>• Manual de Descripción de los Perfiles de Cargos</li> <li>• Planificación RRHH 2022</li> <li>• Formulario de detección de necesidades de RRHH</li> </ul>   |                 |
| 2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro. | 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Inducción</li> <li>• Política de Servicio de Personal</li> <li>• Política de Movimiento Personal</li> <li>• Política de Reclutamiento y Selección</li> <li>• Matriz de Suplencia</li> </ul> |                 |
| 3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades,  | 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.<br><b>Evidencias:</b>   |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora                       |
|---|---|---------------------------------------|
| diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos;</li> <li>• Formación y capacitación ofrecida al personal interno</li> <li>• Programa de Bienestar Social 2022-2023</li> <li>• Plan de Mejora Encuesta de Clima 2022-2023</li> </ul>  |                                       |
| 4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.  | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción de personal de nuevo ingreso de personal.</li> <li>• Socialización de Vacantes de Concursos Internos y Externos</li> </ul>  |                                       |
| 5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.   | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de compensaciones y beneficios</li> <li>• Evaluación del Desempeño por Resultados</li> <li>• Escala salarial aprobada</li> </ul>   |                                       |
| 6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros. | <p>Desde la Dirección de Recursos Humanos la organización tiene una base de datos con las informaciones más relevantes de los servidores, (cédula, cargo, fecha ingreso, área donde labora, género, grupo ocupacional, estatus, sueldo, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de estadísticas con datos generales.</li> <li>• Estadísticas desagregadas por sexo</li> <li>• Informe de Plan de Capacitación</li> </ul> | No se cuenta con una unidad de género |

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p><b>La Organización:</b></p>   |   |                 |
| <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>               | <p>Contamos con un Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal, donde se muestran y canalizan las necesidades actuales del personal que tiene la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de entrevistas</li> <li>• Informes de ejecución del Plan de Capacitación 2022</li> <li>• Planificación de RRHH</li> </ul>   |                 |
| <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>  | <p>El CNCCMDL cuenta con un Manual 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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario Constancia de Inducción</li> <li>• Manual de inducción</li> <li>• Ejecución del Plan de capacitaciones</li> </ul>   |                 |
| <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> | <p>El CNCCMDL, promueve los métodos modernos de aprendizaje, para ello cuenta con salones con recursos audiovisuales, equipos adecuados, asimismo incentiva la participación para la formación en las distintas áreas de funcionamiento del consejo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo de convocatorias, fotos de participación para asistencia a foros, simposios, charlas y otras actividades formativas</li> <li>• Listado de Asistencias</li> <li>• Certificados de participación.</li> </ul> |                 |
| <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades</p>   | <p>El plan de capacitación y desarrollo se estructura en función de las brechas detectadas, así como para dar</p>   |                 |



| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.  | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2022</li> <li>• POA RRHH 2022</li> <li>• Metodología para la Detección de Necesidades de Capacitación.</li> <li>• Solicitudes realizadas al INAP, INFOTEP y CAPGEFI</li> </ul> |                 |
| 5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.   | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario Constancia de Inducción</li> <li>• Manual de inducción</li> <li>• Programa de Bienestar Social</li> </ul>   |                 |
| 6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.   | <p>Para la movilidad interna y externa, tanto las promociones como ascensos, la institución toma en cuenta diferentes criterios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promociones y/o ascensos internos.</li> <li>• Acciones de personal</li> <li>• Procedimientos de movimiento de personal</li> <li>• Correos de socialización con vacantes disponibles</li> </ul>   |                 |
| 7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales). | <p>El CNCCMDL, promueve los métodos modernos de aprendizaje, para ello cuenta con salones con recursos audiovisuales, equipos adecuados, en coordinación con TIC, DPD y Gestión Humana, con entidades</p>  |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
|  | autorizadas y empresas del sector privado que imparten estos temas.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto salón.</li> <li>• Listado de Asistencias a capacitaciones.</li> <li>• Certificados de participación.</li> </ul>   |                 |
| 8) Planifica 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 Ética, 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización del Código de ética pública</li> <li>• Lista asistencia Charlas</li> <li>• Plan de Capacitación 2022</li> </ul> |                 |
| 9) Evalúa 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 del monitoreo y el 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2022</li> <li>• Informe Encuesta Clima Organizacional</li> <li>• Informe Análisis Costo/Beneficio de las capacitaciones</li> </ul>         |                 |

### Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <b>La Organización:</b>  |  |                 |
| 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta 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. Se realizan |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
|   | 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de Reuniones Staff y la MAE</li> <li>• Informe encuesta de Clima Laboral</li> </ul>   |                 |
| 2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).                      | Los servidores aportan ideas mediante los distintos buzones de sugerencias, encuestas, reuniones y correos internos<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Calidad</li> <li>• Comité de Ética</li> <li>• Buzón de sugerencias</li> <li>• Encuesta de Clima Laboral</li> <li>• Correos electrónicos masivos</li> <li>• Reuniones</li> </ul>  |                 |
| 3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación. | La instrucción involucra a los empleados de todos los niveles jerárquicos en la conformación de equipos o grupos de trabajo para llevar a cabo los objetivos estratégicos. Se realizan reuniones de equipos de trabajo para los diferentes proyectos y planes institucionales, así como reuniones de los distintos comités:<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de ejecución trimestrales de plan operativo</li> <li>• Conformación de Comité de Calidad</li> <li>• Comité de Integridad gubernamental</li> <li>• Buzón de sugerencia</li> </ul> |                 |
| 4) Procura 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.   |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora  |
|--|---|--|
|  | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de directivos</li> <li>• Reuniones de trabajo para la formulación y monitoreo del Plan Estratégico y el POA.</li> <li>• Evaluación de Desempeño por resultado.</li> </ul>   |  |
| <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>  | <p>El CNCCMDL aplicó la Encuesta de Clima Laboral en el 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe diagnóstico MAP sobre resultados.</li> <li>• Análisis de Resultados encuesta</li> <li>• Presentación de resultados.</li> <li>• Correo de socialización de resultados.</li> <li>• Plan de Acción de encuesta 2022-2023.</li> <li>• Informe avance de encuesta 2022-2023.</li> </ul>   |  |
| <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>  | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de seguridad y salud en el trabajo</li> <li>• Plan de Emergencias ante Huracanas</li> <li>• Plan de Actividades Preventiva</li> <li>• Capacitaciones sobre Salud y Seguridad</li> <li>• Encuesta de Clima-MAP</li> <li>• Reportes de la encuesta de Clima</li> </ul> | <p>Disponer de recursos financieros para implementar las medidas de seguridad y herramientas necesarias.</p> <p>Elaborar y Diseñar el Plan de Emergencia General del CNCNCMDL.</p> |
| <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a</p> | <p>La institución ha realizado diferentes esfuerzos en cumplir con los requerimientos de la normativa de Riesgo y Seguridad laboral, empezamos por la creación del Comité de Seguridad</p>  |  |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).  | <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta conformación Comité mixto</li> <li>• Política de seguridad y salud laboral</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Plan de Actividades de Salud y Seguridad</li> <li>• Plan de Emergencias ante Huracanes</li> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Informes de absentismo</li> </ul>                                 |                 |
| 8) Presta 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>• Programa de Bienestar Social</li> </ul>  |                 |
| 9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas). | Esta institución está comprometida con el bienestar emocional, físico y cultural de sus colaboradores, fomentando la participación de estos en diferentes actividades.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Compensación y Beneficios</li> <li>• Programa de Bienestar Social</li> <li>• Reconocimientos</li> <li>• Certificados</li> </ul> |                 |

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

**Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

| Ejemplos                | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-------------------------|---|-----------------|
| <i>La Organización:</i> |   |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|---|--|---|
| <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p> | <p>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.<br/>Los proveedores de bienes y servicios son seleccionados de la base de datos del Portal Transaccional, los cuales ya han sido previamente depurados y categorizados por rubro por el Órgano Rector.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 601-08</li> <li>• Decreto 348-01</li> <li>• Listado de proveedores</li> <li>• Matriz base de datos de interesados</li> </ul> |   |
| <p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>               | <p>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, la sensibilización y creación de capacidades de la población nacional en el tema.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos interinstitucionales</li> <li>• Informes de Asistencia técnica sobre iniciativas de cambio climático</li> <li>• Listado de participación a reuniones comité consultivo</li> </ul>   |   |
| <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>  | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Acuerdo entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Centro de Cambio Climático de la Comunidad Caribeña y Rep. Dom.</li> <li>• Convenio SURFUTURO</li> <li>• Convenio Asonahores</li> <li>• Convenio Fundación reservas del país</li> </ul>   | <p>No se cuenta con un sistema de monitoreo sistemático para la evaluación y revisión de todos los acuerdos y colaboraciones establecidos</p> |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo Insaproma</li> <li>• Acuerdo de colaboración Euroclima+</li> <li>• Acuerdo con la secretariat of the United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCCC)</li> <li>• Acuerdo de cooperación AECID</li> </ul>  |                 |
| 4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.  | <p>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).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplomados para la mejora de las capacidades en el ámbito climático con apoyo de instituciones como Intec, MEPyD, Mlrex, Dominico Americano.</li> <li>• Convocatorias eventos en base a los acuerdos</li> <li>• Listado de participantes</li> </ul> |                 |
| 5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. | <p>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,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de proveedores</li> <li>• Históricos de compras del estado</li> <li>• Plan de Compras Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul>   |                 |

**Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

| Ejemplos                | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-------------------------|---|-----------------|
| <i>La Organización:</i> |   |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>  | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web/ sección transparencia</li> <li>• Reporte de cumplimiento del indicador de transparencia gubernamental</li> <li>• Estadísticas de solicitudes de información</li> <li>• Boletines informativos</li> </ul> |                 |
| <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> | <p>La institución mantiene permanente comunicación con los grupos de interés mediante reuniones de consenso, mesas de trabajo, grupos de consulta con actores de interés vinculados al ámbito climático</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de participación</li> <li>• Correos de convocatorias a reuniones</li> <li>• Formulario para grupos de consulta y opinión</li> </ul>   |                 |
| <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>   | <p>Marco de Trabajo definido de forma parcial, ya se han establecido buzones de quejas y se han diseñado encuestas para su posterior divulgación.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de Sugerencias</li> <li>• Buzón de Reclamaciones</li> <li>• Reportes línea 311</li> </ul>  |                 |



| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|--|---|
| 4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano. | La institución cuenta con el Catálogo de servicios disponible para los ciudadanos en el portal web, donde puede solicitar mediante el mismo.<br><b>Evidencias:</b><br>Portal web/servicios | La institución no cuenta con la carta compromiso al ciudadano |

### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <i>La Organización:</i>   |   |                 |
| 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente. | Alineada la información financiera con los objetivos estratégicos.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo Anual 2022</li> <li>• Informes de ejecución física financiera</li> <li>• Plan de Compras</li> <li>• Informes de ejecución del Presupuesto</li> </ul>   |                 |
| 2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.                                    | 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Riesgo</li> <li>• POA 2022</li> <li>• Informes financieros: Cuentas por pagar, Sisacnoc, Ingresos y Egresos.</li> </ul> |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora  |
|--|---|--|
|  |   |  |
| <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> | <p>Se ha asegurado la transparencia financiera se cuenta con un monitoreo periódico a través de los mecanismos de control.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual 2022</li> <li>• Informe trimestral de ejecución física y financiera</li> <li>• Plan de compras</li> <li>• Informes financieros publicados en el portal de transparencia institucional.</li> <li>• Ejecución presupuestaria</li> <li>• Conciliaciones bancarias</li> <li>• Ingresos y Egresos.</li> </ul> |  |
| <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>  | <p>Se ha asegurado la gestión rentable y eficaz de los recursos financieros por medio de sistemas de control de contabilidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes ejecución presupuestaria</li> <li>• Informe trimestral de ejecución física y financiera</li> <li>• Medición del Cumplimiento del Índice de Gestión presupuestaria, Contrataciones Públicas y Transparencia</li> <li>• Informe de Corte semestral y de cierre del Sisacnoc</li> </ul>                              |  |
| <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>                                       | <p>Se cuenta con un sistema de planificación de control presupuestario y costos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• POA institucional</li> <li>• Informes de ejecución Presupuestaria</li> </ul>   | <p>No se cuenta con sistemas de planificación que contemple enfoque de género/diversidad y presupuesto energético.</p> |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto Plurianual sector público</li> </ul>  |                 |
| 6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado. | <p>Delegado y descentralizado las responsabilidades financieras. Por medio de designación de responsables.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organigrama Institucional</li> <li>Manual de Organización y Funciones</li> <li>Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos</li> </ul> |                 |

#### Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <b>La Organización:</b>  |   |                 |
| 1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización. | <p>Desarrollados sistemas para gestionar, almacenar y evaluar información y conocimiento de la organización</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Archivo digital en el Sistema Interno-Copias de seguridad (Backup)</li> <li>Uso de carpetas digitales compartidas</li> <li>Suscripción Microsoft 365</li> </ul>  |                 |
| 2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.   | <p>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</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Espacio en el servidor adquirido por ICAT mitigación para el proyecto de la herramienta MRV.</li> <li>Portal MRV en desarrollo</li> </ul> |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|--|--|--|
| 3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.  | <p>El Consejo aprovecha los canales digitales para el crecimiento de la organización y potenciar las habilidades y conocimiento de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foros</li> <li>• Seminarios en línea</li> <li>• Talleres</li> </ul>   |  |
| 4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.   | <p>El Consejo ha establecido redes de aprendizaje para la gestión eficaz de la información externa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos interinstitucionales</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Plan de comunicaciones</li> </ul>  |  |
| 5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.   | <p>El Consejo cuenta con un Sistema de Control de Calidad y resguardo de la información a través de las carpetas digitales hospedada en el servidor de Tecnología de la Información. También carpetas en línea a través de la adquisición de Office 365</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpetas compartidas</li> <li>• OneDrive</li> </ul> | No se cuenta con un método de validación de los documentos como la firma digital |
| 6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento. | <p>Desarrollados canales internos para información en cascada a toda la organización. Empleados con acceso a la información y conocimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Microsoff teams</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Base de datos departamentos</li> <li>• Murales.</li> </ul>                       |  |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| 7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas. | El Consejo Garantiza el acceso e intercambio de información relevante con todos los grupos de Interés.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones del portal de transparencia según requerimientos institucionales (Memorias institucionales, Informe de ejecución física financiera, datos institucionales, planes, proyectos, boletines, etc.)</li> <li>• Publicaciones de Boletines, audiovisuales, Entrevistas en medios de comunicación</li> <li>• Foros, talleres, charlas, etc.</li> <li>• Comité consultivo</li> </ul> |                 |
| 8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.  | Se ha garantizado que se retiene dentro de la organización la información y el conocimiento clave, a través de un intercambio constante de conocimiento de todo el personal de la institución.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpetas Físicas y Digitales</li> <li>• Base de datos institucional por departamento</li> <li>• Intranet.</li> <li>• Procedimiento de Movimiento de Personal.</li> </ul>   |                 |

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>La Organización:</b>   |   |                 |
| 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. | En el Consejo se evidencia el diseño de la tecnología de acuerdo con los objetivos de la institución según los documentos normativos de la OGTIC<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA-2022</li> <li>• Certificaciones NORTIC</li> </ul> |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• A2-certificación de estándares de la pág. Web)</li> <li>• A3- publicación de Datos abiertos</li> <li>• E1-Redes Sociales</li> </ul>  |                 |
| 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.   | <p>Inicialmente se hace una evaluación costo-efectividad de las propuestas ofrecidas, Previo a la adquisición de soluciones de TIC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Evaluación para adquisición de los Equipos Informáticos y su efectiva funcionalidad.</li> </ul>   |                 |
| 3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).                   | <p>Se identifican el uso de nuevas tecnologías, datos abiertos; nómina</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Nómina Aries</li> <li>• Carga de la nómina de pago en el SASP</li> <li>• Sistema de Información Geográfica (en desarrollo)</li> <li>• Plataforma en línea para las acciones y medidas de Adaptación (M&amp;E) (en desarrollo)</li> </ul>  |                 |
| 4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización. | <p>En el CNCCMDL se evidencia el uso de esta, a través de la asignación al personal técnico de herramientas de apoyo tecnológico, asignándoles desktop, laptop, para la realización de sus tareas. También se realizan resguardo de información (Backup)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición licencia de Office 365 (Teams, Outlook, Access, etc.)</li> <li>• Foros</li> <li>• Portal web</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Carpetas compartidas</li> </ul> |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|--|---|
| <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> | <p>Se cuenta con herramientas para que los usuarios accedan a los servicios de manera digital.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Sistema de Información Geográfica (en desarrollo)</li> <li>• Plataforma en línea para las acciones y medidas de Adaptación (M&amp;E) (en desarrollo)</li> </ul>  | <p>No se cuenta con la certificación de la automatización de los servicios públicos, NORTIC A-5</p> |
| <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>  | <p>Se cuenta con procedimientos para gestionar, almacenar y proteger la información institucional</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de carpetas digitales compartidas</li> <li>• Procedimiento Administración de Servidores</li> <li>• Procedimiento Mantenimiento en Sistemas Operativo y Antivirus, Mantenimiento Preventivo a Equipos de la Red</li> <li>• Procedimiento Realización de Backup (Respaldo)</li> <li>• Procedimiento Servicios Soporte Técnico e Inspección y Mantenimiento a Base de Datos</li> </ul> |   |
| <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>  | <p>Se ha tenido en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental, se han tomado medidas para para reducir la accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de buenas prácticas compatibles con el Clima</li> <li>• Infografías de la guía de buenas prácticas compatibles con el Clima</li> </ul>   |   |

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p><i>La Organización:</i></p>   |  |                 |
| <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>    | <p>La institución garantiza la provisión y mantenimiento de estos indicadores en las diferentes áreas, proveyendo espacios y mantenimientos adecuados para el buen desempeño del trabajo, mobiliarios y equipos necesarios a los colaboradores, transporte institucional, y se cuenta con suministro de energía sostenible.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación/Plan de mantenimiento de mantenimiento de Planta Física</li> <li>• Minibús de transporte institucional</li> <li>• Paneles solares para proveer energía eléctrica al Consejo</li> </ul> |                 |
| <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>  | <p>En el Consejo proveen instalaciones seguras, proporcionando así condiciones de trabajo seguras y efectivas y sin barreras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planograma de las instalaciones</li> <li>• Distribución de los espacios de trabajo</li> <li>• Señalización de los espacios</li> <li>• Procedimiento de mantenimiento de plata física</li> </ul>   |                 |
| <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> | <p>Se ha asegurado el mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos y equipamientos de manera correcta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de mantenimiento de plata física</li> <li>• Procedimiento Preventivo de Limpieza y Áreas Comunes</li> <li>• Reciclaje de papel y cartón (foto de traslado)</li> </ul>  |                 |
| <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>  | <p>El consejo presta sus instalaciones para el desarrollo de proyectos que van dirigidos a la comunidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>   |                 |



| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora   |
|--|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos de la Asignación de espacio físico al coordinador nacional del proyecto de “Mejora de la Infraestructura Hídrica Resistente al Clima del Caribe”</li> </ul>  |   |
| <p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>  | <p>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 y el transporte colectivo para los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de Paneles solares en Techo de la Organización.</li> <li>• Memorándum sobre el uso de los aires acondicionados que reducen el consumo energético.</li> <li>• Ruta de minibús institucional</li> </ul>  | <p>No se cuenta con medios de transporte sostenible</p> |
| <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p> | <p>Se ha garantizado la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados, se realizó un plan de mejora en las áreas del parqueo y en la actualidad se cuenta con un nuevo diseño de identificación de cada parqueo y la automatización del estacionamiento.</p> <p>Tanto los ciudadanos/clientes como los empleados cuentan con fácil conexión al transporte público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planograma de las instalaciones</li> <li>• Parqueos señalizados</li> <li>• Política de uso y asignación de Parqueo</li> </ul> |   |

## CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

### Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <b>La Organización:</b>   |  |                 |
| 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.  | En el CNCCMDL se cuenta con Mapa de Procesos, en el cual identifica los procesos claves de la institución, su estructura y relación.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mapa de Procesos</li><li>• Matriz del Mapa de Procedimientos</li><li>• Borrador Lista de procedimientos</li></ul>   |                 |
| 2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.  | La institución cuenta con sistema de gestión de procesos en desarrollo que permite gestionar procesos misionales utilizando el manejo de datos y estándares.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de Información Geográfica (en desarrollo)</li><li>• Plataforma en línea para las acciones y medidas de Adaptación (M&amp;E) en desarrollo</li></ul> |                 |
| 3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. | El CNCCMDL cuenta con la elaboración y diseño de estos documentos, en procura de mejorar continuamente la eficacia de su sistema de gestión de calidad.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de Riesgo</li><li>• Manual de procedimientos institucionales en etapa final</li></ul>   |                 |
| 4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.  | 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.   |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
|   | <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> <li>• Manual de procedimientos institucionales en etapa final.</li> </ul>  |                 |
| 5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos en etapa final</li> <li>• Listado de Procedimientos</li> </ul>   |                 |
| 6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.                    | El CNCCMDL implementa la innovación de los procesos apoyados en el continuo Benchlearning, tanto nacional e internacional,<br>Con la participación de sus colaboradores en programas de capacitación nacional e internacionalmente, así como distintas actividades de intercambio de experiencias sobre el abordaje del tema de cambio climático en la región.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación Institucional</li> <li>• Diplomados especializados en temas de Cambio Climático</li> <li>• Correos y convocatorias en Foros Simposios y talleres.</li> </ul> |                 |
| 7) Establece indicadores de resultados para monitorear 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo Anual 2022</li> <li>• Resultados de medición SISMAP</li> <li>• Resultados de medición DIGEI</li> <li>• Resultados de medición NOBACI</li> </ul>  |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| 8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado). | 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos del uso de las TIC's</li> <li>• Procedimiento Mantenimiento Preventivo a Equipos de la Red</li> <li>• Procedimiento Realización de Backup (Respaldo)</li> </ul> |                 |

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <b>La Organización:</b>   |  |                 |
| 1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros. | La institución tiene disponible mediante la plataforma web una valoración de los servicios prestados, además se cuenta en dicha plataforma del Consejo el enlace al portal de quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias (311), mediante el cual involucra los ciudadanos/clientes en las mejoras de los servicios.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas de sugerencias del portal 311</li> <li>• Calificación de Servicios vía portal web</li> <li>• Formulario para grupos de consulta y opinión</li> </ul> |                 |
| 2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.  | La institución ha utilizado medios innovadores para la sensibilización y capacitaciones a raíz de la pandemia COVID-19<br><b>Evidencias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda de encuentros por Teams</li> <li>• Uso de Google Meet</li> <li>• Foros enlazados a las redes sociales y YouTube</li> </ul>   |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| 3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.  | El consejo está comprometido con la gestión de género, por lo que ha habilitado una sala de lactancia materna que satisface las necesidades de las colaboradoras.<br>Además<br><b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto de sala lactancia</li> </ul>  |                 |
| 4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio). | 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web</li> <li>• Recepción de información visitantes</li> <li>• Publicaciones e interacciones en las redes sociales</li> <li>• Boletines impresos</li> </ul> |                 |

**Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <i>La Organización:</i>   |  |                 |
| 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. | 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios y acuerdos interinstitucionales</li> <li>• Listado de participantes reuniones de coordinación</li> </ul> |                 |
| 2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de 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   |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
|  | <p>intercambio de informaciones sobre la gestión operativa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF)</li> <li>• Sistema TRE de la CGR sobre seguimiento de contratos.</li> <li>• SASP-MAP Modulo de Nomina</li> <li>• Sistema de Compras y Contrataciones Publicas</li> <li>• Sistema de Activos Fijos</li> <li>• Tablero de monitoreo de políticas y programas prioritarios-MEPyD</li> <li>• Plataforma en línea para las acciones y medidas de Adaptación (M&amp;E) en desarrollo</li> </ul>                          |                 |
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>   | <p>Hemos utilizado para introducir mejoras a nuestros servicios y procesos ha sido el intercambio de buenas prácticas (Benchmarking / Benchlearning) con instituciones públicas y privadas.</p> <p>Las comisiones interinstitucionales y los comités multidisciplinarios con los que contamos facilitan la búsqueda de soluciones y mejora continua.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisiones interinstitucionales.</li> <li>• Acuerdo y convenios Interinstitucionales</li> <li>• Mesas de trabajo temáticas</li> <li>• Listado de participantes</li> </ul> |                 |
| <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> | <p>El CNCCMDL crea incentivos y condiciones para que se compartan procesos de mejora interorganizacionales entre las diferentes áreas.</p> <p>Además, tiene Comisiones de trabajo Interinstitucionales y comités de trabajo multidisciplinario enfocados en la búsqueda de soluciones y en la mejora continua.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>  |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de conformación y reuniones de los Comité Calidad, integridad gubernamental, transparencia, compras, entre otros</li> <li>• Autodiagnóstico CAF</li> <li>• Sistema de información geográfica (en desarrollo)</li> <li>• Plataforma en línea para las acciones y medidas de Adaptación (M&amp;E) en desarrollo</li> </ul>                            |                 |
| <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> | <p>Se realizan acciones dirigidas a facilitar los procesos con otras organizaciones gubernamentales y civiles para la coordinación de la entrega de servicios</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de información geográfica (en desarrollo)</li> <li>• Plataforma en línea para las acciones y medidas de Adaptación (M&amp;E) en desarrollo</li> </ul> |                 |
| <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>  | <p>El consejo mantiene coordinaciones y colaboraciones con varias instituciones gubernamentales para la prestación de servicios institucionales</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y alianzas para las acciones climáticas</li> <li>• Cartas de actividades con firmas conjuntas</li> </ul>  |                 |

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|--|---|
| La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:   |  |   |
| 1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).  | Se ha realizado la encuesta de valoración sobre el conocimiento y percepción de la ciudadanía sobre el cambio climático, incluyendo el cuidado de medio ambiente, el conocimiento sobre las iniciativas vigentes y la valoración de las instituciones del estado.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web con los resultados de la encuesta</li> </ul>   |   |
| 2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). |  | Este criterio no aplica a la institución por la característica de esta. |
| 3) 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de coordinación</li> <li>• Talleres de trabajo</li> <li>• Mesas de trabajo sectoriales</li> <li>• Listado de participación</li> <li>• Fotografías.</li> <li>• Minutas</li> </ul> |   |
| 4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).   | El CNCNMDL cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), además mantiene las informaciones de transparencia actualizadas en el portal web, según normativa de la DIGEI<br>Disponibles la información de calidad de la organización.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma Web</li> </ul>  |   |



| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de Transparencia</li> <li>Cumplimiento de la Ley 200-04</li> </ul>  |                 |
| 5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. | <p>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</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma SAIP (Monitoreo por la DIGEIG nivel de satisfacción)</li> <li>Correos electrónicos (respuesta de satisfacción de los/as ciudadanos)</li> </ul> |                 |

## 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|--|---|
| <b>La opinión de los usuarios sobre:</b>   |  |   |
| 1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.   |  | Este criterio no aplica a la institución por la característica de esta. |
| 2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). | <p>La institución ofrece la información sobre los horarios y servicios disponibles mediante el portal web. Está ubicada en una zona de fácil acceso, y los servicios no tiene costos para los solicitantes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal web</li> <li>Planograma del edificio</li> </ul> |   |
| 3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).  | <p>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,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de transparencia</li> <li>Portal Web, Transparencia</li> </ul>      |   |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora  |
|---|---|--|
| 4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.). |   | La institución no cuenta con una herramienta que le permita la medición de este indicador. |
| 5) Capacidad de la organización para la innovación.   | <p>La organización sostiene relación con sus interesados y actores claves del sector climático encuentros y mesas de trabajo para la mejora de los procesos y la articulación con los sectores sociales aplicando la innovación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de información geográfica (en desarrollo)</li> <li>• Plataforma en línea para las acciones y medidas de Adaptación (M&amp;E) en desarrollo</li> </ul> |  |
| 6) Agilidad de la organización.   | <p>La organización cuenta con indicadores para la agilidad de los procesos, ejemplo Portal de compras, respuesta a solicitudes de servicios en el tiempo</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de contrataciones Públicas</li> <li>• Reporte de estadísticas de recepción de solicitudes</li> </ul>   |  |
| 7) Digitalización en la organización.   | <p>La institución cuenta con la digitalización y organización de la información</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Gestión de Archivo</li> <li>• Carpetas digitales</li> </ul>   |  |

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora   |
|--|---|---|
| 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).   | <p>Los días hábiles para la Institución dar respuesta al ciudadano son dentro de 15 días regulares luego de haberse generado la solicitud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de SAIP</li> <li>• Ley 200-04.</li> </ul>   |   |
| 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.                | <p>Al momento no se han generado ni trabajado procesos de quejas, nuestras estadísticas se perciben en cero (0) a la fecha.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Estadísticas Institucionales</li> <li>• Estadísticas solicitudes OAI</li> <li>• Sistema 311</li> </ul>  |   |
| 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. | <p>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,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de transparencia</li> <li>• Portal Web, Transparencia</li> </ul>   |   |
| 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).  | <p>La institución cuenta con el cumplimiento al 100% en los estándares de servicios de los productos presentados en el portal web. Se está trabajando en la propuesta de la carta compromiso institucional</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma SAIP</li> <li>• Estadísticas Institucionales</li> <li>• Cumplimiento de la Ley 200-04</li> </ul> | La institución no cuenta con la medición de la carta compromiso |

## 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales. | <p>Contamos con cuatro vías de canalización sobre solicitud de informaciones, altamente eficientes y fiables.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma SAIP</li> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Correo electrónico del RAI</li> <li>• Sistema 311</li> </ul>   |                 |
| 2) Disponibilidad y exactitud de la información.   | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones del portal institucional según requerimientos institucionales (Memorias institucionales, Informe de ejecución física financiera, datos institucionales, planes, proyectos, boletines, etc.)</li> <li>• Correo electrónico del RAI</li> <li>• Página Web Institucional</li> </ul> |                 |
| 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.   | <p>Visibles y actualizados por los medios correspondientes en la periodicidad establecida dentro de los reglamentos y políticas que los regulan los documentos que muestran los resultados de rendimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de POA</li> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Reporte de monitoreo de SAIP</li> </ul>   |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| 4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. | <p>La institución se mantiene en constante monitoreo de los servicios web, previniendo la desactualización y desenfoco de la información en materia de transparencia gubernamental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de cumplimiento del indicador de transparencia y la Ley 200-04</li> <li>• Portal Transparencia</li> <li>• Reporte de monitoreo de SAIP</li> </ul> |                 |
| 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).   | <p>Los horarios disponibles para recibir y dar respuesta están publicados y accesibles desde nuestro portal web, en cada servicio</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web</li> <li>• Informaciones generales de la institución</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>  |                 |
| 6) Tiempo de espera.  | <p>Los días hábiles para la Institución dar respuesta al ciudadano son dentro de 15 días regulares luego de haberse generado la solicitud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de SAIP</li> <li>• Ley 200-04.</li> </ul>  |                 |
| 7) Tiempo para prestar el servicio.   | <p>Los días hábiles para la Institución dar respuesta al ciudadano son dentro de 15 días regulares luego de haberse generado la solicitud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de SAIP</li> <li>• Ley 200-04.</li> </ul>  |                 |
| 8) Costo de los servicios.  | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>  |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web institucional.</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Portal de transparencia.</li> </ul>   |                 |
| 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros). | <p>La información siempre está disponible por los diferentes canales de accesos que contamos, la misma son actualizadas mensual y trimestral</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma SAIP</li> <li>• Portal Web</li> <li>• Catálogo de Servicios institucionales</li> </ul> |                 |

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(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. | <p>La institución implica a los grupos de interés mediante el intercambio y mesas temáticas para los procesos de toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario para grupos de consulta y opinión</li> </ul>  |                 |
| 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).                       | <p>El CNCCMDL se mantiene actualizando constantemente en la implementación de los cambios y modificaciones sugeridas por los órganos rectores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Acción de las sugerencias recibidas</li> <li>• Informe de quejas y sugerencias del 311</li> <li>• Informe de quejas y sugerencias internas</li> </ul> |                 |
| 3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.  | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>  |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Página web institucional</li> <li>• Certificaciones NORTIC</li> <li>• Medición de estadísticas de visitas al portal (google analytics)</li> </ul>  |  |
| 4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).   |  | 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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas. | <p>El consejo mantiene activa la revisión de las necesidades de los grupos de interés con una unidad encargada de las relaciones interinstitucionales</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas y convenios firmados</li> <li>• Lista de participantes reuniones de coordinación</li> <li>• Correos de convocatorias a mesas de trabajo</li> </ul> |  |

#### 4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| 1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.     | <p>Las solicitudes de servicios se realizan mediante la plataforma o portal web correspondiendo a las iniciativas de e-Gob. También se cuenta con un foro interactivo para atender las solicitudes de información a los interesados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web-foro</li> <li>• Estadísticas de solicitudes</li> </ul> |                 |
| 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia. | En este indicador se evidencia el gran compromiso y trabajo realizado por la institución en materia de  |                 |

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|          | transparencia, contando con un 99.08% del porcentaje total de la evaluación correspondiente al mes de abril.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Transparencia Estandarizado en el Sub-Portal Institucional</li> </ul> |                 |

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

***Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:***

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| Opinión del personal respecto a:  |  |                 |
| 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y 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.<br><br>Dentro de la dimensión sobre Calidad y Orientación al Usuario en la encuesta de clima y cultura organizacional 2022, el enunciado siguiente: ¿Mi institución promueve captar las sugerencias y expectativas de nuestros usuarios? arrojó un <b>84.62%</b> de satisfacción en la percepción de los colaboradores.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Laboral 2022</li> <li>• Procedimiento de encuesta de clima organizacional</li> <li>• Plan de mejora de la encuesta de Clima laboral</li> <li>• Resultados de la encuesta</li> </ul> |                 |



| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> | <p>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.<br/>Organizamos talleres y dinámicas grupales en procura de empoderar a nuestros colaboradores con la misión, visión y valores.<br/>En la dimensión sobre Identidad con la Institución y Valores en la encuesta de clima y cultura organizacional 2022, obtuvimos un promedio de <b>90.38%</b> de satisfacción.<br/><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Laboral</li> <li>• Resultados de encuesta de Clima 2022</li> <li>• Inducción a la institución</li> <li>• Correos electrónicos</li> </ul> |                 |
| <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>  | <p>Dentro de la dimensión sobre Mejora y Cambio en la encuesta de clima y cultura organizacional 2022, en el enunciado siguiente: ¿Participo en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de mi institución?<br/>La percepción de los colaboradores arrojó un <b>65.39%</b> de satisfacción.<br/><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Laboral 2022</li> <li>• Actividades Plan de Mejora Encuesta de Clima</li> <li>• Buzón de Sugerencias</li> <li>• Comité de Calidad</li> </ul>  |                 |
| <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>     | <p>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.<br/>Dentro de la dimensión sobre Austeridad y Combate contra la Corrupción en la encuesta de clima y cultura organizacional 2022, el resultado promedio de satisfacción de nuestros</p>  |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
|   | colaboradores fue <b>95.20%</b> .<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>• Resultados de la encuesta de Clima 2022</li> </ul>   |                 |
| 5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal. | 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.<br><br>Los resultados promedio de las siguientes dimensiones: Impacto sobre Encuesta de Clima en la Institución, %, Colaboración y Trabajo en Equipo y Liderazgo y Participación, arrojaron un <b>86.54%, 87.50% y 85.39%</b> respectivamente, en el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>• Resultados de la encuesta de clima 2022</li> </ul>                                  |                 |
| 6) La responsabilidad social de la organización.  | En la encuesta de Clima y Cultura 2022, en las dimensiones sobre Calidad de Vida y Reconocimiento Laboral en la encuesta de clima y cultura organizacional 2022, los resultados promedio de satisfacción de nuestros colaboradores fueron <b>81.16 y 87.31</b> , respectivamente%.<br><br>Este Consejo comprometido con la mejora continua y proveer a nuestros colaboradores de un instrumento que promueva el sentido de pertenencia, motivación y productividad, que nos conduce a optimizar el ambiente laboral y la calidad en el servicio, hemos diseñado el Programa de Bienestar Social 2022-2023.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Laboral</li> </ul> |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de bienestar social</li> </ul>   |                 |
| 7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. | <p>Dentro de la dimensión sobre Mejora y Cambio en la encuesta de clima y cultura organizacional 2022, el resultado promedio de satisfacción de nuestros colaboradores fue de un <b>78.85%</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la encuesta de clima 2022.</li> </ul>                       |                 |
| 8) El impacto de la digitalización en la organización.            | <p>Dentro de la dimensión sobre Uso de la Tecnología en la encuesta de clima y cultura organizacional 2022, el resultado promedio de satisfacción de nuestros colaboradores fue de un <b>83.17%</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la encuesta de clima 2022.</li> </ul>                  |                 |
| 9) La agilidad de la organización.                                | <p>Dentro de la dimensión sobre Enfoque en Resultados y Productividad en la encuesta de clima y cultura organizacional 2022, el resultado promedio de satisfacción de nuestros colaboradores fue de un <b>90.87%</b>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la encuesta de clima 2022.</li> </ul> |                 |

**2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| Opinión del personal respecto a:  |   |                 |
| 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el | 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 2022. |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. | <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Laboral</li> <li>• Resultados de la Encuesta de Clima</li> <li>• Plan de Mejora de Clima 2022-2023</li> </ul>  |                 |
| 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.                                   | <p>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.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Clima Organizacional</li> </ul>  |                 |
| 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.                         | <p>Actualmente estamos actualizando el Manual de perfiles de cargos y se aplica la evaluación de desempeño por resultado.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos</li> <li>• Acuerdos de Evaluación del Desempeño</li> </ul>  |                 |
| 4) La gestión del conocimiento.   | <p>El Consejo llevó a cabo el proceso de Detección de Necesidades de Capacitación para la implementación de la Gestión del conocimiento y desarrollo de los colaboradores de este Consejo. El Plan Anual de Capacitación 2022 se elaboró con la metodología establecida por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), en el cual se completaron en diferentes etapas y por los grupos ocupacionales.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Informe sobre nivel de Implementación del Plan 2022.</li> </ul> |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| 5) La comunicación interna y los métodos de información.                                | <p>Hemos diseñado un plan de comunicación interna y la Política de Comunicación Interna, que incluyen métodos de información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de comunicación Interna.</li> <li>• Plan de Mejora de Clima 2022-2023.</li> </ul>  |                 |
| 6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. | <p>La Política de compensación y beneficios del CNCCDL, incluye un renglón para el reconocimiento individual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivo por desempeño individual</li> <li>• Incentivo de desempeño Personal de carrera</li> <li>• Incentivo de desempeño institucional</li> <li>• Programa de Bienestar Social</li> </ul> |                 |
| 7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.                      | <p>El equipo de servidores del CNCCMDL, participa en todos los procesos de mejora de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mejora de Clima 2022-2023</li> </ul>   |                 |

### 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <b>Opinión del personal respecto a:</b>                    |  |                 |
| 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de inducción y Reglamento interno</li> <li>• Políticas de Compensación y beneficios laborales</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> </ul> |                 |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora   |
|--|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa</li> <li>• Política de Canalización de Sugerencias</li> </ul>  |   |
| <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> | <p>Dentro de las dimensiones sobre calidad de vida laboral y balance trabajo-familia, en la encuesta de clima y cultura organizacional 2022, obtuvimos un resultado promedio de satisfacción de un <b>87.31%</b> y <b>74.23%</b> respectivamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mejora 2022-2023</li> <li>• Formularios de permisos y licencias</li> <li>• Informe de absentismo</li> <li>• Programa de Bienestar Social</li> </ul>  |   |
| <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>                                | <p>Dentro de las dimensiones sobre igualdad de oportunidades y equidad, en la encuesta de clima y cultura la organización obtuvo un 65.34% de satisfacción, lo que coincide en que la institución se rige por estos criterios y valores. En el 2022 el Consejo elaboro el Programa de Bienestar Social y de la Política de Compensación y beneficios laborales</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de clima</li> <li>• Programa de bienestar Social</li> <li>• Política de Compensación y beneficios laborales</li> </ul> | <p>El Consejo no ha concluido la implementación del Programa de bienestar Social.</p> |
| <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>  | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos espacios (Informe del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional).</li> <li>• Encuesta Clima Organizacional</li> </ul>   |   |

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|          |   |                 |

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>Opinión del personal respecto a:</b>                     |   |                 |
| 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. | <p>En el CNCCMDL se realizan periódicamente evaluaciones del desempeño que permiten evaluar el rendimiento de cada servidor individualmente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma para la Evaluación y Gestión del Desempeño</li> <li>• Acuerdos de Desempeño</li> <li>• Correo de Socialización de Metodología</li> </ul>   |                 |
| 2) Motivación y empoderamiento.                             | <p>El CNCCMDL realizó en febrero del 2022 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.</p> <p>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</p> <p><b>Evidencias:</b></p> |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta Clima Organizacional</li> <li>• Informe de la Encuesta</li> <li>• Lista Participación Taller</li> <li>• Plan de Acción 2020-2021</li> <li>• Fotos</li> </ul>  |                 |
| 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. | <p>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 a desarrollar sus competencias en relación con los objetivos estratégicos de la organización y al cargo que ocupan los servidores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2022</li> <li>• Plan Capacitación 2022-2023</li> </ul> |                 |

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.). | <p>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</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de registro de asistencia;</li> <li>• Índice de Absentismo 2021</li> <li>• Índice Rotación 2021</li> </ul> |                 |
| 2) Nivel de participación en actividades de mejora.   | La institución involucra a los colaboradores en las actividades de mejora.   |                 |



| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
|   | <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta Clima Organizacional</li> <li>• Informes de buzones de sugerencias</li> </ul>  |                 |
| 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.  | Hasta el momento, en la institución no se ha reportado conflictos intereses, a través del Oficial de ética ni en los buzones.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Buzón Sugerencias</li> <li>• Comunicación de la Comisión de Ética a la DIGEIG 2020-2021</li> </ul>  |                 |
| 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.   | 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.<br>Entre las cuales podemos mencionar: semana de la geografía-Plan Lea, jornadas de reforestación-Grupo Popular, seminarios y congresos nacionales e internacionales.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Certificados de participación</li> <li>• PPT de presentaciones.</li> <li>• Publicaciones</li> <li>• Notas de prensa</li> </ul> |                 |
| 5) 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación</li> </ul>  |                 |

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.   | <p>En el CNCCMDL se realizan periódicamente evaluaciones del desempeño que permiten evaluar el rendimiento de cada servidor individualmente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma para la Evaluación y Gestión del Desempeño</li> <li>• Acuerdos de Desempeño</li> <li>• Correo de Socialización de Metodología.</li> </ul>   |                 |
| 2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.  | <p>Los servidores del CNCCMDL facilita al personal equipos y herramientas tecnológicas para el desarrollo de las tareas diarias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario activo fijo TIC</li> <li>• Programas TIC</li> </ul>   |                 |
| 3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas. | <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación</li> </ul> |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos. | <p>La Institución ha diseñado una Política de Compensación y Beneficios, para incentivar al personal y aumentar la productividad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política institucional de Compensación y Beneficios</li> </ul> |                 |

## CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

*Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:*

### Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora   |
|---|---|---|
| <b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>   |   |   |
| 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias. | <p>Se ha trabajado en el desarrollo de la conciencia pública por medio de apoyo Institucional a jornadas de responsabilidad social como: Semana de movilidad sostenible, Día sin carro, Bicicleteada, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones en redes sociales y otros medios de comunicación y difusión.</li> <li>• Fotos de participación en Jornada de reforestación en la subcuenca de Pedernales, San Juan,</li> <li>• Apoyo logístico al Proyecto de soluciones hídricas con energías renovables</li> <li>• Cuadernillos del Plan LEA (periódico)</li> </ul> | No se evidencia el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. |
| 2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de  | La institución cuenta con paneles solares como medio energético para disminuir emisiones, además se cuenta con transporte colectivo para los empleados de la institución. El consejo está apoyando administrativa y   |   |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).  | financieramente la iniciativa “mejora de la resiliencia climática e implementación de soluciones hídras a partir de energías renovables”.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de participantes y video lanzamiento de proyecto de soluciones hídras con energía renovables</li> <li>• Reporte de generación de energía de paneles solares</li> <li>• Mantenimientos de Filtro de agua de consumo</li> <li>• Pliego de condiciones para compra de insumos</li> </ul> |  |
| 3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. |  | No se encuentra desarrollada una estimación económica para este grupo de personas.   |
| 4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.                   |  | 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. |
| 5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.       |  | No se evidencia la medición de las acciones específicas dirigidas a las personas en situación de desventaja.                                       |
| 6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.   | 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de buenas prácticas compatibles con el clima</li> <li>• Socialización Infografía de la guía de buenas prácticas</li> <li>• Encuesta de percepción climática en la población dominicana</li> </ul>   |  |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| 7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). | <p>La organización esta continuamente evaluada por la DIGEIG. Se miden los indicadores de transparencia y cumplimiento de la Ley 200-04. La medición en abril 2022 se alcanzó el 99.8%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Transparencia Estandarizado del Sub-Portal Institucional</li> <li>• Reporte de quejas, reclamaciones y sugerencias del 311</li> </ul> |                 |

## Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

### Indicadores de responsabilidad social:

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(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). | <p>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,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de adquisiciones realizadas bajo las guías institucionales de buenas prácticas compatibles con el clima</li> <li>• Correos de socialización de las pautas contempladas en las guías de buenas prácticas que incluye uso racional de recursos como agua, papel, electricidad, etc.</li> </ul> |  |
| 2) Frecuencia 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.  | No se evidencia la medición de la frecuencia de las relaciones con los grupos de interés relevantes. |

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|--|--|--|
|  | <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y convenios suscritos entre instancias relacionadas con el cambio climático.</li> <li>• Convocatoria y participaciones en actividades comunitarias.</li> </ul>  |  |
| 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de las estadísticas de visualización de noticias en las redes sociales.</li> <li>• Publicaciones en periódicos digitales nacionales e internacionales.</li> </ul>   |  |
| 4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.). | La institución cuenta el procedimiento de reclutamiento y selección libre de discriminación de ningún tipo basada en las normativas de igualdad y oportunidades.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Reclutamiento y Selección</li> </ul>   |  |
| 5) Apoyo a proyectos de desarrollo 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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfiles de los Proyectos con financiamiento de Organismos Internacionales.</li> </ul> | No se promueve la participación de empleados en actividades filantrópicas. |
| 6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias   | La organización ha realizado intercambio de conocimientos e informaciones con varias entidades   |  |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>   | <p>sociales públicas y privadas tantas del país como internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletines periódicos.</li> <li>• Convocatorias, Invitaciones y/o Fotografías de participación en conferencias, foros, medios televisivos, jornadas etc.</li> <li>• Publicaciones en medios de comunicación</li> <li>• Foro de Carbono</li> </ul>  |                 |
| <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>   | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria de charlas de sensibilización sobre temas de salud.</li> <li>• Correos de socialización y/o sensibilización sobre temas de salud.</li> <li>• Política General de Salud y Seguridad en el trabajo</li> </ul>   |                 |
| <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p> | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de generación de energía de paneles solares</li> <li>• Mantenimientos de Filtro de agua de consumo</li> <li>• Fotos de Zafacones de reciclaje de papelería</li> <li>• Pliego de adquisición de almuerzos con especificaciones</li> </ul> |                 |

## CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

*Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:*

### Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|--|---|
| 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.  | Los resultados se miden por medio de las Estadísticas Institucionales y la Estadísticas de la Gestión OAI<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Portal de Transparencia institucional.</li><li>• Informe de calificación de los servicios vía portal web</li></ul>   |   |
| 2) Resultados en términos de “Outcomes” (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.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Portal Único de sistema de Información Pública (SAIP).</li><li>• Servicio al público (Portal Transparencia)</li></ul>   |   |
| 3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.   |  | La institución no cuenta con las herramientas o mecanismos que le permitan la realización de un análisis comparativo. |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.                                      | La organización cuenta con alianzas interinstitucionales para impulsar las acciones que contribuyen a la transversalización del cambio climático<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acuerdos Institucionales de colaboración.</li></ul>   | No se cuenta con indicadores de medición de la eficacia de los acuerdos firmados.                                     |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.   | La institución cuenta con las auditorías por el organismo gubernamental para estos fines, que es Cámara de Cuentas realizada periódicamente, estas auditorías evalúan los resultados de impacto.<br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informe de auditoría de la Cámara de Cuentas</li><li>• Informe de seguimiento a la auditoría</li><li>• Cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</li></ul> |   |



| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.              | <p>Estos resultados de la organización se pueden medir mediante la plataforma web y su mejora a la interfaz gráfica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Información Geográfica (en desarrollo)</li> <li>• Plataforma en línea para las acciones y medidas de Adaptación (M&amp;E) (en desarrollo)</li> <li>• Evaluación de Portales de Transparencia Gubernamental mediante el Portal Único de sistema de Información Pública (SAIP).</li> <li>• Certificaciones NORTIC.</li> </ul> |                 |
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público. | <p>El CNCCMDL se adhiere a las reformas del Sector Público asumiendo los cambios establecidos por el Marco Legal de las instituciones rectoras y las autoridades vinculadas al sector climático.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 541-20</li> <li>• Decreto 165-21</li> </ul>  |                 |

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>   |   |                 |
| 1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> |                 |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora   |
|---|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• PACC</li> <li>• Plan Capacitación</li> <li>• Planificación de Recursos Humanos</li> <li>• Informes trimestrales de Ejecución física financiera</li> <li>• Indicadores del Sistema de Medición de Gestión Pública</li> </ul>   |   |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos.  | <p>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</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes sistemas de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).</li> </ul>  |   |
| 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).   |   | La institución no cuenta con las herramientas o mecanismos que le permitan la realización de un análisis comparativo. |
| 4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).  | <p>La organización cuenta con alianzas interinstitucionales para impulsar las acciones que contribuyen a la transversalización del cambio climático</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos Institucionales de colaboración.</li> </ul>   | No se cuenta con indicadores de medición de la eficacia de los acuerdos firmados.                                     |
| 5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). | <p>La organización trabaja de forma continua en gestionar un valor añadido, procura eficiencia en sus recursos tecnológicos y simplificación de procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de los servicios en el Portal web disponibles</li> <li>• Correos electrónicos de las solicitudes de los servicios.</li> <li>• Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF).</li> <li>• Sistema Trámite Regular Estructurado (TRE).</li> </ul> |   |

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora   |
|---|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)</li> <li>• Sistema de Administración de Bienes (SIAB)</li> <li>• Solicitud de Acceso a la Información (SAIP)</li> <li>• Datos abiertos (OGTIC)</li> </ul>  |   |
| 6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.  | <p>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).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento indicador de NOBACI</li> </ul>                                 |   |
| 7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros. | <p>La organización cuenta con certificaciones y participaciones en actividades de reconocimiento a la calidad en la gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados de NORTIC</li> </ul>   | No ha realizado postulación para el concurso Premio a la Calidad que gestiona el MAP. |
| 8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.  | <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Ejecución Presupuestaria</li> <li>• Estados Financieros</li> <li>• Cumplimiento del Indicador de Gestión Presupuestaria</li> </ul> |   |
| 9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).   | <p>La organización busca la optimización de sus recursos económicos, mantiene un listado de proveedores actualizado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>  |   |

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de proveedores</li> <li>• Históricos de compras del estado</li> <li>• Plan de Compras Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul> |                 |

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.