



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo

FECHA:

Junio 2022

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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico, 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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Hemos revisado y reformulado la misión, visión y valores con el equipo institucional, con los ejes estratégicos, éstos alineados a las políticas nacionales con el tema del agua, y con los objetivos de desarrollo sostenible. Se evidencia: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</p> <p>La institución ha establecido un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización y respetando los principios constitucionales fundamentales de la dignidad humana: la libertad, la igualdad, el imperio de la ley, la justicia, la solidaridad, la convivencia fraterna, el bienestar social, el equilibrio ecológico, el progreso y la paz. Se evidencia: En los carnets de empleados, Catálogo de servicios Brochures, Página Web, Plan Estratégico 2021-2024 Cuadros en las recepciones de los edificios</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	<p>Hemos alineado la misión, la visión y los valores a las estrategias nacionales. Se evidencia con: Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <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>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,</p>	<p>Comunicamos la misión, visión, valores objetivos estratégicos y operativos de manera más amplia. Se evidencia: Registro de participantes, charlas de inducción al personal, socialización del Plan Estratégico, Matriz de gestión de los contratos, acuerdos y convenios actualizada abril 2020 – abril 2021.</p> <p>Comunicamos la filosofía institucional a través de los murales y redes sociales de la institución con el objetivo empoderar tanto a los colaboradores como a los ciudadanos clientes. Se evidencia: Publicaciones en los murales y redes sociales institucionales.</p> <p>Revisamos periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo como demográficos. Se evidencia con la última versión del plan estratégico: Plan Estratégico 2021-2024</p> <p>Se tiene definido el proceso y procedimiento para la revisión de la estructura organizacional y actualización de los procesos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>Tenemos conformado el sistema de prevención del comportamiento no ético. Se evidencia con: Acta de conformación del comité de ética, código de ética, charlas o inducción al código de ética, entrega del código de ética en los procesos de compra, estatutos de personal, la asociación de servidores públicos, aplicación del sistema de compras y contrataciones, aplicación de la ley 41-08 y reglamento 523-09 y 524-09</p>	
<p>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> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Tenemos la vía para gestionar las diferentes denuncias realizadas conforme a un comportamiento fuera de ética. Se evidencia con: Procedimiento del Buzón de Denuncias.</p> <p>Hemos realizado charlas para reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados Se evidencia con: charlas de liderazgo, charlas de valores éticos, agenda de la actividad, registro de participantes, reuniones internas de las áreas con su personal. En septiembre 2021 fue realizada la encuesta de Clima Organizacional por la Dirección de Gestión</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	del Cambio del Ministerio de Administración Pública MAP. Se evidencia: Resultados de Encuesta de Clima y Plan de acción	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>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>Contamos con estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias Se evidencia con: Estructura Organizacional, Manual de Funciones Actualizado Manual de Puesto Actualizado Los Macroprocesos Institucionales, Procedimientos aprobados y difundidos, versión 1.2 del Manual de Procesos y Procedimientos. Actualmente se está gestionando la difusión de procedimientos y mecanismo de gestión Se evidencia con: Calendario de Inducción y hoja de firma de participantes. Actualización de los procedimientos de la Gestión Comercial</p> <p>Contamos con las documentaciones actualizadas para Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. Se evidencia: con la actualización de Estructura Organizacional</p>	<p>No se evidencia la comunicación continua e implementación por completo de los procesos y procedimientos vigentes.</p> <p>No se evidencia la comunicación continua y socialización de los productos y resultados institucionales establecidos en la planificación estratégica</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	<p>Manual de Funciones Manual de Puesto Plan estratégico Institucional Plan Operativo Anual Informe Plan Operativo Anual enero-marzo</p> <p>Definimos y cuantificamos los indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización. Se evidencia en:</p>	<p>No se evidencia la perspectiva de género</p>
<p>las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El Plan Operativo Anual cargado en el Sistema SISMEP Socialización del Plan Estratégico 2021-2024, Metas del Plan Plurianual del Sector Público.</p> <p>Hemos realizado algunas actividades vinculadas a las expectativas del grupo de interés y necesidades del ciudadano/cliente. Se evidencia con: la diversificación de los canales de pago para facilitar el acceso al ciudadano y reducción del costo de traslado</p> <p>Priorización de obras ejecutadas atendiendo la necesidad de la comunidad, expresadas a través de las reuniones con representantes comunitarios</p>	<p>No se evidencia la implementación completa de la gestión de riesgo de conformidad con las normas de control interno.</p>
<p>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>	<p>Contamos con varios sistemas de gestión de la información, que le ayuda a realizar las gestiones de control interno. Se evidencia con: Sistemas Financieros Sistema de Control Operacional Sistema de Recursos Humanos Sistema de Suministro Call Center Sistema de gestión comercial</p>	<p>No se evidencia la implementación de la gestión de riesgos de desastre</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>Hemos trabajado para la implementación de un mecanismo de gestión de riesgos de conformidad con las normas de control interno, en ella supone la gestión de riesgos operacionales, financieros y gestión humana.</p> <p>Se evidencia con: Convocatoria para la elaboración del plan de riesgos o emergencia del cual hemos recibido la evaluación de vulnerabilidad y la valoración de riesgos de las áreas de alto impacto.</p> <p>Diagnóstico y evaluación de riesgos laborales. Comité de riesgo laboral actualizado para la implementación del sistema de salud y seguridad en el trabajo. Se evidencia con el plan de riesgo laboral y la socialización del comité.</p> <p>También estamos integrados al Sistema de Recolección de Datos tras eventos atmosféricos (SIREDRD).</p> <p>Se evidencia con: Registros de daños atmosféricos aún en fase de prueba.</p> <p>Tenemos implementado parcialmente un sistema de gestión de calidad. Se evidencia con: Normas ISO 9001-2015 en parte de la Gestión Comercial</p> <p>Contamos con instrumentos que motorizan la calidad como las políticas de monitoreo y evaluación, políticas de comunicación, políticas de leyes, normativas y reglamento.</p>	<p>No existe un modelo de gestión de la calidad a nivel general.</p> <p>No se evidencia comunicación continua y el conocimiento de los manuales e instrumentos de gestión, procedimientos y políticas</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Nuevos procedimientos aprobados y difundidos, Manual de procesos y procedimientos v 1.2 vigente y difundido a todas las áreas a través de la carpeta pública institucional Automatización de algunos procesos de gestión operativa con la implementación del APSTRA.</p> <p>Listado de participantes de las Inducciones impartidas a los colaboradores de la institución sobre el Sistema de Gestión enero-abril 2022</p> <p>Estamos creando condiciones para una eficaz comunicación interna y externa. Se dispone de una política de comunicación Se evidencia con: el Plan de comunicación 2022, el presupuesto asignado, las publicaciones realizadas a través de los diferentes medios. Además, comunicación vía flota, chats de equipos de trabajo, correo institucional, página web, call center, oficinas de atención al cliente, comunicación vía radio, oficina de acceso a la información pública, portal transparencia, redes sociales.</p> <p>Colocación de buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>Carpeta publica para compartir información de interés para la gestión institucional. Chat interactivo en la página web de la institución.</p> <p>Generamos las condiciones adecuadas para los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. se evidencia con:</p>	<p>No se evidencia una efectiva comunicación interna a todos los niveles de la organización.</p> <p>No se evidencia la integración de los diferentes sistemas de información.</p> <p>No se evidencia la documentación en todos los procesos y procedimientos existentes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Las reuniones de equipo de trabajo para debatir y llegar a consenso en diferentes temas, las mismas pueden ser presenciales o vía plataformas digitales como TEAMS. Existen evidencias con la hoja de participantes en reuniones realizadas, minuta resumen firmadas o correos conteniendo resumen.</p> <p>Documentamos los procesos y procedimientos para la gestión institucional.</p> <p>Se evidencia: Procedimientos de la Gestión comercial, minuta de las reuniones y correos.</p> <p>Estamos creando condiciones para una eficaz comunicación interna y externa.</p> <p>Se evidencia con: Comunicación vía flota, chats de equipos de trabajo, correo institucional, página web, call center, oficinas de atención al cliente, comunicación vía radio, oficina de acceso a la información pública, portal transparencia, redes sociales.</p> <p>Desarrollamos una comunicación interna y externa a todos los niveles de la organización.</p> <p>Se evidencia: Campañas informativas en las redes sociales y en los Desktop Revista CAASD INFORMA</p>	<p>No se evidencia una efectiva comunicación interna a todos los niveles de la organización</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de</p>	<p>Realizamos reuniones con la participación de los líderes, directivos y/o equipo de trabajo.</p> <p>Se evidencia con:</p>	<p>No esta implementado al 100% la documentación de todas las reuniones de trabajo que se realizan,</p>

<p>mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Registro de participantes en reuniones con el equipo de trabajo. Registro de participación del personal en actividades nacionales e internacionales adoptando nuevas prácticas. Presentación de mejoras de las actividades o procesos. Resumen de minuta y formulario de firma de las reuniones con el equipo de trabajo para comunicar nuevas directrices o dar seguimiento. Hemos actualizado y difundido la hoja registro de participantes para documentar todas las reuniones que se realicen con el fin de crear una cultura de gestión documental. Se evidencia con: Hoja registro de participante para control de actividades actualizada y difundida a través de la Carpeta Pública Institucional.</p>	<p>con la generación de minutas, actas de reuniones o registro de participantes</p>
<p>10) 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>Comunicamos las iniciativas del cambio y los efectos esperados a los empleados. Se evidencia con: Agenda de charlas sobre la ley de función pública 41-08 con la cual nos regimos actualmente, registro de participantes de las charlas, presentación del director indicando el relanzamiento de la CAASD, socialización y reunión con el proyecto AECID, boletines de AECID, Reuniones con diferentes grupos de interés. Campañas formativas a través de las redes sociales para fomentar la cultura de ahorro del agua. Charlas formativas a los centros educativos para inculcar el cambio en ellos. Publicación de estados en las cuentas de redes sociales, con el objetivo de educar e instruir. Curso Gestión del Cambio y listado de participantes.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<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>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</p>	<p>Comunicamos que nuestro Director General asiste a las actividades que realiza la institución. Se evidencia con: Fotos de la presencia del director general y demás directivos en los eventos Registro de participantes.</p> <p>Capacitamos a los colaboradores con cursos que promuevan una cultura de respeto y liderazgo fortaleciendo la relaciones entre sí.</p> <p>Se evidencia: Curso Relaciones humanas. Curso Ética profesional. Curso trabajo en equipo. Curso de comunicación efectiva Curso de Inteligencia emocional Listados de participantes. Informe trimestral del plan de capacitación enero-marzo 2022</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Contamos con el Outlook y realizamos reuniones semanales reuniones informativas.</p> <p>Realizamos la Revista CAASD donde se presentan las informaciones relevantes de la institución la misma es colgada en la página institucional.</p> <p>Se evidencia con:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <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>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Envío de circulares informando puntos importantes, agenda y minuta de reuniones. Revista CAASD informa.</p> <p>Nuestros empleados son tomados en cuenta para desarrollar sus tareas, planes y objetivos.</p> <p>Se evidencia con: Certificados de participación en las capacitaciones, solicitud de capacitación para mejorar el desempeño de las actividades del personal, registro de participantes.</p> <p>Animamos, fomentamos y potenciamos a nuestros empleados.</p> <p>Se evidencia con: Comunicación de delegación de funciones por ausencia de un personal u otros fines, minutas de asistencias a actividades.</p> <p>Realizamos capacitaciones a los servidores de la institución con el objetivo de fortalecer sus conocimientos y habilidades.</p> <p>Se evidencia: Plan de Capacitación e Informe trimestral del Plan de Capacitación enero-marzo 2022</p> <p>Premiamos los esfuerzos de los colaboradores de la institución.</p> <p>Se evidencia: Reconocimientos de colaboradores destacados 2022 y fotografías del evento. Procedimiento Gestión de Reconocimiento por Bono de Desempeño.</p>	<p>No se evidencia la socialización de los resultados del monitoreo de las metas para asegurar su desempeño efectivo</p> <p>No se evidencia la implementación al 100% la premiación al esfuerzo de los servidores</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Evaluamos las necesidades de nuestros grupos de interés. Se evidencia con: Evaluación de las necesidades de las comunidades en atención a sus requerimientos presentes y futuros, formulación de proyectos, plan de gestión empresarial, Plan Estratégico 2021-2024, Encuesta de satisfacción. Listados de participantes y fotografías de reuniones con los comunitarios.</p> <p>Ayudamos a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. Se evidencia con: Carga de plan estratégico y operativo de la institución en el plan plurianual del sector público, comunicación dirigida a representantes de los Ayuntamientos, Medioambiente, Hacienda, Acta de participación en el Consejo Directivo para la Reforma y modernización del sector APS, participación en el Consejo de Directores con el Presidente de la República Dominicana. Hemos desarrollado una reunión para tratar el tema del proyecto de Guajimia en la cual fueron invitados los senadores y diputados</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Tenemos identificadas las políticas públicas relevantes para la organización. Se evidencia con: Participación en actividades Plan de Quisqueya Verde, Plan de Alfabetización y Campaña contra el Zika, Acta de incorporación a la Ley de Función Pública. Proceso de simplificación de servicios para la inserción en república digital. Portal transparencia actualizado Hemos creado un mecanismo para la identificación de las políticas públicas de impacto para la institución. Se evidencia con: Matriz de identificación de políticas transversales, Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y matriz con identificación de las políticas transversales.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Tenemos medios para verificar que nuestros objetivos, metas, productos y servicios están alineados con las políticas públicas. Se evidencia con: Plan de Gestión Empresarial, Plan Estratégico 2021-2024 alineados a los objetivos, de la Ley 01-12 END, firmas de acuerdo de desempeño Institucional (EDI), firma de acuerdo de incorporación de los servicios en Punto de Acceso Gubernamental – Punto GOB. Acuerdo de servicio para establecer tiempo de respuesta para la aprobación de planos hidráulicos y sanitarios. Acuerdo INDRHI – CAASD 2021 Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes</p>	<p>Involucramos a los grupos de interés importante. Se evidencia con:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Firmas de Acuerdos Interinstitucionales de cooperación, ejemplo: Acuerdo con Pro-consumidor, Medio ambiente, Mafre, Vida Azul, ACOPROVI, CNE, Obras Públicas, INAPA, Los Ayuntamientos, MAP, MEPYD.</p> <p>Firma del convenio en 2021 con: Fondo Agua e INDRHI</p> <p>Firma Del Convenio con CORAAVEGA marzo 2022</p> <p>Desarrollamos y mantenemos alianzas y realizamos trabajos en red con grupos de interés. Se evidencia con: Acuerdos Interinstitucionales de Cooperación. Ejemplo: Acuerdo con Pro-Consumidor, Medioambiente, ACOPROVI, MAFRE, Vida Azul.</p> <p>Se ha realizado convenio con la Empresa Generadora de Electricidad Haina (EGEHAINA) y actualmente en proceso otros convenios con la ONG que gestiona El Sector La Barquita, con Agua Planeta Azul y por último en proceso de coordinación con la Asociación de Perforadores de Pozos y Filtrantes.</p> <p>Se evidencia con:</p> <p>+Convenio con Empresa Generadora de Electricidad Haina (EGEHAINA) y fotografía de la reunión con la asociación de perforadores de pozos y filtrantes. Reunión con representantes de las juntas de vecinos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Construimos y promovemos el conocimiento público reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>Se evidencia con: Participación en actividades de universidades, visitas a las Instalaciones de la CAASD del público interesado en conocer los procesos de las plantas, seminarios nacionales e internacionales, jornadas educativas en liceos, colegios, juntas de vecinos, anuncios en las redes sociales y medios televisivos. Invitación a diferentes representantes de la sociedad y grupos sociales a recorridos por los diferentes proyectos institucionales. Publicación de los servicios institucionales a través del portal web. Elaboración y difusión de la carta compromiso. Difusión de los servicios a través del *462</p> <p>Tenemos un concepto específico de marketing para productos y servicios centrado en los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia con: Video de marketing de los productos, videos de La Zurza y del Acueducto Oriental. Anuncios publicitarios en redes sociales y en la televisión.</p> <p>Publicamos en las redes sociales los servicios que ofrece la institución, las oficinas comerciales y los horarios.</p> <p>Se evidencia: Publicación en las redes sociales sobre algunos servicios ofrecidos y medios de contacto.</p>	<p>No se evidencia la publicación continua o mercadeo de todos los productos institucionales dirigidos a grupos focales o grupos de interés.</p>

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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se identifican las condiciones que deben cumplirse y se analiza el entorno tanto interno como externo que influyen en el logro de los objetivos estratégicos, se evidencia con el Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>Identificamos a todos los grupos de interés Se evidencia con: Ley 498-73 creación de la CAASD y su reglamento No. 3402. Identificación en el Plan de Gestión Institucional, Plan Maestro de Alcantarillado Sanitario, Plan Plurianual Y Sector Público. PEI 2021-2024</p> <p>Se analizan las reformas del sector público y se traducen en acciones en la planificación estratégica y operativa de la institución. Se evidencia en el PEI 2021-2024 en él se plantea la gestión de riesgo de desastre, incluyendo acciones de análisis de vulnerabilidades en los sistemas. Asimismo, la simplificación de trámites (Burocracia Cero) con la incorporación de consultoría en el POA para optimización de procesos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Analizamos el desempeño interno y las capacidades de la organización de forma sistemática. Se evidencia con: FODA contenido en el Plan de gestión empresarial, levantamiento de matrices NOBACI, Matriz de riesgo. FODA, PEI 2021-2024 Plan de Riesgos Laborales 2021</p>	<p>No se evidencia un Plan integral de Mitigación de Riesgos, incluyendo riesgos de desastres. No se evidencia la delegación de responsabilidad la gestión integral del riesgo en sus diferentes factores.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Traducimos la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo)</p> <p>Se evidencia con: Plan de Gestión Empresarial, Plan Maestro del Alcantarillado Sanitario, Ejes Estratégicos definidos dentro del Consejo para La Reforma y Modernización del Sector APS. Planes operativos anuales alineados al Plan de Gestión Empresarial (Plan Estratégico)</p> <p>Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Plan Operativo 2022</p> <p>Involucramos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación.</p> <p>Se evidencia con: Planes operativos de las áreas, recibidos para la formulación del Presupuesto y el POA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>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>	<p>Priorización del Plan Operativo de Inversión 2021-2022 tomando en cuenta las necesidades de la comunidad. Cartas comunitarias y hoja de firma con las reuniones con los comunitarios.</p> <p>Se integran aspectos de sostenibilidad del medio ambiente y la responsabilidad social.</p> <p>Se evidencia con: Licencias ambientales emitida para los proyectos de inversión pública. Estudios de impacto ambiental y Social del Proyecto Guajimia Fase II. Declaratoria ambiental del proyecto Ampliación Acueducto Oriental Fase II Evaluación de afectados por intervención de cañadas y entrega de viviendas.</p> <p>Aseguramos la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Se evidencia con: Incorporación de los recursos en el Presupuesto Institucional Instructivo para la solicitud de bienes y/o servicios, formulario de línea programática, modelo de informe de monitoreo. Hemos colocado la disponibilidad de recursos en el Plan Operativo Anual (POA) y en el Presupuesto 2020 aprobado, para la evaluación y formulación de planes estratégicos. Se evidencia: Partidas identificadas en Presupuesto 2021 y Plan Operativo Anual donde se visualiza la designación de fondos para las diferentes actividades. Nivel de Ejecución del Plan de Compras 2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Plan Anual de Compras 2022 Procesos de Compras ejecutados a través del Portal de Compras y Contrataciones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</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>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>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los</p>	<p>Implantamos la estrategia y la planificación.</p> <p>Se evidencia con: Hoja de firma en la presentación de la actualización del plan plurianual a los directivos, acta del Consejo en la Presentación de Estructura Organizativa al Consejo Directivo, Acta del Consejo de la Presentación del Presupuesto. Elaboración de lineamientos (prioridades) emitidos por la MAE para la formulación de los planes operativos.</p> <p>Matriz de grandes proyectos priorizados, evidenciado en el PEI 2021-2024</p> <p>Elaboramos planes y tareas con sus indicadores en base a los objetivos estratégicos y operativos de la organización Se evidencia con: Planes operativos registrados en el sistema de planificación monitoreo y evaluación (SISPME)</p> <p>Comunicamos eficazmente los objetivos, planes y tareas. Se evidencia con:</p>	<p>No se evidencia el empoderamiento a mínimo nivel de la organización de los objetivos y resultados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <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 conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La convocatoria de la socialización de los objetivos y planes a los directivos de la organización. Registro de participantes en reuniones para definir o comunicar las actividades de la organización. Elaboración de lineamientos (prioridades) emitidos por la MAE para la formulación de los planes operativos. Se realiza el monitoreo y medición de los logros de la institución.</p> <p>Se evidencia con: Informes de desempeño mensuales que están en nuestra página web, Cargas en el portal Ruta del MEPyD, Informe de Avance del POA cargado en la página Web.</p> <p>Informe Trimestral POA enero-marzo 2022</p>	<p>No se evidencia la socialización de los resultados del monitoreo de las metas para asegurar su desempeño efectivo con la presencia de la MAE y los responsables.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Identificamos las necesidades de cambio y desarrollamos un sistema con los procesos operativos para su automatización.</p> <p>Se evidencia: Sistema APSTRA, Sistema SISPME, Sistema comercial transaccional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Construimos y desarrollamos una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p> <p>Se evidencia con: Participación de nuestros ejecutivos en conferencias, foros, seminarios, firmas de convenio con Comisión Nacional de Energía, (energía renovable). El Call Center, colocación de tecnología nueva en los sistemas o infraestructura de agua potable y saneamiento. Actualización de los sistemas tecnológicos, cartografía digital. Firma de acuerdo interinstitucional del sector APS para la retroalimentación de las buenas prácticas.</p> <p>Formación o capacitación al personal vía online, a través del INAP</p> <p>Realizamos benchlearning con CORAAVEGA en la que sostuvimos un intercambio de conocimientos.</p> <p>Se evidencia: Convenio CORAAVEGA y fotografías.</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y</p>	<p>Se promueven las ideas innovadoras y creativas, puede evidenciarse con el vigilante del agua cuya</p>	

<p>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> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>propuesta fue expresada por un colaborador de la institución.</p> <p>Se apertura nuevos canales de pago para facilitar el pago a los clientes, se incorpora a la red el jumbo.</p> <p>Se asegura la disponibilidad de los recursos para la implementación de los cambios, puede evidenciarse en el presupuesto y POA del año 2022</p>	
---	--	--

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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción,</p>	<p>Analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos.</p> <p>Se evidencia con: Planificación de recursos humanos, requerimientos expresados por las áreas para el logro de sus metas en el Plan Operativo Anual, detección de necesidades de capacitación, y programación de acciones formativas anual.</p> <p>Desarrollamos e implementamos una política transparente de recursos humanos.</p> <p>Se evidencia con:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Procedimiento de reclutamiento de personal contienen políticas para evaluar el recurso humano.</p> <p>Procedimiento Evaluación de Desempeño.</p> <p>Procedimiento Matriz de Suplencia.</p> <p>Implementamos una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización e igualdad de oportunidades.</p> <p>Se evidencia con: Políticas de horarios, permiso de maternidad, Listado de inclusión de personas con discapacidad.</p> <p>Aseguramos que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión institucional.</p> <p>Se evidencia con: La Implementación del manual de cargo y la aplicación del reglamento 251-15 de reclutamiento y selección de personal. Procedimiento aprobado para el reclutamiento y selección de personal.</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y</p>	<p>Apoyamos y desarrollamos una cultura de desempeño, se evidencia con: Formulario de desempeños firmados por las áreas. Comunicación enviada al MAP de los empleados a evaluar por desempeño y factores. Procedimiento de evaluación del desempeño.</p>	<p>No se evidencia la existencia del mecanismo de aplicación para reconocimiento tanto individual como en equipo.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) 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>	<p>Entrega de reconocimientos al personal de carrera por alto desempeño y contribución en el logro de las metas institucionales.</p> <p>Entrega de reconocimientos a los empleados con 25 años o más.</p> <p>Hemos incluímos en el presupuesto anual 2021 la partida presupuestaria para bono de desempeño.</p> <p>Se evidencia con: Partida presupuestaria incluida en presupuesto anual aprobado.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. 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). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. 	<p>Desarrollamos los talentos y/o capacidades de nuestros colaboradores.</p> <p>Se evidencia con: Informe trimestral de las capacitaciones realizadas enero-marzo 2022</p> <p>Planificamos y desarrollamos las competencias de los colaboradores de la institución. Se evidencia con: POA de capacitación y desarrollo en función al plan estratégico y necesidades de crecimiento/fortalecimiento de las áreas. Capacitaciones para todo el personal.</p> <p>Plan de Capacitación 2022</p> <p>Informe trimestral del Plan de Capacitación enero-marzo 2022</p>	<p>No se evidencia la socialización del contenido del plan de formación y desarrollo para todos los empleados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución promueve la movilidad del personal. Se evidencia con: Áreas con nuevas estructuras orgánicas implementadas, comunicación de rotación de personal.</p>	
<p>7) 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> <p>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.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas</p>	<p>Desarrollamos métodos modernos de formación Se evidencia con cursos prácticos en:</p> <p>Formaciones de Excel avanzado, Capacitación del SASP, RECLASOF, AUTOCAD.</p> <p>Planificamos y formamos el desarrollo de la comunicación. Se evidencia con:</p> <p>El plan operativo de capacitación conteniendo charlas de seguridad y creación del sistema de salud y seguridad en el trabajo. Se planes anuales de la planificación y entendimiento del código de ética.</p> <p>Hemos incluido en el Listado de Participantes el renglón de género para identificar aquellos participantes en las reuniones de la institución.</p> <p>Se evidencia con: Listado de participantes actualizado y estadística de capacitaciones por género.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>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</p>	<p>Promovemos una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación. Se evidencia con: Charlas de trabajo en equipo impartida por el INFOTEP, registro de participantes en charlas de trabajo en equipo, compartimos los procesos y retroalimentación de las mejoras, formamos la Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>Creamos de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados. Se evidencia con: Minutas o memoria de reuniones de trabajo con el personal directivo o técnico para buscar soluciones o socializar algunos temas institucionales.</p> <p>El correo institucional es un mecanismo para expresar las sugerencias a los internos de la organización.</p> <p>Se estableció un mecanismo para el registro de mejora de los procesos y procedimientos como también para consulta de estos.</p>	<p>No se evidencia el aporte de ideas de los empleados en el desarrollo del trabajo en equipo</p> <p>No se evidencia conocimiento del personal de la existencia de los canales para expresar las sugerencias</p>
sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <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>Se evidencia: Formulario actualizado de Solicitud de Consultas a Procesos y Políticas Institucionales.</p> <p>La elaboración de los planes y rediseño se realizan con la participación de las diferentes áreas, reuniones para dar a conocer los planes. Se evidencia con: Elaboración del POA Comunicación socializando la estructura organizativa en todos los niveles. Jornadas de trabajo con los empleados participantes en los procesos para la documentación de los procesos y en la incorporación de mejoras.</p> <p>Procuramos el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. Se evidencia con: Acuerdos de Desempeño. y en el procedimiento de evaluación de desempeño se establece.</p> <p>Realizamos encuesta a los empleados para medir la opinión de los empleados Se evidencia con: Resultado de la primera encuesta de clima laboral en enero 2020. Plan de mejora institucional.</p> <p>Hemos aplicado la Encuesta de Clima Organizacional al personal de la institución y la difusión de los resultados a todos los encargados con la finalidad de aplicar acciones de mejora.</p> <p>Se evidencia con:</p>	<p>No se evidencia la difusión y/o socialización de resultados de encuesta de clima a todo el personal</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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 tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Circular de difusión de los Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional y Listado de Firmas.</p> <p>Aseguramos buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización.</p> <p>Se evidencia con: Conformación del comité mixto de SISTAP. Levantamiento de condiciones de infraestructura e instalaciones, plan de equipamiento, uniformes a las brigadas. Tenemos en proceso de implementación un plan de mantenimiento de la estructura física de la institución. Se evidencia con: Plan de Rehabilitación de área física. Actualmente estamos trabajando en un proyecto para el remozamiento de la estructura física de la institución en el que fueron priorizadas algunas áreas del edificio I, tales como: las áreas financieras, recepción, recursos humanos, etc. Se evidencia con: Perfil mejoramiento espacios físicos de la CAASD y presupuesto ejecutado remozando áreas.</p> <p>Aseguramos que las condiciones sean propicias para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados.</p> <p>Se evidencia con: Gestión de beneficios por maternidad, según la Ley 87-01 adaptabilidad en el horario de estudios, así como de lactancia según SISALRIL. Comunicación de actividades de Inducción en ley 41-08 de función pública y reglamento 523-09. inducción Ley 87-01 y listado de participantes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>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).</p>	<p>Prestamos especial atención a las necesidades de los empleados internos de la institución. Se evidencia con: Gestión de trámites de pensión por discapacidad o antigüedad y facilidad de transporte. Registro de entrega de pago a los envejecientes discapacitados a sus hogares. Atención de salud en el dispensario médico y entrega de medicamentos.</p> <p>Proporcionamos planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria Se evidencia con: Registro de capacitación continua o certificados. Listados de ganadores en rifa del día las madres y día de los padres, registro de beneficiarios en Jornada de salud, participantes en actividades deportivas, registro de entrega de útiles escolares, entrega de uniformes. Actividad y entrega de canastilla por el día de la lactancia. Entrega de boletas para participar en actividades culturales. Actividades para la integración social y cultural de los colaboradores (Cine Forum Zumbaton, jornadas de reforestación, entre otras) Certificados de reconocimiento a los colaboradores.</p>	<p>No se han realizado planes de compensación y beneficios dirigidos a empleados desfavorecidos o con discapacidad.</p>

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>Identificamos los socios claves con el sector público, privado y la sociedad civil. Se evidencia con: Acuerdos inter-institucionales con Acoprovi, Proconsumidor, ONSA, OPTIC, MAP, Fondo Agua, ATABEI, Banco Popular, etc. Reporte de firmas con reuniones con las juntas de vecinos y entidades comunitarias través de la Dirección Social. Informe de perfil de proyectos identifican socios claves. Foto de actividades con la Mancomunidad.</p>	<p>No existe una política institucional orientada al desarrollo de relaciones con los socios claves.</p>
<p>2) 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>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los</p>	<p>Desarrollamos y gestionamos acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social.</p> <p>Se evidencia con: Firma de contratos de gestión comercial, registro de proveedores, Acta de licitaciones. Firma de convenios con Ayuntamientos, El INAPA, Empresas eléctricas, Empresas constructoras ACOPROVI, El IDI, Hacienda, MEPYD, MAP, CNE. Acuerdos con INFOTEP, Presidencia, Mancomunidad del Gran Santo Domingo, Educación, Obras Públicas, Botánico, INTEC, Transporte, Pro-consumidor, Comedores económicos. Acuerdo para la limpieza de las obras de tomas Haina, Isa-mana y Duey. Convenio con CORAAVEGA</p> <p>En nuestras alianzas definimos las responsabilidades de cada socio se evidencia con:</p>	<p>No existe una política institucional orientada al desarrollo de acuerdos con socios claves.</p> <p>No existe evidencia de los mecanismos de revisión y actualización de los alcances y responsabilidades de las alianzas</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>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>	<p>Las responsabilidades de las partes están presentes en los acuerdos, convenios y contratos.</p> <p>Identificamos las necesidades de alianzas público-privada Se evidencia con: Acuerdo para la limpieza de las obras de tomas Haina, Isa-mana y Duey. Acuerdo Interinstitucional con Tropigas (04 agosto 2018), Acuerdo Ministerio de Educación (07 junio 2018), Acuerdo OMSA (29 junio 2018), Acuerdo con @Tpago (17 junio 2018).</p> <p>Aseguramos que los proveedores seleccionados cuenten con un perfil adecuado aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. Se evidencia con: Aplicación de ley de compra y contratación pública y su reglamento de aplicación. Procedimiento de compras y contrataciones.</p>	<p>No existen políticas institucionales orientadas a fomentar alianzas con los socios claves</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (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>Aseguramos la transparencia de información y el funcionamiento de la organización. Se evidencia con: La política de comunicación aprobada, el plan de comunicaciones, aplicación de la Ley de acceso a la información pública, actualización de informaciones en la Página Web institucional, actualización de las informaciones del Centro de Documentación, actualización de las informaciones en el Call Center y redes sociales, informaciones actualizadas del portal transparencia. Informe de cumplimiento del Plan de Comunicación.</p> <p>Se ha difundido la Política de Comunicación Institucional a través de la carpeta pública de la institución con la finalidad de obtener mejores resultados en los procesos de la institución. Tenemos implementado los elementos de la política de comunicación y actualmente se está trabajando en el Plan de Comunicación correspondiente al periodo 2020-2022.</p> <p>Se evidencia con: Aprobación de la Política de Comunicación Institucional, difusión a través de la carpeta pública institucional, actualización de contenido en la página web institucional, en las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y You Tube) y correo interactivo sobre el inicio de redacción del Plan de Comunicaciones CAASD 2020-2022.</p> <p>Existen avances en la difusión de los servicios que ofrece la institución y sus requisitos. Se evidencia con publicaciones en la red social Instagram</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Incentivamos la participación de los ciudadanos clientes en los procesos de toma de decisiones. Se evidencia con: Resultados de las encuestas de satisfacción de la gestión comercial. Comunicación emitida por los grupos de interés. Resultados de las encuestas de satisfacción para la valoración de todos los servicios.</p> <p>Reuniones con grupos de interés (cartas, videos, fotos), buzones de quejas sugerencias en las oficinas comerciales y buzón de quejas y sugerencias digital en nuestra página Web. Chat interactivo en la página web</p>	
<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>Definimos el marco de trabajo para recoger y procesar datos de los ciudadanos/clientes Se evidencia con: Reportes del Call center, redes sociales, informe de inspectores de asuntos sociales, resultado de encuesta de satisfacción de la gestión comercial, buzones de quejas y sugerencias presentes en las oficinas comerciales, buzón digital de quejas y sugerencias, portal 311, servicio de atención al cliente.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas explicando a los clientes los servicios que disponemos. Se evidencia con: Explicación de los servicios contenidos en el catálogo, indicadores de calidad a través de la Carta Compromiso. Estamos aplicando la Encuesta de Satisfacción con la finalidad de medir el nivel de satisfacción, atributos y cualidades de los servicios prestados</p>	<p>No existe una encuesta de expectativas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>conforme a los principios constitucionales que rigen el sector público. Se evidencia con: Ficha técnica de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD). Cuestionario de la encuesta de satisfacción ciudadana colocado en la página web institucional y en las redes sociales de Instagram y Facebook.</p> <p>Publicación de los servicios que ofrece la institución a través de las redes sociales.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) 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.</p>	<p>Alineamos la gestión financiera con los objetivos estratégicos. Se evidencia con: Comunicación remitiendo el presupuesto Distribuido por Dirección, la Estructura Programática, Formulario de Línea Presupuestaria Hemos contemplado evaluar la vinculación de los sistemas financieros al sistema de planificación Monitoreo y Evaluación. Se evidencia con: Comunicación de solicitud para evaluación de la vinculación de los Sistemas Financieros con el sistema de planificación.</p>	<p>No esta implementada al 100% la alineación financiera al cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <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>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>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>Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria.</p> <p>Se evidencia con: Publicación del presupuesto en el portal de transparencia de la página web institucional.</p> <p>Trabajamos en el sistema de planificación Se evidencia con: Presupuesto por programa, por productos y y/o servicios.</p>	<p>No existe evidencia del análisis de riesgos y oportunidades de la gestión financiera.</p> <p>No existe evidencia de la implementación de la contabilidad de costos.</p> <p>No existe una tarifa que refleja los costos</p> <p>No está transparentada la tarifa subsidiada.</p> <p>_ No se evidencia la implementación al 100% de la gestión basada en el control presupuestario.</p> <p>No se evidencia la implementación al 100% el procedimiento de modificación presupuestarias y las políticas para movimiento entre programa o partidas programáticas.</p> <p>No se evidencia la implementación al 100% del sistema integral de gestión financiera (SIGEF).</p>
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La institución cuenta con un fondo especial para gastos e inversión. Se evidencia con: Utilización de caja chica, recepción de recursos para proyectos específicos.</p>	<p>No existe descentralización financiera de los recursos ni control presupuestario.</p>

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>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>	<p>Contamos con sistemas de gestión internos. Se evidencia con: Sistema de Control Operacional, Sistema de la Contraloría, Sistema de suministro, Call Center, Sistema de gestión comercial Sistema integrado administrativo financiero y recursos humanos, Sistema gestión de combustible, Sistema de gestión y mantenimiento de medidores, Sistema de información geográfico Tenemos un sistema integral de gestión, monitoreo de los planes estratégicos y operativos (SISMEP).</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Garantizamos que la información externa se usa eficazmente y se almacena. Se evidencia con el acopio de: ENHOGAR, Censo, Perfiles, Síntesis Informativas de La Prensa, Revistas Científicas relacionadas con El Agua, Leyes de Medio Ambiente Estrategia Nacional de Saneamiento, Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Hidrológico Uso de información en la Formulación de proyectos.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Aprovechamos las oportunidades de transformación digital para potenciar habilidades digitales. Se evidencia: Correos Corporativos. Grupos de WhatsApp CAASD INFORMA</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Monitoreamos en forma escrita constantemente la información y el conocimiento de la organización, Se evidencia con: Informe horario de datos operativos vía radio y teléfono. Política de comunicación para difusión de la información tanto a nivel interno como externo.</p>	<p>No se evidencia un mecanismo eficaz para la obtención de información externa relevante para los procesos institucionales</p>
<p>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> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Contamos con el desarrollo de canales internos en la institución. Se evidencia con: Correo interno, chat interno, visualización en líneas a través de los monitores disponibles en algunas áreas, murales, revista interna informativa, memorándum y grupos de WhatsApp CAASD INFORMA.</p> <p>Contamos con varios medios para garantizar el acceso e intercambio de información. Se evidencia con: Información actualizada en Portal institucional web Notas de prensa Call center Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram)</p> <p>Rampa para discapacitados en la institución Medios telefónicos.</p>	<p>No se evidencia un intercambio de información fluido entre los grupos de interés, de forma online.</p> <p>No se evidencia el intercambio permanente de conocimiento.</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>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>	<p>Diseñamos la gestión de tecnología de acuerdo a los objetivos estratégicos y operativos. Se evidencia con: Plan de trabajo del área de tecnología acorde a los objetivos estratégicos y operativos de la institución. Sistema de informa elaborados o adquiridos en apoyo a los objetivos institucionales (SISPME, Sistema del Laboratorio). Adquisición de equipos tecnológicos y colocación de la infraestructura para el sistema de ventanilla única de la construcción. Visibilidad de partidas presupuestarias en la Estructura</p> <p>Identificamos el uso de las tecnologías relevantes para la organización. Se evidencia con: Sistema APSTRA.</p>	<p>No se evidencia la evaluación de la relación costo-efectividad en todos los procesos de adquisición</p> <p>No se evidencia la implementación de código abierto en todos los procesos de la institución.</p>
<p>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>	<p>Se utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación y la participación de la información para la organización. Se evidencia con: Puntos de pagos difundidos a través de las redes sociales.</p>	<p>No se evidencia la implementación de servicios o herramientas en la nube.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (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>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>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 aplica la tecnología con eficiencia, se evidencia en:</p> <p>Gestión de las metas institucionales por unidad organizacional a través del sistema de planificación, monitoreo y evaluación (SISPME). Hemos priorizado y asignado recursos para equipamiento tecnológico. Adquiriendo algunos equipos en el primer semestre del año. Se evidencia: Estructura programática del presupuesto 2020 y certificación de equipos entregados. Call center, mesa de ayuda, portal 311, Buzón de quejas y sugerencias digital.</p> <p>Se evidencia con el plan de desarrollo o proyecto de redes y cableado estructurado.</p> <p>Actividades de interconexión a puntos remotos. Hemos implementado normas y protocolos para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.</p> <p>Se evidencia con el uso adecuado del procedimiento de mantenimiento de sistemas y antivirus</p>	<p>No se evidencia la interacción de todos los grupos de interés y asociados a través de un medio tecnológico.</p> <p>No se evidencia procedimientos definidos para la gestión de los residuos de los cartuchos que utilizan las impresoras o los residuos generados por los equipos tecnológicos.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</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>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>Realizamos mantenimiento efectivo de las instalaciones de la institución.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>Fotografías e informes de los mantenimientos y mejoras en la climatización e iluminación de las instalaciones y departamentos de la institución.</p> <p>Aseguramos un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones.</p> <p>Se evidencia con:</p> <p>Reestructuración de las ubicaciones de oficinas para facilitar acceso, Habilitación de área de comedor para empleados, Remodelación del laboratorio, Rehabilitación física de los sistemas de producción, Reestructuración de la infraestructura física de tecnología. Plan de rehabilitación de Planta Física Actualmente trabajamos sobre un proyecto formulado para la reestructuración física de la institución en la que se han priorizado áreas del edificio I, tales como: las áreas financieras, recepción, recursos humanos, etc.</p> <p>Se identificó la ruta de escape y el punto de reunión ante eventos sísmicos en las instalaciones del nivel central</p> <p>Realizamos mantenimiento efectivo de las instalaciones de la institución.</p> <p>Se evidencia:</p>	<p>No se evidencia la aplicación de un plan para el mantenimiento preventivo de las instalaciones</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Fotografías e informes de los mantenimientos y mejoras en la climatización e iluminación de las instalaciones y departamentos de la institución.</p> <p>Desarrollamos una política gestión Se evidencia con: Sistema de gestión de control de los activos físico (equipo de transporte, mobiliario, materiales, equipos menores) inventario físico. Proceso de bienes nacionales para tutela de los bienes de estado (Ley No.1832, que instruye la Dirección General de Bienes Nacionales, G. O. No.6854, del 8 de noviembre de 1948). Descargo a través de los procedimientos establecidos por Bienes Nacionales. Realizamos actualizaciones permanentes de los activos físicos. Procedimiento institucional de manejo inventario. Conciliación de activos fijos de la institución.</p> <p>La CAASD cuenta con los trámites establecidos para que los ciudadanos usen nuestras instalaciones. Se evidencia con: Permisos para: acceso al club, a los sistemas de producción para fines educativos, liceo técnico para formar estudiantes, así como la escuela de fontanería donde forman estudiantes y técnicos, acceso a la compra en la botica popular.</p>	<p>No está automatizado el sistema de código de barra para asegurar el control de los activos físicos. No existen procedimientos estandarizados para el reciclaje de activos. No existe un programa de renovación de activos por depreciación. No existe seguimiento a la vida útil de los activos físicos de la institución.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Nuestras instalaciones proveen facilidades de acceso, Se evidencia con: Edificios ubicados en zonas urbanas y de fácil acceso, Rampas en los diferentes edificios, Rutas de transporte para empleados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Parqueos</p> <p>Garantizamos la adecuada accesibilidad física a las instalaciones de la CAASD de nuestros colaboradores y ciudadanos clientes.</p> <p>Se evidencia: Parqueos disponibles para los clientes. Ampliación de parqueos para los colaboradores. Transporte para los colaboradores de la institución.</p>	

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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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.</p>	<p>Identificamos y mapeamos algunos procesos y procedimientos.</p> <p>Se evidencia con: Mapa de procesos generales (macroprocesos) Procesos operativos mapeados y documentados, Procesos generales de recursos humanos, Procesos operativos de la gestión comercial. Procesos administrativos y financieros. Procedimientos aprobados y difundidos, 1era versión del Manual de Procesos y Procedimientos. Actualmente contamos con la versión 1.2 del Manual de Procesos y Procedimientos.</p>	<p>No se evidencia la existencia de todos los procesos documentados y/o mapeados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>		
<p>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.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Aseguramos que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados. Se evidencia con: Mapa De Procesos General, Plan Estratégico Empresarial, Presupuesto Institucional Política de Monitoreo y Evaluación.</p> <p>Identificamos a los propietarios de los procesos e involucramos en el diseño y mejora de estos. Se evidencia con la firma de revisión de los procedimientos. Mecanismos para mejora de procesos a través del formulario de sugerencia. Minuta y/o Listado de participantes del levantamiento de información de los procesos y procedimientos.</p> <p>Actualmente estamos trabajando en la simplificación de procesos. Se evidencia con los informes de avance de: Simplificación de trámites de: Cancelación de contrato, Ventanilla Única de Construcción y Construcción de Acometidas.</p>	<p>No existe la Documentación de todos los procesos.</p> <p>No se evidencia la aplicación de las propuestas de simplificación a los procesos o servicios evaluados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>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.).</p> <p>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).</p>	<p>Hemos tenido un avance significativo en la propuesta de simplificación de procesos. Se evidencia: Simplificación de los procesos misionales de la Gestión de Abastecimiento de Agua Potable, Gestión de la Calidad del Agua y Gestión de Ingeniería.</p> <p>Impulsamos la innovación y optimización en los procesos. Se evidencia con: Certificación de OPTIC, participación de capacitación nacional e internacional.</p> <p>Establecemos indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos. Se evidencia con: Resolución de la carta compromiso, Informe de seguimiento a los compromisos de tiempo y satisfacción de los servicios. Firma de convenio de evaluación de desempeño Institucional (EDI). Lineamientos del plan operativo 2022 Programas presupuestarios formulados hacia la demanda de servicios y su resultado.</p> <p>Carga en el Plan plurianual del sector público de las metas de productos y resultados para los procesos principales Contamos con un mecanismo para garantizar la protección de datos. Se evidencia con el procedimiento para la Realización de backups.</p>	<p>No se ha establecido un medio de retroalimentación para el conocimiento de la gestión por proceso.</p>

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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>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.</p>	<p>Involucramos a los ciudadanos/clientes y grupo de interés en el diseño y mejora de los servicios y productos como en el desarrollo de nuestros estándares de calidad. Se evidencia con: Encuesta de satisfacción, Buzones físicos y digital, Call Center, Redes sociales, Informes de reuniones realizadas con los grupos de interés. Encuesta de satisfacción general incluyendo todos los servicios. Tenemos establecido en las gerencias comerciales buzones para la recepción de las sugerencias realizadas por los Ciudadanos Clientes con la finalidad de gestionar estas a través del envío de las respuestas con acciones concretas aplicadas. Se evidencia con: Matriz de gestión buzón de Sugerencias.</p> <p>Convenio con grupos de interés, ACOPROVI, informes de calidad del producto, mitigación de focos de contaminación, monitoreo a los programas de distribución haciendo participe a los ciudadanos clientes, corrección de averías, visita a las instalaciones de la institución con los medios de prensa, evaluación de la calidad del agua de los pozos.</p> <p>Promoción de los canales para realizar pagos en línea.</p> <p>Se evidencia con: Publicación en las redes sociales del funcionamiento Código QR para pagos de servicios, históricos de facturas y Buzón de quejas y sugerencias.</p>	<p>No se evidencia la aplicación de mejoras al servicio basado en la retroalimentación del cliente.</p> <p>No se ha difundido las herramientas tecnológicas disponibles para interacción del ciudadano</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>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</p>	<p>Aplicamos la Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD para conocer la opinión de los ciudadanos clientes al utilizar los servicios.</p> <p>Se evidencia con: Cuestionario de la Encuesta de satisfacción en la página web institucional y redes sociales Facebook, Instagram y el informe de resultados.</p> <p>Utilizamos métodos innovadores en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, orientados al ciudadano/cliente para la entrega de información y canales de comunicación. Se evidencia con: Entrega de información a través de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) pago de servicios a través de la página www.caasd.gob.do Pago a través del móvil con Tpagó Buzón de sugerencia digital, portal 311. Chat interactivo en la página web de la CAASD</p> <p>Involucramos a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos. Se evidencia con: Encuesta de satisfacción, Buzones físicos y digital, Call Center, Redes sociales, Informes de reuniones realizadas con los grupos de interés. Encuesta de satisfacción general incluyendo todos los servicios.</p> <p>Promovemos la accesibilidad a los productos y servicios. Se evidencia con: Información actualizada en el portal transparencia, información en formato de código abierto.</p>	<p>No evidencia la información suministrada en diferentes idiomas, solo español.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Horario laboral de oficina de lunes a viernes 8 am a 4 pm. 24 horas para la recepción de quejas y sugerencias vía la página web. Horario del Call Center comercial y servicio al cliente de lunes a viernes de 8 am a 6 pm, sábado de 8 am. A 12 m. Acceso al portal 311 en horario de 24 horas Call Center operacional con horario de lunes a sábados de 8am a 10 pm. En la página web se definen el horario para la recepción de servicios</p> <p>Promovemos a través de las redes sociales los medios de acceso y horarios de las oficinas comerciales. Se evidencia: Publicación de medios de acceso, horarios de las oficinas comerciales y los servicios que ofrece la institución.</p>	<p>No se evidencia la difusión a través de los canales de comunicación externa de los horarios de atención.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Contamos con los procesos coordinados con otras organizaciones.</p> <p>Se evidencia con: Contratos comerciales,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <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>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>Convenio con ACOPROVI, Ayuntamientos, Obras Públicas, medio ambiente, MEPYD, salud pública, MAP, INDRHI, DIGESETT, DIGEPRES, PROCONSUMIDOR y Convenio CORAAVEGA</p> <p>La institución cuenta con un sistema de información y prestación de servicios.</p> <p>Se evidencia con: Sistema de gestión comercial integrada.</p> <p>En la CAASD creamos grupos de trabajos con otras organizaciones y con los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia con: Actas y fotos de las reuniones con los grupos de interés, mesas de seguimiento de los proyectos.</p> <p>En la CAASD creamos grupos de trabajos con otras organizaciones y con los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia con: Actas y fotos de las reuniones con los grupos de interés, mesas de seguimiento de los proyectos</p>	<p>No posee todo en nivel de vinculación necesario para un intercambio eficaz de información y reducción de los tiempos de respuesta.</p> <p>No contamos con un sistema de gestión integrado con salud pública o los demás integrantes de la cadena de prestación de servicios.</p> <p>No existe una política de incentivo orientada a crear procesos interorganizacionales</p> <p>No se evidencia los procesos interorganizacionales</p> <p>No se evidencia la existencia de una política orientada a identificar o crear vínculos con los grupos de interés.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		

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 (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).	<p>La institución realiza una medición de la percepción de los ciudadanos / clientes que tienen facturación.</p> <p>Se evidencia con: Resultados de la encuesta de evaluación de servicios en Carta Compromiso realizada en mayo 2018 donde evidencia un 98.51% de satisfacción.</p> <p>Se trabaja en la imagen corporativa, actualmente se evalúa el contenido en los medios, se desarrollan acciones para uniformar al personal, priorizando el área de contacto con el público.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p>	<p>Orientamos nuestra atención y servicios a los ciudadano clientes. Se evidencia con:</p> <p>Informe de gestión de la Carta Compromiso al Ciudadano, firmada en febrero 2018, el cual indica el cumplimiento con los tiempos de respuestas y satisfacción asumidos.</p> <p>Tenemos como resultado de la Encuesta de la Carta Compromiso, que la valoración general de los servicios se encuentra al 100%.</p> <p>Hemos renovado nuestra primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano donde se expresa los estándares de tiempo para cada servicio comprometido.</p> <p>Se evidencia con: Cuadernillo y Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano actualizados.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Involucramos la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo.</p> <p>Se evidencia con: Actas de las reuniones con las Juntas de Vecinos, Acuerdos con ACOPROVI, entre otros.</p>	<p>No existe evidencia de que se realicen mediciones del involucramiento y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo.</p> <p>No existe evidencia de la participación de los ciudadanos / clientes en de toma de decisiones de la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se ha creado un mecanismo para involucrar a los Ciudadanos Clientes en los procesos de trabajo de la institución.</p> <p>Se evidencia con: Comunicado y Listado de Participantes y fotografías con los comunitarios.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La CAASD cuenta con diferentes medios de comunicación para tener información disponible en cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura y adecuada al grupo de interés.</p> <p>Se evidencia con: Portal web institucional; Centro de Documentación, Documentaciones entregadas a los proveedores de bienes y servicios. Documentación entregada a los promotores de viviendas y urbanizaciones. Reglamentos de servicios colocados en la página web de la institución. Se desarrolla campaña de comunicación dirigida a niño sobre el ahorro del agua</p> <p>Realizamos encuestas anuales para medir los atributos de satisfacción.</p> <p>Se evidencia con: Registros de resultados de encuesta de Carta Compromiso al Ciudadano desde mayo 2018 hasta la fecha. Registro de encuestas aplicadas por las gestoras comerciales.</p>	<p>No se evidencia la percepción ciudadana entorno a la suficiencia y calidad de la información suministrada.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>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> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La institución realiza una medición de la percepción de los ciudadanos / clientes que tienen facturación: Se evidencia con: Resultados de la encuesta de evaluación de servicios en Carta Compromiso realizada en junio 2021 donde evidencia un 100% de satisfacción. Resultado de evaluación de todos los servicios con una encuesta de satisfacción.</p> <p>Contamos con accesibilidad a nuestra institución. Se evidencia con: Creación de rampas de accesos para personas especiales a los edificios principales de la Institución.</p> <p>Ubicación de las oficinas en zonas céntricas y acceso a transporte público.</p> <p>Costos por servicio en la estructura tarifaria y el catálogo de servicios.</p> <p>Informes de tiempo de espera en las sucursales por tipos de servicios.</p> <p>Acceso a algunos servicios a través del portal www.caasd.gob.do</p> <p>Cumplimos con los estándares sobre la calidad de los productos y servicios de nuestra institución Se evidencia con: Informes del Laboratorio de vigilancia y calidad del agua, los cuales indican Índice de potabilidad >95 %, acorde con estándares internacionales de calidad del agua. Informe de gestión de la Carta Compromiso al Ciudadano, renovada en julio 2020, el cual indica el</p>	<p>No se evidencia la medición de la percepción de todos los ciudadanos, aunque no reciban facturación</p> <p>No se evidencia la medición de percepción o satisfacción en torno la disponibilidad de accesos, horarios, etc.</p> <p>No se evidencia la existencia de un único punto de entrada o ventanilla única para los servicios</p> <p>No se evidencia estándares de tiempo y satisfacción para todos los servicios que ofrece la corporación</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>cumplimiento con los tiempos de respuestas y satisfacción asumidos.</p> <p>Tenemos como resultado de la Encuesta de la Carta Compromiso, que la valoración general de los servicios está sobre el 96%.</p> <p>En la Encuesta de Carta Compromiso aplicada en junio 2021, se pudo obtener información de género, reflejando que el público que más frecuenta nuestras oficinas es femenino con una participación de un 46.58%.</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Se cuenta con algunos métodos innovadores para atender a los ciudadanos / clientes</p> <p>Se evidencia con: Informe sobre detección de fugas no visibles en las viviendas mediante el uso del geófono electrónico.</p> <p>Reportes de los pagos que se registran vía internet.</p>	<p>No se mide el grado de utilización de nuevos e innovadores métodos para atender a los ciudadanos clientes</p>
6) Agilidad de la organización.	<p>Apertura de estaciones de servicios en Punto Gob Sambil</p> <p>Se elaboran planes plurianuales donde establecen los objetivos de la organización y sus resultados esperados.</p> <p>Se evidencia con: Plan Estratégico, POA.</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Indicadores de resultados esperados Informe de rendición de cuentas</p> <p>Disponemos de diferentes canales de información.</p> <p>Se evidencia con portal web, Facebook, Instagram, Twitter, Centro de Documentación.</p> <p>Reportes de eficiencia de visualización de contenido a través de las redes sociales.</p>	<p>No se evidencia la evaluación de resultados en todos los canales de información y su eficiencia</p>

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Tenemos definidos el tiempo de espera para cada servicio.</p> <p>Se evidencia con: Catálogo de Servicios Página Web institucional.</p> <p>Se reciben las Quejas y Sugerencias a través de los canales establecidos y llevamos a cabo estadísticas. Se evidencia: buzones de quejas y sugerencias, tanto digitales como físicas. Call center, portal 311, oficina de acceso a la información.</p> <p>La institución cuenta con registros en físico y digital. Se evidencia con: Expedientes de pagos a los clientes por acometidas pagadas y no construidas; Reclamaciones por alta facturación</p> <p>Cumplimos con los estándares de los servicios publicados en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia: Informes de resultados de Encuestas Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	<p>No se evidencia la valoración de casos de expedientes devueltos por errores o reevaluación.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Disponemos de diferentes canales de información. Se evidencia con portal web, Facebook, Instagram, Twitter, Centro de Documentación. Reportes de eficiencia de visualización de contenido a través de las redes sociales.</p> <p>Disponemos de información para satisfacer las necesidades de los ciudadanos-clientes Se evidencia con: Resultados de la evaluación de la disponibilidad de información del portal transparencia.</p> <p>Portal web, Centro de Documentación. Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter). Medios de prensa radial, escrita y televisiva.</p> <p>Se elaboran planes plurianuales donde establecen los objetivos de la organización y sus resultados esperados. Se evidencia con: Plan Estratégico, POA. Indicadores de resultados esperados Informe de rendición de cuentas.</p> <p>Se evidencia con: Portal web, indicadores de transparencia, informes de los diferentes departamentos de la Institución, indicador de transparencia emitido por la Dirección General de Ética Pública = 100%.</p> <p>El horario de Servicio de Gestión Comercial es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m., el horario del Área Administrativa de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., el Servicio de Operaciones y Mantenimiento trabaja 24/7. Se evidencia con:</p>	<p>No se evidencia la evaluación de resultados entorno a los horarios de servicios de los diferentes departamentos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Tiempo de espera.	<p>Avisos publicados en las Oficinas Comerciales, Portal web institucional, facturas de servicio, Call Center.</p> <p>Se mide el tiempo de espera para la prestación de los servicios</p> <p>Se evidencia con: Matrices mensuales reflejando el tiempo de espera en las sucursales y en el laboratorio de nuestros servicios.</p>	<p>No se evidencia una medición del tiempo de espera para todos los servicios que ofrece la institución</p>
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se mide el tiempo de espera para la prestación de los servicios</p> <p>Se evidencia con: Matrices mensuales reflejando el tiempo de espera en las sucursales y en el laboratorio de nuestros servicios.</p>	<p>No se evidencia una medición del tiempo de espera para todos los servicios que ofrece la institución</p>
8) Costo de los servicios.	<p>Reflejamos algunos costos de los servicios.</p> <p>Se evidencia con: Estructura Tarifaria</p>	<p>No hay una tarifa que refleje los costos operativos de la institución.</p>
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Disponemos de herramientas informáticas para publicar nuestros servicios</p> <p>Se evidencia con: Portal web de la organización, Oficinas Comerciales, Centro de Documentación, Facturas por concepto de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. Carta Compromiso al Ciudadano Catálogo de Servicio</p>	<p>No existe una tarifa con subsidio cruzado No existe una tarifa de acuerdo al tipo de servicios</p> <p>No se evidencia la evaluación de resultados de la disponibilidad de información sobre la responsabilidad de gestión de los servicios.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Les informamos a las personas la misión, visión y valores en la Inducción y tenemos murales en diferentes áreas con la misma.</p> <p>El procedimiento de calidad de la información establece la inclusión de la filosofía en los documentos formales. Se está incluyendo dentro de los considerandos de los contratos y convenios</p> <p>Se miden indicadores sobre el número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>Se evidencia con: Informe del Call Center, resultado de encuestas de satisfacción, Matriz del Buzón de quejas y sugerencias.</p>	<p>No existen buzones de sugerencia para los clientes internos.</p>
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>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).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de</p>	<p>Disponemos de diferentes canales de información. Se evidencia con portal web, Facebook, Instagram, Twitter, Centro de Documentación.</p> <p>Reportes de eficiencia de visualización de contenido a través de las redes sociales.</p> <p>Se realiza revisión periódica con los grupos de interés para supervisar necesidades. Se evidencia en las reuniones de seguimiento con las juntas de vecinos.</p>	<p>No se evidencia la evaluación de resultados en todos los canales de información y su eficiencia.</p> <p>No se han elaborado indicadores de cumplimiento con relación al género y a la diversidad cultural de los ciudadanos/clientes.</p> <p>No evidencia revisiones periódicas con todos los segmentos de grupos de interés para supervisar sus necesidades.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Transparentamos las informaciones a través del portal de transparencia en nuestra página institucional.</p> <p>Se evidencia con: Portal web, indicadores de transparencia, informes de los diferentes departamentos de la Institución, indicador de transparencia emitido por la Dirección General de Ética Pública = 100%.</p> <p>Mantenemos actualizado el portal de transparencia</p> <p>Se evidencia: Capturas de pantalla de informaciones cargada al portal de transparencia.</p>	<p>No se evidencia el monitoreo del grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos</p> <p>No se evidencia que exista una medición del alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>La institución tiene mecanismos de consulta. Se evidencia con: carpeta pública y con el Formulario de Consulta y Procesos. Creación de grupo de WhatsApp para seguimiento interno a la gestión de quejas y sugerencias. Chat interactivo en la página Web www.caasd.gob.do</p> <p>La institución tiene responsabilidad social. Se evidencia con: la creación de la Dirección Social. Fotos de actividades culturales, actividades o mensajes de publicación en fechas patrias, colaboración con las iglesias con la entrega de bancos, casa curial.</p>	<p>No se evidencia un mecanismo para consulta online.</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia con: Implementación de los nuevos procesos incorporación a la ley de función pública, implementación de sistemas tecnológicos. Cambio de la central telefónica</p>	<p>No se evidencia el nivel de impacto en la organización al aplicar los cambios e innovación</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos,</p>	<p>La institución está trabajando para dirigir la organización sobre objetivos claros y comunicarlo.</p> <p>Se evidencia con:</p>	<p>No se evidencia la evaluación o resultados de la percepción de dirección y sistema de gestión.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Acuerdos de compromiso, plan estratégico, plan operativo anual, ejecución presupuestaria. Campaña de difusión de redes sociales, medios de prensa radial y televisivo.</p> <p>Contamos con el diseño de los distintos procesos de la institución.</p> <p>Se evidencia: Manual de procesos y procedimientos institucionales VI.2</p> <p>La institución está trabajando en el reparto de tareas y sistema de evaluación.</p> <p>Se evidencia con: Acuerdos y evaluación de desempeño.</p> <p>Se evidencia: Reconocimientos de colaboradores destacados 2022 y fotografías de la actividad. Procedimiento Gestión de Reconocimiento por Bono de Desempeño</p> <p>Se ha habilitado a los colaboradores de la institución correos corporativos y creados grupos de WhatsApp creando una efectiva comunicación interna en todos los niveles de la organización</p> <p>Se evidencia: Correos Corporativos. Grupos de WhatsApp CAASD INFORMA</p> <p>La institución reconoce el esfuerzo. Se evidencia con: Reconocimiento en noviembre 2017 de 5 empleados de carrera,</p>	<p>.</p> <p>No se evidencia la evaluación de la percepción del reconocimiento por esfuerzos individuales o de equipo</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Reconocimiento en el 2018 de 117 empleados por antigüedad. Reconocimientos de colaboradores destacados 2022 y fotografías de la actividad. Reconocimientos en el 2019 de 17 empleados por antigüedad Se evidencia con: Implementación de los nuevos procesos incorporación a la ley de función pública, implementación de sistemas tecnológicos. Cambio de la central telefónica.	No se evidencia el nivel de impacto en la organización al aplicar los cambios e innovación.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. 2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	La institución desarrolla el proceso de detección de riesgos. Se evidencia con: Levantamiento de seguridad industrial y rediseño de las instalaciones de trabajo. Resultado de la aplicación de encuesta de clima laboral. Se evidencia con: Resultados de la encuesta de clima laboral aplicada en 2018 ,2019 y 2021. Plan de acción 2022. Se toma en consideración la igualdad de oportunidades. Se evidencia con: Acciones de personal realizando promoción o traslado con elevación de nivel.	No se evidencia una gestión de mantenimiento efectiva valorando las condiciones ambientales del trabajo.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Contamos con proyecto de remozamiento de las instalaciones y áreas remodeladas.</p> <p>Se evidencia: Proyecto documentado. Fotografías de Departamentos remodelados.</p>	

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

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

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>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</p>	<p>En la CAASD aplicamos los métodos de absentismo y rotación de personal Se evidencia con: Se evidencia con los indicadores del SISMAP Medición del ausentismo laboral, rotación del personal a través del sistema de monitoreo de la administración pública. En proceso de implementación del SASP Buzones para quejas y sugerencias La institución realiza actividades de socialización con el personal.</p> <p>Se evidencia con: registro de participantes de las reuniones de equipo para socialización de los planes de trabajo. Registro de participantes en jornadas de trabajo para mejoramiento de actividades.</p> <p>Se da seguimiento a los dilemas o denuncias por acciones de éticas. se evidencia con: reportes recibidos a través de la Oficina de acceso a la información pública. Casos de gestionados por la Dirección Jurídica por indemnizaciones no pagadas</p> <p>Participamos en actividades relacionadas con responsabilidad social. Se evidencia: Fotografías Jornada de reforestación.</p> <p>La institución maneja indicadores para responder a las necesidades de los ciudadanos clientes. Se evidencia con: reportes de número de quejas.</p>	<p>No existe buzón de sugerencia para medir las quejas internas.</p> <p>No se evalúa el nivel de involucramiento de las áreas en las mejoras de las actividades.</p> <p>No se evidencia la evaluación continua de la calidad de atención dispensada a los ciudadanos-clientes.</p>

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

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>En la institución trabajamos con indicadores de rendimiento individual.</p> <p>Se evidencia con: La firma de acuerdo de desempeño Remisión al MAP de la relación de empleados evaluados por desempeño y por factores.</p> <p>Evaluamos el desempeño haciendo uso de la tecnología. Se evidencia con: El sistema de planificación monitores y evaluación el cual contiene una vinculación de la actividad y la persona responsable de ejecutarla, así como el medio de verificación del logro de esta.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Realizamos actividades para evaluar las capacidades de las personas Se evidencia con: Estadísticas de participación y evaluaciones de las acciones formativas de los servidores	No se evidencia la gestión de indicadores que midan la Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
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	La institución participa frecuentemente en actividades relacionadas con la responsabilidad social. Se evidencia con:	No se evidencia las mediciones de impacto

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>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 productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Jornadas educativas, charlas de uso adecuado del agua, participación en charlas y programas radiales, notas en las redes sociales concientizando uso racional, mensajes dentro de la factura de agua potable, murales colocados promoviendo el ahorro, campañas de ahorro de agua a través de las redes sociales.</p> <p>Se evidencia con: Resultado de las encuestas, portales de medición de órganos rectores (SISMAP, transparencia gubernamental</p> <p>En la CAASD contamos con un programa de apoyo en cuanto al pago de los servicios. Se evidencia con: Plan deuda cero para pago de facturación, Acuerdos de pagos para todos los extractos comerciales, Facturación reducida para sectores de bajos ingresos, Camiones cisterna, Construcción de pozos sectoriales para beneficios de zonas apartadas o vulnerables. La cantidad de casos con acuerdo plan deuda cero esta entre 500 a 700 casos promedio mes.</p>	<p>No se evidencia la medición de la reputación de la organización o imagen corporativa.</p> <p>No se evidencia la medición del apoyo otorgado al personal en condiciones desventajosa</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción del Impacto económico como resultado de las acciones institucionales</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>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>		<p>No se evidencia la medición de la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción de la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.</p>

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La organización realiza actividades para preservar y mantener los recursos medioambientales</p> <p>Se evidencia con: Licencia ambiental de los proyectos, limpieza de cuencas, jornadas de siembra de árboles, proyectos de saneamiento de cañadas con la cual restablecemos la calidad del medio ambiente y calidad de vida. implementación de las obras concebidas en el plan maestro del alcantarillado sanitario de santo domingo, jornadas de previsión del Dengue y Zika</p> <p>La organización envía notas de gratitud a los sus relacionados y a los grupos de interés</p> <p>Se evidencia con: Comunicación de agradecimiento por solución, mensajes de agradecimiento de la comunidad y</p>	<p>No se evidencia la medición del desarrollo de actividades con proveedores para preservación de los recursos medio ambientales</p> <p>No se evidencia el monitoreo para recoger las percepciones de la calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>fotografías con los representantes de las comunidades.</p> <p>La institución cuenta con una cobertura en los medios de comunicación la cual es gestionada (prensa escrita, televisiva y digital) Se evidencia con: Tiempo de respuestas y atención oportuna a través de los medios de comunicación y redes sociales.</p>	<p>No se evidencia la medición del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación</p>
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La CAASD apoya proyectos de desarrollo internacional y participa con sus empleados en el desarrollo del mismo. Se evidencia con: Proyecto CAASD – AECID</p>	
	<p>Nuestros ejecutivos participan en intercambios de conocimiento (Benchmarking).</p> <p>Se evidencia con:</p>	

<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>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>Charlas en universidades, conferencia, seminarios y congresos, con la participación de la CAASD.</p> <p>Nuestros empleados participan las capacitaciones de salud ocupacional</p> <p>Se evidencia con: Participación y preparación del personal en prevención del uso de sustancias controladas, Charlas de nutrición, jornadas de salud etc. Creación del área de riesgo laboral, programa. Apoyo a las jornadas de prevención de salud, zika y Jornadas de Vacunación contra el Covid-19</p>	<p>No se evidencia registros estadísticos para cuantificar el número de actividades a las cuales ha asistido</p> <p>No se evidencia la medición de la responsabilidad social</p>
---	---	--

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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>La unidad de operación de la CAASD presenta varios informes de retroalimentación.</p> <p>Se evidencia con: Informes de la dirección de operación del volumen de agua potable producida.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Informe de la dirección de operaciones de la cantidad de aguas residuales recolectadas y depuradas. Informes del laboratorio (índice de potabilidad).</p> <p>La CAASD recibe información en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de servicio de agua potable. Se evidencia con: Informes del ministerio de salud pública (informes epidemiológicos).</p> <p>Se evidencia con: Informe de seguimiento a la calidad del servicio realizado por el Ministerio De Salud Pública</p> <p>En la institución realizamos un informe para dar a conocer sobre las pruebas de laboratorios. Se evidencia con: Resultados de los informes de laboratorio del afluente de la planta depuradora de aguas residuales de la nueva barquita.</p>	<p>No se ha evidenciado la evaluación del impacto social. No se tiene georreferencia la información de los clientes y usuarios directos de los servicios o productos</p> <p>No se evidencia la implementación de un proceso de benchmarking con otras organizaciones.</p> <p>No se evidencia el grado de cumplimiento obtenidos en los acuerdos entre las autoridades y organizaciones.</p> <p>No se evidencia la medición de resultados de la innovación en los productos y servicios.</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p>		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>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> <p>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>	<p>Se gestiona de forma eficiente los recursos. Se evidencia con: Informe de avance en el informe del plan operativo. Movimiento de recursos humanos en función del nivel de conocimiento.</p> <p>El uso de la información y la tecnología de la comunicación ha añadido valor con la reducción de tiempo en la comunicación</p> <p>Se evidencia con: Cambio de la tecnología de la comunicación de análoga a digital Uso de correos electrónicos para comunicación interna y externa.</p> <p>Reducción de tiempo y reducción de la burocracia en la elaboración de los planes operativos y la presentación de evidencias.</p>	<p>No se evidencia la medición del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir, la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La CAASD es auditada por mecanismos externos del tren gubernamental.</p> <p>Se evidencia con: los resultados publicados en el SISMAP</p> <p>La institución ha participado en concursos del Premio Nacional a la calidad.</p> <p>Se evidencia con: Certificado Participación en la categoría de la práctica promisorias</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>En la CAASD elaboramos el POA y PEI.</p> <p>Se evidencia con: Informes de ejecución presupuestaria y plan de inversión.</p>	<p>No evidencia la implementación al 100% del sistema tecnológico para el seguimiento o control presupuestario.</p> <p>No se evidencia la medición de los impactos logrados al menor costo posible.</p>

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 autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.