

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial\_**

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Hemos formulado y desarrollado la misión y la visión de la organización siguiendo los lineamientos de creación de la Institución y su naturaleza, según decreto Número 313-97, de fecha 12 de julio del año 1997, con la finalidad de impulsar el desarrollo provincial, propiciando la equidad social y por ende mejorar las condiciones y calidad de vida de los dominicanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web, Decreto 313-97.</li> <li>• PEI-2021-2024</li> </ul>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Realizamos una modificación a nuestros valores, alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. Los cuales son:</p> <p>Interés Nacional Integridad Compromiso con la Gestión de Gobierno Liderazgo Eficiencia</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web..</li> <li>• PEI-2021-2024</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 41-08</li> </ul>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La misión, Visión y Valores institucionales están alineados a las estrategias nacionales, tomando en cuenta las reformas del sector público, mediante nuestro Plan Estratégico se apoyan las estrategias y acciones recogidas en la a la END, ODS, PNPSP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Mural Institucional.</li> </ul>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Garantizamos una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a nuestros servidores y grupos de interés a fin de que se sientan identificados con los mismos.</p> <p>Tenemos publicado en nuestra página Web la misión, visión y valores, en los diferentes manuales, murales de nuestras redes sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Redes sociales @cpadprd @desarrolloprovincia</li> </ul>	<p>No tenemos colocado en la oficina principal y dependencias carteles o afiches con la misión, visión y valores.</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, desarrollos</p>	<p>Realizamos revisión periódica de nuestra misión, visión y valores, los cuales se modificaron cuando se elaboró el PEI 2021-2024, siguiendo los lineamientos institucionales y los tiempos</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones.</li> <li>• Listado de participantes.</li>   <li>• Fotos y videos.</li> </ul>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Hemos desarrollado sistemas de gestión y Conducta Institucional para prevenir comportamientos no éticos, hemos implementando la Oficina de Acceso Libre a la Información, asignando un encargado. En nuestra página Web contamos con el subportal de transparencia. prevención de la corrupción, con la implementación de nuestro Régimen Ético y Disciplinario, hemos creado el Código Ético y la Comisión de Ética para que sea el intermediario entre los empleados y los reglamentos que rigen comportamiento Ético y asimismo mediar cuando nos enfrentamos a conflictos de interés facilitando las directrices para solución de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética y Conducta Institucional,</li> <li>• Buzón de Sugerencias y Denuncias,</li> <li>• Correo Electrónico.</li> <li>• Plan de trabajo de la CEP.</li> </ul> <p>Sensibilizamos al personal sobre los conflictos de intereses (plan de trabajo CEP2021, Capacitación de la mano de la DIGEIG</p>	

7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Tenemos un ambiente laboral donde predomina el respeto mutuo. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Retroalimentamos sobre los valores, misión y visión en el mural institucional.</li></ul> Página Web	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Nuestra estructura organizativa se está adecuando nuevamente acorde a lo establecido en la institución, se identifican los niveles jerárquicos y las responsabilidades de cada nivel en los manuales de cargos y funciones, Mediante el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública. También se establecieron políticas procedimientos y Acuerdos interinstitucionales que nos permiten asegurar un sistema de Gestión de Procesos y Alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nueva Estructura Organizacional y resolución aprobatoria del Ministerio de Administración Publica, MAP.</li> <li>• Manual de Funciones.</li> <li>• Correos de seguimiento con Ministerio de Administración Pública relativos estructura y cargos.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de desempeño Institucional con el MAP</li> <li>• Descripciones de puestos aprobadas.</li> <li>• Formulario Acuerdo del Desempeño.</li> </ul>	
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>Los resultados cuantificables de las diferentes áreas e indicadores de objetivos son definidos y evaluados mediante los planes operativos de cada departamento, relacionándolos con los acuerdos de desempeño de cada uno de los empleados, tomando en cuenta la diversidad funcional e</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes Operativos Anuales.</li> <li>• Informe de avance del POA.</li> <li>• Acuerdos de Desempeño.</li> </ul>	
3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	<p>Mantenemos las mejoras en el sistema de control de gestión, se realizan constantes reuniones con los directores de áreas, a fin de mejorar los procesos y ver el rendimiento periódicamente, y los avances y mejoras que favorecen a los diferentes grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de avance semestral del POA.</li> <li>• Reuniones con las diferentes áreas.</li> </ul>	
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	<p>En nuestra institución hemos estado en continuo desarrollo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), donde damos cumplimiento al primer ambiente de control. Así mismo, se cuenta con sistemas, normas, políticas y lineamientos para control y seguridad de la información con la finalidad</p>	

	<p>de mitigar riesgos. Mantenemos un control de los logros estratégicos y objetivos operativos de toda la institución a través de distintos mecanismos y herramientas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matrices NOBACI de CPADP.</li> <li>• Informe avance POA</li> </ul>	
<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>Estamos aplicando El Modelo de Gestión de Calidad CAF. Hemos impartido el Taller CAF, tenemos conformado el Comité de Calidad, y estamos aplicando el autodiagnóstico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes.</li> <li>• Guía CAF con los avances.</li> <li>• Carta conformación Comité de Calidad</li> </ul> <p>Correos contacto con analista del MAP.</p>	
<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>La Institución tiene un portal web en el cual se comunica de manera externa a las personas de interés las novedades de día a día, de manera interna tenemos un mural informativo y a través de nuestras redes sociales, para la comunicación interna utilizamos los correos institucionales y el mural.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> </ul> <p>Y todas nuestras redes sociales @cpadprd Mural Correo Institucional</p>	

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Generamos las condiciones para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo a través de reuniones departamentales. Tenemos un manual en el cual se indican los lineamientos o procedimientos a seguir para mejora de proceso y relaciones de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria reunión</li> <li>• Compendio de Políticas y Procedimientos CPADP.</li> </ul>	
<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>La Institución tiene un portal web en el cual se comunica de manera externa a las personas de interés las novedades de día a día, de manera interna tenemos un mural informativo y a través de nuestras redes sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> </ul> <p>Y todas nuestras redes sociales @cpadprd</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Los líderes demuestran su compromiso de que en la institución se promueva una cultura de innovación, hemos implementado diferentes sistemas informáticos a fin de que el trabajo sea eficiente y se logren los objetivos de manera más eficaz. La Institución tiene un portal web en el cual se comunica de manera externa a las personas de interés las novedades de día a día, de manera interna tenemos un mural informativo.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Diferentes Sistemas implementados.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mural Institucional</li> <li>• Plan de trabajo CEP 2021</li> </ul> <p>@cpadprd</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>Todas las novedades e implementaciones del Gobierno en las Instituciones se comunican a todo el personal, además de integrarlos a ser parte del cambio o trabajo.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Mural Institucional</li> <li>• @cpadprd</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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>Los directivos y encargados dentro de la Institución siempre actúan con comportamiento ético, siempre se rigen por los valores y normas Institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento a la MAE, Directivos Y CPADP</li> </ul> <p>Compromiso ético Firmado por la MAE y los demás funcionarios nombrados por decreto</p>	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y	<p>Promovemos una cultura de confianza y respeto, cumplimos con la Ley 41-08(función Pública.). Hemos implementado un Régimen Ético y Disciplinario para reforzar la confianza mutua entre líderes y empleados, creando también una Comisión de Ética.</p>	

<p>abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de ética y Conducta Institucional. Página web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a> ley 41-08</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El presidente (MAE) de la CPADP hace reuniones periódicas para informar de a los empleados los asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones</li> <li>• Mural institucional</li> <li>• Minutas reuniones</li> </ul>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Cada empleado de la CPADP dispone de todas las herramientas necesarias para la ejecución de sus tareas, en caso de que cualquier personal sin importar la jerarquía necesite algún material para una mejora en su trabajo, hace la solicitud al departamento correspondiente. En la institución se hace reuniones periódicas para retroalimentar a los empleados cuando se requiere a fin de que esto contribuya a mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de los empleados de herramientas de trabajo.</li> <li>• Certificación de Capacitaciones</li> <li>• Solicitudes de capacitaciones.</li> </ul>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de</p>	<p>Para potenciar a los empleados aplicamos nuestra Política de Suplencia la cual está establecida</p>	

<p>autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>en el Manual de Procedimientos en el área de RRHH.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evidencias:</b> Manual de Funciones y Procedimientos</li> </ul>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Promovemos una cultura del aprendizaje y animando a los empleados a desarrollar sus competencias. Contamos con un Plan de Capacitación anual</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos para capacitaciones.</li> <li>• Plan de Capacitación.</li> </ul>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Hemos reconocido y premiado los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo, según resultados en las evaluaciones de desempeño del personal.</p> <p>El programa de capacitación, tiene como objetivo estimular y animar a los directivos y encargados a delegar responsabilidades a sus supervisados, acorde a las competencias y conocimientos demostrados por los empleados.</p> <p>Asimismo, son realizados cursos, seminarios y talleres para los empleados, en cumplimiento a una planificación anual de entrenamiento y capacitación para fortalecer las necesidades laborales e Individuales de los empleados.</p> <p>Contamos con el Plan de Reconocimiento Anual. En adición, realizamos diversas celebraciones como es el día de las madres, los cumpleaños, día de los padres, entre otros.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de personal para cambio de salario, promoción y traslado.</li> <li>• Fotos actividades.</li> <li>• Bono por rendimiento individual</li> <li>Reconocimientos empleados.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<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>Los Proyectos Ejecutados en su mayoría son enviados directamente desde Presidencia, y de los consejos provinciales, basados en los requerimientos de las comunidades más necesitadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de Reuniones de la MAE con las comunidades.</li> <li>• Comunicaciones recibidas desde presidencia</li> </ul> <p>Reuniones y comunicaciones consejos provinciales</p>	

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>De las reuniones con los diferentes grupos de interés surgen políticas públicas, remitidas estas a las autoridades políticas, así como recomendaciones respecto a las prioridades que tienen algunas comunidades, por ejemplo, como es el caso de los agricultores puedan tener acceso a sus propiedades para transportar los productos agrícolas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de Reuniones de la MAE con las comunidades.</li> <li>• Reuniones con las gobernadoras.</li> <li>• Reuniones con la Sociedad Civil.</li> <li>• Reuniones y comunicaciones consejos provinciales.</li> </ul>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>En la CPADP identificamos las políticas públicas relevantes para la organización a fin de proveer los lineamientos necesarios para la ejecución de los proyectos sin que esto afecte su consecución, como es el caso del Ministerio de Medio Ambiente respecto a la extracción de materiales de relleno en la zona donde se llevara a cabo el proyecto, para lo cual se enviaron comunicaciones a dicho ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación enviada a Medio Ambiente.</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Nos regimos bajo el Decreto 313-97, y nuestros productos y servicios están vinculados a los Proyectos de las Visitas de Presidencia, los consejos provinciales y además los Proyectos evaluados por la MAE en el contacto con las comunidades, por ende, son políticas públicas ya que van a favor de la clase más desfavorecida.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Presupuesto anual</li> <li>• Ejecución del Presupuesto Estadísticas Institucionales</li> </ul>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>Se realizan reuniones con diferentes sectores de la Sociedad para ver cuáles son los Proyectos más necesarios para las comunidades. Juntas de vecino, clubes deportivos, iglesias, otras instituciones. Mantenemos alianzas con las diferentes autoridades de las comunidades donde se inician los proyectos, a fin de que nos apoyen y sean colaboradores para supervisar la ejecución y luego dar mantenimiento al mismo, luego de concluido</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de Reuniones de la MAE con las comunidades.</li> <li>• Comunicaciones recibidas.</li> </ul> <p>Reuniones y comunicaciones consejos provinciales</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Tenemos participación activa con las diferentes autoridades municipales, gobernaciones y los sindicatos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos.</li> <li>• Participación y reconocimientos a la MAE y CPADP.</li> </ul> <p>Reuniones y comunicaciones consejos provinciales.</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>Hemos desarrollado un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés, por medio de las publicaciones en diferentes redes sociales, Página WEB, Periódicos y programas de televisión, Canal</p>	

	<p>de YouTube. Construimos y promovemos el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios a través de nuestra también de la Oficina Libre Acceso a la Información, a fin de brindar a los ciudadanos el conocimiento de la organización y sus servicios</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones de los proyectos en Pagina Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a> y periódicos.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Reuniones con diferentes autoridades.</li> <li>• Videos de los programas de televisión</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	En la CPADP se recopila la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, a través de Presidencia, en reuniones con los diferentes encargados departamentales, de ahí realizamos nuestro Análisis FODA, también nos asistimos en las visitas comunitarias que hace la MAE y que los mismos ciudadanos le comunican en	

	<p>las reuniones o cuando se hace el acto de inauguración de las obras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis FODA</li> <li>• Fotos y Videos</li> <li>• Comunicaciones</li> </ul>	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>Se realizan reuniones con los grupos de interés para recopilar, analizar y revisar la información que sea relevante acerca de sus necesidades y las expectativas que ellos tienen.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos y comunicaciones.</li> </ul> <p>Reuniones y comunicaciones consejos provinciales y demás grupos de interés.</p>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>Se han realizado revisiones a las reformas concernientes con nuestra institución para ser adaptadas a la planificación estratégica.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de seguimiento con el MEPyD.</li> </ul>	
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>Estamos aplicando El Modelo de Gestión de Calidad CAF. Hemos impartido el Taller CAF, tenemos conformado el Comité de Calidad, y estamos aplicando el autodiagnóstico, realizamos en análisis FODA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes.</li> <li>• Guía CAF con los avances.</li> <li>• Carta conformación Comité de Calidad</li> <li>• Correos contacto con analista del MAP.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis FODA</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>Nuestra línea de acción está basada en los compromisos de infraestructuras asumidos por el gobierno con el fin de dar respuesta y solución efectiva a las principales necesidades comunitarias sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>Programa de Gobierno 2020-2024</li> </ul>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>Involucramos los ciudadanos y los grupos de interés a través de Reuniones, nuestra página WEB, visitas del presidente de la Republica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos y videos de las visitas.</li> <li>• Página web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> </ul> <p>Reuniones y comunicaciones consejos provinciales, y demás grupos de interés.</p>	

<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Hemos mantenido un alto enfoque en la Responsabilidad social, Esta se ve representada en uno de los ejes estratégicos del PEI 2021-2024 por medio de la Infraestructura y como esta tiene incidencia social. Cumplimos con la Ley 64-00 de Medio ambiente. La CPADP desarrolla políticas sociales como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de Proyectos comunitario gracias a proyectos asumidos por el Señor Presidente</li> <li>• Donamos útiles deportivos</li> <li>• Plantamos árboles en los parques que construimos para ayudar a medio ambiente.</li> <li>• Estamos participando en las Jornadas de Vacunación contra la COVID 19,</li> <li>• Implementamos el Voluntariado Técnico.</li> <li>• Insertamos la pasantía de estudiantes de Término de Ingeniería.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos.</li> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Reuniones del Voluntariado Técnico.</li> <li>• Fotos y formularios Jornadas de Vacunación contra la COVID 19,</li> <li>• Manual Medio Ambiental.</li> </ul>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para</p>	<p>Todos los proyectos ejecutados por la Comisión Provincial se realizan en base a presupuesto disponible.</p>	

las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver en Pagina Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Plan de Presupuesto,</li> <li>• Plan de Compra anual</li> <li>• Ejecución del Presupuesto mensual.</li> </ul>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>La CPADP define su direccionamiento estratégico y prioriza la planificación en base a distintos lineamientos del sector público y sus tendencias, considerando en especial los ejes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Programa de Gobierno 2021-2024</li> <li>• La Ley 1-12 de Estrategia Nacional del Desarrollo 2030</li> </ul> <p>Para llevar a cabo estas acciones la comisión cuenta con una estructura organizativa definida en función de las necesidades y nuestra naturaleza, de acuerdo a los parámetros que establece el Ministerio de Administración Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• Programa de Gobierno 2020-2024</li> <li>• Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030</li> <li>• Estructura Organizativa y resolución del MAP</li> </ul>	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Cada uno de los POA de la CPADP cuenta con resultados esperados medibles por medio de indicadores de rendimiento que a	

	<p>lo largo del tiempo se establece un cambio y nivel esperado. Estos Planes Operativos se desprenden del Plan Estratégico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2022</li> <li>• - Informes resultados Esperados.</li> <li>• Indicadores de Gestión</li> </ul>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Comunicamos la información a través de medios de uso interno y externo como Correo electrónico institucional y en la División de Transparencia del portal web de la CPADP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Plan de trabajo CEP</li> <li>• Mural Institucional.</li> </ul>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Realizamos un informe semestral de seguimiento a los POA de cada área, para monitorear las infraestructuras contamos con División de Supervisión, en el departamento de ingeniería, el cual le da seguimiento a todos los proyectos y entrega un informe a la MAE, quien también realiza visitas de supervisión a los proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• División de Supervisión en el dpto. Ingeniería,</li> <li>• Informe Semestral POA.</li> <li>• Fotos de la MAE, en visitas de supervisión.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de supervisiones</li> </ul>	
--	---	--

**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
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Identificamos las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovación el uso de herramientas de administración Electrónica, contamos con diferentes sistemas informáticos para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. Nuestra institución está incluida en el portal serviciosrd, y ya estamos en el proceso para el portal Unico de Transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web (Subportal de Transparencia),</li> <li>• Portal Serviciosrd</li> <li>• Porta Único de Transparencia.</li> <li>• SIGEF</li> <li>• SASP</li> <li>• TREE</li> <li>• Correo Electrónico Institucional</li> <li>• Correo Electrónico CEP</li> </ul>	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		No se he realizado

<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se comunica los resultados de la organización a través de los informes de resultados de los POA.  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes POA portal Web www.cpadp.gob.do</li> </ul>	<p>No se ha establecido la política de innovación.</p>
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>La Comisión gestiona las propuestas de cambio en atención a las propuestas de los empleados a través de sus evaluaciones, Sugerencias e invitación a la participación en procesos de desarrollo y opinión.  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesas interactivas de desarrollo del PEI 2021-2024</li> <li>• Buzones de sugerencias internos y vía correo</li> <li>• Encuestas de satisfacción de beneficios laborales</li> <li>• Invitación y formación de la Asociación de servidores públicos.</li> </ul>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se realiza la planificación necesaria para tener la disponibilidad de recursos para implementar los cambios, mediante planes de trabajo.  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Anual. PEI 2021-2024</li> </ul>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se realizan evaluaciones periódicas al personal, para analizar las necesidades actuales y futuras de nuestros recursos humanos y de los diferentes grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• formulario de Evaluación</li> <li>• POA RRHH.</li> <li>• Planificación de RRHH.</li> <li>•</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Tenemos desarrolladas políticas clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de una forma precisa y con criterios objetivos en nuestros manuales de Políticas y Procedimientos Recursos Humanos y el de Inducción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos área de RRHH.</li> </ul> <p>Manual de Inducción.</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>La elaboración de todas las políticas requeridas para el cumplimiento de las estrategias de impacto a los recursos humanos de esta institución, son respaldadas por la Ley Núm. 41-08 de Función Pública, lo cual provoca que todo proceso relacionado considere los derechos y deberes del empleado. De igual manera las políticas de la gestión de recursos humanos, están basadas sobre la planificación estratégica de la institución.</p> <p>En la CPADP nos regimos por el Derecho universal de acceder a los cargos y a las</p>	

	<p>oportunidades de la función pública sin otro criterio que el mérito personal y sin discriminación de género, discapacidad o de otra índole.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de Recursos Humanos.</li> <li>• Política Reclutamiento y Selección de Personal.</li> </ul>	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>La selección del personal se ejecuta cumpliendo con la Ley 41-08.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 41-08 Manual de Funciones.</li> </ul>	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<p>Realizamos reconocimiento apoyando la cultura del desempeño, de forma transparente y basada en los resultados de cada departamento y servidor, cumplimos el Reglamento 525-09</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimientos entregados</li> <li>• Acuerdos y Evaluaciones de desempeño.</li> </ul>	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se he realizado

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>A través del Manual de Cargos institucional, esta comisión tiene identificados la descripción de puestos y el perfil de cada cargo; los cuales son utilizados al momento de requerirse, la selección, capacitación y desarrollo de un empleado.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manual de Cargos</p>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>En Desarrollo Provincial atraemos y desarrollamos los talentos humanos, a través de diferentes medios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Capacitaciones requeridas.</li> </ul>	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	<p>El Departamento de Recursos Humanos, planifica las actividades por un período de un año, basadas en las necesidades actuales y futuras del capital humano, de manera que se encuentren preparados para asumir nuevos retos. El Plan de Capacitación se basa en el estudio de determinación de necesidades de adiestramiento y capacitación.</p> <p>Existe un programa básico obligatorio, dependiendo la posición y luego, existen planes de capacitación internos y externos</p>	

	<p>que son optativos por los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación Anual.</li> <li>• Listado de participantes del Plan Anual de Capacitación 2022.</li> </ul>	
<p>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>	<p>El Plan Estratégico Institucional contempla como parte de las estrategias definidas, la adecuación de un programa de capacitación, orientado a desarrollar la gestión del personal basado en competencias, a fin de optimizar el capital humano acorde a las necesidades de la Institución.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos socializa los planes de capacitación con los encargados de área, a fines de ajustar a los participantes a cada Acción formativa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• Plan Anual de Capacitación</li> <li>• Charlas, conferencias, talleres de capacitación.</li> <li>• Diplomados</li> <li>•</li> </ul>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se tiene contemplado cuando un empleado ingresa a la institución, le es impartida una inducción por el Departamento de Recursos Humanos, donde se le instruye de las herramientas básicas y conocimiento generales de la institución, a fin de lograr Identificación con la Comisión. Una vez es conducido a su área de trabajo, su</p>	

	<p>supervisor o jefe inmediato es el encargado de inducirlo, entregarle y enseñarle las tareas, funciones, y herramientas de su Trabajo. Adicional cada área interviniente en el proceso debe completar el formulario de Inducción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Inducción al Nuevo Empleado.</li> <li>• Formulario de Inducción.</li> </ul>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Como política de Reclutamiento y Selección, se toma como acción al presentarse una vacante dentro de la Comisión, en primera instancia se considera al personal interno, para cubrir dicha vacante, siempre y cuando cumpla con el perfil del puesto de trabajo. Posteriormente son evaluados para determinar las competencias y conocimientos requeridos para el puesto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Reclutamiento y Selección de personal</li> <li>• Notificación promoción de Empleados.</li> <li>• Acción del personal.</li> <li>• Comunicación de transferencia de Empleados</li> </ul>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación, con publicación en diferentes medios, capacitaciones en línea.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres, conferencias, seminarios virtuales y/o semipresenciales, cursos.</li> <li>• Certificaciones de las participantes</li> </ul>	

<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>Tenemos Comisión de Ética Pública, la cual se encarga de sensibilizar al personal sobre manejar los las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética, de la mano de Recursos Humanos.</p> <p>Tenemos un Comité de Emergencia Salud y Seguridad Ocupacional, los cuales (algunos) han recibido acciones formativas orientadas a la prevención de riesgos y seguridad ocupacional, impartidos por personal capacitado en esta materia, tales como: primero auxilios, extinción de incendios.</p> <p>Por otro lado, en conjunto con la DIGEIG se impartió un taller de Conflicto de Intereses, dirigido a y Encargados y todo el personal, con el propósito de revisar las normas que regulan los conflictos que se le presentan a los servidores públicos y De igual manera se realizó una Jornada de Sensibilización en Transparencia, Ética en la función pública, dirigido a fortalecer el comportamiento ético e integridad en las acciones del personal de la Comisión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Solicitud y Listado de participantes Taller Conflicto de Intereses</li> <li>• listado de participantes e Invitación Jornada de Sensibilización en Transparencia y Ética en la función pública.</li> <li>• Resultados Encuesta de Ética.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos</li> </ul>	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	<p>Por el interés de la institución en conocer el impacto y aprendizaje del personal, las formaciones impartidas son evaluadas a través por los participantes por medio de encuestas realizadas, a la fecha tenemos un personal del área de Planificación capacitando a los estudiantes de término de ingeniería que ingresaron a la institución por un periodo como contratados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuestas realizadas</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
l) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>Todos los empleados de CPADP tienen la libertad de comunicar la manera de cómo hacer un mejor trabajo, se promueve el trabajo en equipo, la MAE y los directivos en las reuniones les indican a los empleados la plena libertad a comunicar cualquier sugerencia o recomendación en beneficio de la institución. Tenemos varios equipos de trabajo como cultura de comunicación abierta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación.</li> <li>• NOBACI,</li> <li>• Comité de Calidad,</li> <li>• Comité de Ética,</li> <li>• Comité de Riesgo</li> <li>• Informe encuesta de clima.</li> </ul>	

<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 sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Mantenemos de forma proactiva un entorno que propicia la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollamos los mecanismos adecuados para la comunicación como el Buzón de sugerencias, Buzón de Denuncias y el trabajo en equipo mediante grupos de trabajos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de Sugerencias,</li> <li>• Grupos de trabajos:</li> <li>• NOBACI,</li> <li>• Comité de Calidad,</li> <li>• Comité de Ética,</li> <li>• Comité de Riesgo</li> </ul>	
<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>En la Comisión se reconoce la importancia de conocer las opiniones de los empleados para la elaboración y puesta en marcha de las metas o proyectos. Como muestra de ello, se realizó un análisis FODA acerca de todas las áreas de la institución, donde las opiniones y sugerencias de los empleados, fueron tomadas en cuenta para la elaboración del plan estratégico 2021-2024</p> <p>En otro orden, el año pasado se celebró la Asamblea General Constitutiva para la conformación de la Asociación de Servidores Públicos ASP, la cual persigue de manera colectiva procura el bienestar de los empleados de la institución y participar en procesos de toma de decisión a favor de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• Resultados Análisis FODA</li> <li>• Invitación charla ASP</li> <li>• Documento con la firma de los</li> </ul>	

	<p>miembros del Comité Gestor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña de ASP</li> </ul> <p>Comunicación de Conformación</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución ha procurado el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir la consecución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración y revisión de los POA 2021-2022,</li> <li>• Evaluación del Desempeño .</li> </ul>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Como forma de iniciar la documentación de los indicadores de satisfacción del personal, se realizó la Encuesta de Clima Organizacional, con el fin de conocer los aspectos de la gestión que generan satisfacción en nuestro equipo y las áreas a Mejorar.</p> <p>De acuerdo a la política el Estudio de Clima Organizacional, se deberá realizar cada dos Año, Con el objetivo de medir y conocer las apreciaciones y consideraciones de los empleados en diferentes ámbitos y servicios, se contempla la administración de encuestas periódicas, para así tomar acciones de mejora que impacten los servicios y/o procesos internos de la Comisión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación llenada de encuestas.</li> <li>• Política Estudio de Clima Organizacional.</li> <li>• Informe encuesta</li> </ul>	

<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución vela porque siempre haya un buen ambiente de trabajo y que este visiblemente limpio y de esa manera evitar tener un personal con problemas de salud por absorción ambiental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia de que Cumplimos Ley 87-01</li> <li>• Imágenes de ARS-ARL</li> <li>• Resultados Estudio de Clima Organizacional 2021</li> <li>• Resultados análisis FODA RRHH.</li> <li>• Invitación llenada de encuestas.</li> </ul>	
<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>Garantizamos condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación la institución le interesa que su personal sea cada día más preparado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permisos, licencias, por enfermedad, paternidad, maternidad.</li> <li>• Acciones de personal.</li> <li>• Formularios de Permiso Educativo.</li> <li>• Formularios Licencia Posparto.</li> </ul>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia una atención para aquellos servidores que la requieran, asignación de uniformes, almuerzo y programas de capacitación.</p>	

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de almuerzo.</li> <li>• Asignación de uniformes.</li> <li>• Capacitaciones.</li> </ul>	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Proporcionamos planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria, celebramos días especiales con los empleados, cumpleaños, día de la Amistad, día de las Madres, Fiesta Navideña, el reconocimiento al mérito.  <b>Evidencias:</b> Plan de Reconocimiento Fotos Actividades.	

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>	Identificamos socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público como: Juntas de Vecinos, Ayuntamientos, Gobernadores, Clubes Deportivos, Iglesias, quienes sirven de veedores de los proyectos ejecutados.  <b>Evidencias:</b> Fotos de las reuniones.	

<p>comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<p>Hemos efectuado convenios interinstitucionales con las partes relevantes para la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo de Desempeño Institucional MAP</li> <li>Acuerdo con El MESCYT</li> <li>Acuerdo con INAVI</li> <li>Acuerdo con MINPRE</li> <li>Acuerdo con Supérate.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ver compendio de Políticas y Procedimientos CPADP (Ingeniería.)</li> <li>Fotos arboles sembrados.</li> </ul> <p>Foto operativo de Vacunación COVID 19</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</li> </ul>	<p>Los acuerdos suscritos por esta Comisión y otras instituciones definen claramente y por escrito los roles de cada una de las partes a fin de obtener los mejores resultados de la unión de esfuerzos, recursos y estrategias de los involucrados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo de Desempeño Institucional MAP</li> <li>Acuerdo con El MESCYT</li> <li>Acuerdo con INAVI</li> <li>Acuerdo con MINPRE</li> <li>Acuerdo con Supérate.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</li> </ul>	<p>Nuestro presidente ha manifestado públicamente la vital importancia que tienen para la institución las alianzas públicas – privadas (APP),</p>	

	<p>con el objetivo primordial de establecer estrategias conjuntas que permitan beneficiar ambos sectores en favor de la nación Dominicana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acuerdos con INFOTEP</b></li> <li>• Artículos periodísticos con declaraciones de nuestro Presidente.</li> <li>• En los discursos en las Actividades. Fotos de Reuniones</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<p>Seleccionamos a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. Cumplimos la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones, La ley 64-00 de Medio Ambiente y con los diferentes Reglamentos Emitidos por Obras Publicas en termino de construcción, todas las condiciones requeridas están publicados en nuestra Página WEB.</p> <p><b>Evidencias;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Ley 340-06 Compras y Contrataciones.</li> <li>• Ley 64-00 Medio Ambiente.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Con la publicación en nuestro portal de Datos abiertos institucionales. Garantizamos la transparencia mediante una política de información proactiva.	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación en la Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• <a href="http://www.Datosabiertos.gob.do">www. Datosabiertos.gob.do</a></li> </ul>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Como parte de las iniciativas que permiten el involucramiento de los ciudadanos/clientes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización contamos con nuestra Página Web, asimismo están habilitadas nuestras redes sociales, donde estamos disponibles para dar respuesta a cualquier queja, sugerencia e inquietud, de igual forma los visitantes a nuestras oficinas con encuestados a fin de conocer su nivel de satisfacción con los servicio y atención recibida, tenemos buzones de quejas y sugerencias, se realizan reuniones con las diferentes grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Imágenes de Perfiles de Redes Sociales.</li> </ul> <p>Fotos de las actividades Minutas de reuniones.</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>Para nuestros clientes internos tenemos definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas reuniéndolos mediante los medios adecuados Buzón de Sugerencias, Buzón de Denuncias y Correo Electrónico, con políticas claras para el uso de estos, indicadas mediante comunicación, formulario de denuncias y sugerencias página Web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias y quejas.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de denuncias.</li> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Comunicación.</li> </ul> Formulario Pagina Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a>	
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.	En nuestra página web y redes sociales los ciudadanos clientes pueden verificar los servicios ofrecidos por la institución, requerimientos para los mismos y proceso para solicitud. <b>Evidencias:</b> Página Web Redes sociales.	

#### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	La gestión financiera es la columna Vertebral de todos los objetivos y proyectos a ejecutar, por lo que existe un enfoque en realizar una gestión eficiente y Eficaz, que permita hacer más con menos. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• Plan Operativo.</li> <li>• Presupuesto 2021-2022.</li> </ul>	

<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evalúan los riesgos de las decisiones financieras, con el fin de optimizar los recursos y de que su uso sea oportuno, eficaz, austero y efectivo conforme a las necesidades de esta Comisión y los compromisos previamente asumidos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Riesgos.</li> </ul>	
<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>Con la finalidad de garantizar la Transparencia y el uso de los recursos Financieros publicamos en la página Web en el portal de transparencia se publica todo lo referente a la parte presupuestaria de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Publicación Ejecución Presupuestaria mensual.</li> <li>• Presupuesto Anual</li> </ul>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>CPADP, desarrolla sus actividades Utilizando los recursos financieros Eficientemente utilizando una contabilidad de costos través de sistemas de control.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGEF.</li> <li>• Memorias Institucionales.</li> <li>• Rendición de cuentas.</li> </ul>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de</p>	<p>Tenemos un sistema de planificación de Control presupuestario y de Costos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGEF</li> <li>• Presupuesto Anual,</li> <li>• Informe de Presupuesto sobre los Programas y Proyectos.</li> </ul>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Se evidencia a través de la estructura aprobada por el Departamento financiero, y sus procedimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa.</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos/área financiera.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	<p>Se evidencia a través de sistema para almacenamiento de la información</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidor para almacenar información.</li> <li>• Sistema Sonic Wall</li> <li>• Sistema Italc</li> <li>• Sistema Wondershare Filmorascrm</li> </ul> <p>Plan Backup</p>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>Se ha garantizado que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de buzones.</li> <li>• Informe de encuestas.</li> <li>• Procedimientos.</li> </ul>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Se establecen los mecanismos para aprovechar las oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento a través de la creación de Boletín Internos, almacenamiento en Nube Digital.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantallas de sistemas.</li> </ul>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>Hemos establecido redes de aprendizaje para gestionar información externa relevante y tener aportes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de comunicaciones.</li> <li>• Políticas de seguridad.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Acuerdos interinstitucionales.</li> </ul>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Se evidencia que se monitorea la información y el conocimiento a través de sistema, carpetas compartidas de las áreas, contamos con mecanismos de seguridad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de Sistema.</li> </ul>	
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>Se evidencia canales internos para garantizar acceso a la información para todos los empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo institucional.</li> <li>• Mural</li> <li>• Brochure</li> </ul>	

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>Se evidencia el intercambio y acceso de información relevante con las partes externas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Acceso a la Información.</li> <li>• Publicación de datos Abiertos portal de Transparencia.</li> <li>• info@cpadp.gob.do</li> </ul>	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>Se evidencia que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las PC en su mayoría tienen los puertos USB cerrados.</li> <li>• Sistema de Seguridad Sonic Wall</li> <li>• Sistema de Monitoreo ITALC</li> <li>• Sistema Wondershare Filmorasckm, Grabación de Red.</li> </ul>	

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Se evidencia la gestión de tecnología diseñada de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y Procedimientos TIC.</li> </ul>	

2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se he realizado
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.).	Se ha identifican las tecnologías adecuadas para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones para actualizar los procesos. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Institucional.</li> <li>• Portal de datos abiertos.</li> </ul>	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Se evidencia el uso de la TIC para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación de la información relevante para la organización. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema ITALC</li> <li>• Sistema Wondershare Filmorasckm,</li> <li>• Sistema Sonic Wall.</li> </ul>	
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.	Se evidencia que se aplica las TIC para mejora en los servicios en línea. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• APP institucional.</li> <li>• Chat página Web.</li> <li>• info@cpadp.gob.do</li> <li>•</li> </ul>	
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.	Se evidencia normas, protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética. <b>Evidencias:</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de protección de datos.</li> </ul>	
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>Se evidencia que es tomado en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de reducción de uso de papel.</li> <li>• Reciclaje de cartuchos.</li> <li>• Accesibilidad en nuestra página Web para personas con discapacidad.</li> <li>•</li> </ul>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>Se evidencia que se garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de las instalaciones.</li> <li>• Activos Fijos.</li> </ul>	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el	Hemos proporcionado acciones para condiciones de trabajo más seguras y efectiva.	

<p>acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos Instalaciones Físicas.</li> </ul>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de una política integral para gestionar los activos físicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de activos fijos.</li> </ul>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia que se ha puesto a disposición de la comunidad las instalaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación.</li> <li>• Reuniones con juntas de vecinos.</li> </ul>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de uso de recursos.</li> <li>• Formulario mantenimiento vehicular.</li> <li>• Formulario solicitud de combustible.</li> <li>•</li> </ul>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Se evidencia la adecuada accesibilidad física a los edificios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de las instalaciones.</li> </ul>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

Documento Externo  
SGC-MAP

**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
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se evidencia. Documentado un mapa de proceso institucional.  <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos, procedimientos.</li> </ul>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		No se ha realizado
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.	Se evidencia que se analiza y evalúa los riesgos asociados a los procesos, asegurando el cumplimiento de los objetivos.  <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe del POA.</li> <li>• PEI.</li> <li>• Manual de Riesgo.</li> </ul>	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se evidencia que se han identificado los propietarios acordes al perfil. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de cargos.</li> <li>• Manual de procesos.</li> </ul>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Se evidencian acciones de mejorar los procesos de toda la institución <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mejora de Procesos 2022.</li> </ul>	

6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	Se evidencia en la implantación del modelo CAF <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Guía CAF.</li></ul>	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	Se evidencia que se monitorea la eficacia de los procesos. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informe de Gestión y Calidad de los servicios.</li></ul>	
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).	Se garantiza la protección de datos en el cumplimiento de las NORTIC <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certificaciones NORTIC.</li></ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	Se involucra a través de encuestas externas e internas y grupos focales. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encuestas.</li><li>• Informes de grupos focales.</li></ul>	

2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Hemos integrado la institución a diferentes portales para facilitar el acceso a los servicios. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura pantalla SAIP, serviciosrd.</li> </ul>	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se he realizado
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablonas de anuncios en Braille y audio).	Se promueve a través de mural, brochure, pagina web. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook, Instagram, pagina Web.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Se ha definido a través de: END, PEI Institucional. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2021-2021.</li> </ul>	

<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Compartimos un sistema de comunicación para la prestación de servicios y el intercambio de datos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAIP, serviciosrd,</li> </ul>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se han creado grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones con contratistas.</li> <li>• Mesa de trabajo gabinete de familia.</li> <li>• Grupo NOBACI.</li> </ul>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Se han establecido las condiciones para crear procesos interorganizacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesas de trabajo con el MEPyD.</li> <li>• Mesa de trabajo equipo NOBACI.</li> <li>•</li> </ul>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Se evidencia a través de las certificaciones OPTIC sobre datos abiertos, se comparten las informaciones por el portal de transparencia, y el acceso físico a la OAI.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación A3.</li> <li>• Portal de Transparencia.</li> </ul>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia a través de las reuniones con las diferentes autoridades, para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

- Minutas y fotos de reuniones con las gobernaciones, alcaldías, juntas de vecino, ministros, directores, iglesias.

## 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
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
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 imagen global de la institución la medimos a través de encuesta de satisfacción ciudadana, y las sugerencias recibida por nuestras redes sociales.,</p> <p><b>94% valoración global.</b></p> <p><b>97% confianza.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta Ciudadana.</li> </ul>	
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>Se realiza a través de la aplicación de encuestas al ciudadano/cliente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p><b>88% calidad del servicio prestado.</b></p> <p><b>97% Información útil.</b></p> <p><b>94% Comodidad.</b></p> <p><b>89.60% Calidad y orientado al usuario.</b></p> <p><b>96% atención personalizada.</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta Ciudadana.</li> </ul>	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>Se realizan encuesta de satisfacción, contamos con buzones de sugerencias.</p> <p><b>88.99% Participación en los procesos.</b>  <b>90.79% Participación y Liderazgo.</b>  <b>3 quejas recibidas, contestadas y resueltas al 100%, por el 31 I</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario encuesta.</li> <li>Buzón de quejas y sugerencias.</li> </ul>	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>Se evidencia que la institución ha logrado un <b>92.53%</b> en la evolución trimestral del portal de Transparencia por parte de la DIGEIG.</p> <p><b>97% Información útil.</b>  <b>89.60% Calidad y orientado al usuario.</b>  <b>88% calidad del servicio prestado.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe DIGEIG.</li> </ul>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>Se evidencia a través de la aplicación de encuestas externas.</p> <p><b>92.53% Transparencia.</b>  <b>Confianza 95% interna y 87.76% externa.</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuestas.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se evidencia en la medición a través de encuestas Obteniendo:  <b>Confianza 95% interna y 87.76% externa.</b>  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuestas Externas.</li> </ul>	
<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>Se ha realizado encuesta para conocer el nivel de  <b>Accesibilidad 85%</b>  <b>Instalaciones 93%</b>  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe encuesta.</li> </ul>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Se ha realizado encuesta para conocer el nivel calidad de nuestros servicios. Obteniendo el <b>98%</b> externo y <b>93%</b> interno.  <b>93% satisfacción</b>  <b>96% Atención personalizada.</b>  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe encuesta.</li> </ul>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Se realizan análisis de campo para determinar las necesidades específicas de los ciudadanos. Obteniendo :</p> <p><b>66.41% Equidad de género.</b>  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe encuesta.</li> <li>Informe de beneficiarios.</li> </ul>	

5) Capacidad de la organización para la innovación.	Se ha realizado encuesta para conocer el nivel de <b>Innovación 87.94%</b>  <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe encuesta.</li> </ul>	
6) Agilidad de la organización.	Se ha realizado encuesta para conocer el nivel de <b>Agilidad 84%</b>  <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe encuesta.</li> </ul>	
7) Digitalización en la organización.	Se ha realizado encuesta para conocer el nivel de <b>Digitalización. Obteniendo el 96%.</b>  <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe encuesta.</li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Se evidencia a través del informe de encuesta de satisfacción cliente/ciudadano interna. <b>Valoración 95%</b> <b>Satisfacción 93%</b>  <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta.</li> </ul>	

<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Se evidencia a través del informe de quejas y sugerencias de nuestros buzones.  <b>0% quejas recibidas por los buzones.</b>  <b>3 quejas recibidas, contestadas y resueltas al 100%, por el 311</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Buzones.</li> <li>• Estadísticas 311</li> </ul>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Se evidencia a través del informe de encuesta de satisfacción cliente/ciudadano interna.  <b>Valoración 95%</b>  <b>88% calidad del servicio prestado.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta.</li> </ul>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>No aplicamos a la Carta Compromiso.</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>Tenemos varios canales de información que alcanza a nuestros clientes externos siendo estos unos 7 aproximadamente y de forma interna 3. Dentro de la Encuesta de Clima Organizacional arroja que el <b>77.55%</b> expresa existe una muy buena comunicación externa.  En la encuesta de satisfacción ciudadana el <b>65.78%</b> indica contacta la institución por medio del internet,</p>	

	<p>el <b>39%</b> para obtener información, el <b>52.63%</b> para descargar formularios, el <b>13.15%</b> para enviar o completar formulario.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• <a href="#">correo electrónico</a></li> <li>• Redes sociales <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facebook <b>1600</b></li> <li>- Twitter <b>2668</b></li> <li>- Instagram <b>2724</b></li> <li>- Youtube <b>103</b></li> </ul> </li> <li>• Murales</li> <li>• Informe Encuesta de satisfacción.</li> </ul>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha logrado un <b>92.53%</b> en la evolución trimestral del portal de Transparencia por parte de la DIGEIG. <b>97% información útil.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe DIGEIG.</li> </ul>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se evidencia que se monitorean los Planes Operativos Anuales de la Institución, mediante Indicadores de resultados, disponible en el portal Web.</p> <p><b>Se evidencia que la institución ha logrado un 92.53%</b></p> <p><b>Evidencia:</b> Informe POA.</p>	

<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se evidencia a través del SAIP, Certificación A3  <b>92.53% evaluación Transparencia.</b>  <b>97% información útil.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe SAIP</li> <li>• Captura de pantalla Certificación A3.</li> </ul>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>En el informe de Encuesta Ciudadana, se evidencia un nivel de satisfacción:  <b>El trato grato y agradable recibido por nuestros visitantes 95 %, 98% disposición para ayudar, 98% profesionalidad, 95%</b> la información proporcionada en clara y comprensible, externado mediante la encuesta de satisfacción ciudadana</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta.</li> </ul>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>En el informe de Encuesta Ciudadana, se evidencia <b>un nivel de satisfacción 96% eficiente</b> el servicio recibido.  <b>93% tiempo de espera.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta.</li> </ul>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>En el informe de Encuesta Ciudadana, se evidencia <b>un nivel de satisfacción 96% eficiente</b> el servicio recibido.  <b>93% tiempo de espera.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta.</li> </ul>	

8) Costo de los servicios.		No se realiza
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Se evidencia la información de los servicios, informe encuesta ciudadana.</p> <p><b>94% accede por internet.</b></p> <p><b>91% Disponibilidad de ayuda.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web.</li> <li>• Serviciosrd</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	<p>Se evidencia a través de la creación de grupos focales.</p> <p><b>88.99% Trabajo en equipo.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de trabajo grupos.</li> </ul>	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Se evidencia a través de los buzones de sugerencias y quejas, 311.</p> <p><b>3 quejas recibidas, contestadas y resueltas al 100%</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe quejas y sugerencias.</li> <li>• Estadística 311.</li> </ul>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>Se evidencia métodos innovadores.</p> <p><b>94% uso por internet.</b></p> <p><b>93% Satisfacción.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat página Web.</li> </ul>	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se ha medido
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	<p>Se evidencia a través de reuniones con los diferentes grupos de interés y por le encuesta ciudadana.</p> <p><b>Participación 90.79%</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de grupos.</li> <li>• Informe encuesta.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>Se evidencia a través de las reuniones con las comunidades y autoridades, servicios ofrecidos.</p> <p><b>Participación 90.79%</b></p> <p><b>Atención personalizada 96%</b></p> <p><b>Eficacia 84%</b></p> <p><b>Satisfacción 94%</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas reuniones, fotos.</li> </ul>	

2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se evidencia mediante el portal de Transparencia, tenemos un <b>92.53%</b> en el último trimestre en la evaluación realizada por la DIGEIG. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe trimestral DIGIEG.</li> </ul>	
---	---	--

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Se evidencia a través de la encuesta Ciudadana, a <b>los grupos de interés.</b> <b>93% Satisfecho.</b> <b>84% Eficacia.</b> <b>96% Atención personalizada.</b> <b>97% Profesionalidad.</b> <b>97% Confianza.</b> <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta.</li> </ul>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se evidencia en reuniones con la MAE, y socializaciones. <b>90.79 % Liderazgo y Participación.</b> <b>88.99 Colaboración y Trabajo en Equipo.</b> <b>90.24 Se identifica con la institución y los valores.</b> <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Minutas.</li> <li>Informe socialización.</li> </ul>	

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia en la participación del personal en identificar acciones de mejoras a través de encuesta, reuniones y grupos.  <b>90.79 % Liderazgo y Participación.</b>  <b>88.99 Colaboración y Trabajo en Equipo.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos de consulta.</li> <li>• Minutas de socialización</li> </ul>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencia en los resultados de la encuesta de Clima: <b>89.80%</b> tiene conocimiento del Código de Ética y Conducta Institucional, <b>87.75%</b> dice que nuestra institución es ejemplar, <b>95.92%</b> expresa que nos manejamos con Transparencia y lealtad</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Clima Organizacional.</li> </ul>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia en la aplicación de la encuesta de Clima, <b>77.55% buena comunicación interna,</b> <b>57.15%</b> se acepta sugerencias.  <b>87.83% Comunicación.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Clima</li> </ul>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se evidencia en acciones desarrolladas de responsabilidad social.  <b>94% valoración global.</b>  <b>2 Jornada de vacunación COVID19</b>  <b>6 Jornada Pruebas PCR Empleados</b></p>	

	<p><b>97% confianza.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornada de reforestación.</li> <li>• <b>Jornada de vacunación</b></li> </ul> <p><b>Jornada Pruebas PCR Empleados</b></p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se ha medido
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Se evidencia en los resultados de la Encuesta de Clima:</p> <p><b>65.78%</b> indica utiliza el internet para contactarnos, y en la encuesta de clima el <b>61.23%</b> expresa hay, unos buenos equipos tecnológicos.</p> <p><b>Uso tecnología 77.58%</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Clima</li> </ul>	
9) La agilidad de la organización.	<p>Se evidencia en los resultados de la Encuesta de Clima: El trato grato y agradable recibido por nuestros visitantes <b>95 %</b>, <b>98%</b> disposición para ayudar, <b>98%</b> profesionalidad, <b>95%</b> la información proporcionada en clara y comprensible,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta de Clima</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos,	Se evidencia en los resultados de la Encuesta de Clima:	

<p>evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p><b>87.76%</b> que existe mucha confianza en la alta dirección, <b>87.76%</b> expresa en la institución se mantiene el respeto, <b>87.76%</b> sus sugerencias son aceptadas, <b>85.71%</b> se conocen las necesidades de los empleados, <b>67.34%</b> se aplica la capacitación para mejorar el trabajo y ha habido un crecimiento a un <b>82% en</b> cuanto a planes de desarrollo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima</li> </ul>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se evidencia en los resultados de la Encuesta de Clima:  , <b>93.88%</b> apoyados para mejorar la calidad <b>93.88%</b> expresa existe el trabajo en equipo, <b>77.55%</b> buena comunicación interna, <b>57.15%</b> se acepta sugerencias, <b>75.51%</b> apoyo del jefe inmediato</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Clima</li> </ul>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia en los resultados de la Encuesta de Clima:  <b>Cantidad de trabajo 78.89%</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Clima</li> </ul>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Se evidencian acciones para levantar la gestión del conocimiento.  <b>Mejora y Cambio 87.94%</b>  <b>Capacitación y Desarrollo 87.14%</b></p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Capacitación</li> </ul>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Se evidencia en los resultados de la Encuesta de Clima:</p> <p><b>Comunicación 87.83%</b> El <b>75.51%</b> del personal indica que recibe apoyo de su jefe inmediato, el <b>53.06%</b> acepta sugerencias, el <b>85.71%</b> se interesa por conocer las necesidades del personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima</li> </ul>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Se evidencia los resultados a través del Plan de Reconocimiento Laboral.</p> <p><b>Reconocimiento Laboral 85.47%</b> <b>Capacitación y Desarrollo 87.14%</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Reconocimiento Laboral.</li> </ul>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Se evidencia en los resultados de la Encuesta de Clima:</p> <p>Un <b>77.55%</b> expresa se realizan cambios innovadores</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima</li> </ul>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se evidencia en los resultados de la Encuesta de Clima:  Un <b>83.68%</b> de orgullo institucional, <b>95.92 %</b> expresa que predomina la Transparencia y la Lealtad, <b>87.76%</b> existe confianza, <b>85.72%</b> se siente feliz, la rotación ha sido de un <b>7.73%</b>, y se ha estado en constante cambio, en beneficio de la institución y sus servidores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima</li> </ul>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Se evidencia a través de los permisos para resolver situaciones personales.  <b>89.79%</b> la institución le permite disfrutar de a familia y el <b>83.68%</b> siente apoyo en caso de urgencias <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima</li> </ul>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Se evidencia en los resultados de la Encuesta de Clima:  El <b>75.51%</b> dice que es impulsado a ser creativo y es tomado en cuenta cuando indica otras formas de hacer el trabajo, <b>93.88%</b> se ejecutan mejoras de acuerdo a las sugerencias recibidas, <b>57.15%</b> se aceptan sugerencias.  Además, se realizan los ascensos de acuerdo a las capacidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima</li> </ul>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se evidencia en los resultados de la Encuesta de Clima:	

	<p><b>85.72%</b> expresa que se siente feliz en su trabajo, <b>75.51%</b> cuenta con higiene y seguridad, <b>83.68%</b> siente orgullo institucional, <b>89.79%</b>, el <b>87.76%</b> recibe amabilidad laboral,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Clima</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Nos evidencia el sistema de carrera. La comisión ha puesto en desarrollo las Evaluaciones del Desempeño basado en competencias gestionadas a través del departamento de Recursos Humanos, aun no se ha incorporado el sistema de carrera</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Desempeño</li> <li>• Informe Acuerdo de Desempeño</li> </ul>	No se ha medido
2) Motivación y empoderamiento.	<p>A través de los Planes Operativos y acciones establecidas en los Acuerdos de Desempeño, se empodera al personal de actividades, proyectos y tareas específicas al <b>100%</b> para cumplir la planificación estratégica. En cuanto a la motivación los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional muestran en un <b>87.76%</b> que existe mucha confianza en la alta dirección, <b>87.76%</b> expresa en la institución se mantiene el respeto, <b>87.76%</b> sus sugerencias son aceptadas, <b>85.71%</b> se conocen las necesidades de los empleados, <b>67.34%</b> se aplica la capacitación para</p>	

	<p>mejorar el trabajo y ha habido un crecimiento a un 82% en cuanto a planes de desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta de clima</li> <li>• POA 2022</li> </ul>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Los procesos de formación son accesibles al personal al <b>100%</b> y tienen su origen en el proceso de Evaluación del Desempeño y la Detección de Necesidades de Capacitación. En ese mismo orden el departamento de Recursos Humanos, procura llevar a cabo formaciones que apoyen los objetivos estratégicos y operativos de la CPADP. En la encuesta de clima realizada el <b>63.27%</b> cita que se promueve la cultura de profesionalización, <b>79.59%</b> se cumple con el Plan de Capacitación, <b>91.84%</b> las aportaciones laborales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de Capacitación</li> <li>• Informe Encuesta de Clima</li> <li>• Plan de Capacitación 2022</li> </ul>	

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

#### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p><b>Rotación de empleado es de 7.95%.</b></p> <p><b>Absentismo 7.73%.</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe anual de absentismo y rotación</li> <li>• Informe anual buzones</li> </ul>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<b>Trabajo en equipo 93.88 %</b>	

	<p><b>77.55% buena comunicación interna,</b>  <b>57.15% se acepta sugerencias,</b>  <b>75.51% apoyo del jefe inmediato,</b>  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participación.</li> <li>• Informe de Encuesta de clima</li> </ul>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Contamos con un correo electrónico, buzones de quejas y sugerencias y de denuncias, hasta la fecha en ninguno de los espacios hemos recibido de parte de los empleados un reporte de dilema ético.  <b>No hemos recibido quejas por conflictos de intereses.</b>  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación dirigida a la DIGEIG por la CEP</li> <li>• Informe de buzones.</li> </ul>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p><b>91% Disponibilidad de ayuda.</b>  <b>89.60 calidad.</b>  <b>2 Jornada de vacunación COVID19</b>  <b>6 Jornada Pruebas PCR Empleados</b>  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brochure Voluntariado.</li> <li>• reconocimientos a la MAE y CPADP</li> <li>• Entrega de Camiones de Agua.</li> <li>• Operativos Médicos.</li> <li>• Entrega de Útiles Deportivos.</li> <li>• Útiles Escolares.</li> <li>• Arboles Sembrados.</li> <li>• Jornada de vacunación COVID19</li> <li>• Jornada Pruebas PCR Empleados</li> </ul>	

<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 dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>El contacto con los ciudadanos /clientes es de vital importancia para la institución por lo que dentro de nuestro Plan de capacitación disponemos capacitar al personal con relación a estos, el <b>trato grato</b> y agradable recibido por nuestros visitantes <b>95 %</b>, <b>98% disposición para ayudar</b>, <b>98% profesionalidad</b>, <b>95%</b> la información proporcionada en clara y comprensible, externado mediante la encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de satisfacción ciudadana</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>La institución cuenta con un personal muy eficiente y que lleva a cabo todas sus tareas de la manera correcta. En la Evaluación de Desempeño realizada participo el <b>85%</b>, de los cuales un <b>59%</b> obtuvo una calificación Excelente, <b>21%</b> encima del promedio y el restante estuvo en el promedio y por debajo de este</p> <p><b>Productividad 88.39%</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe resultados Evaluación de desempeño 2021</li> <li>• Informe resultados Evaluación de desempeño 2021</li> </ul>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Contamos con todas las herramientas tecnológicas para hacer un trabajo de calidad, recibimos aproximadamente <b>203</b> visitas diarias a nuestra página Web, con un total de <b>20,992</b> al mes, <b>119</b> solicitudes vía la OAI, en la encuesta de satisfacción</p>	

	<p>ciudadana el <b>65.78%</b> indica utiliza el internet para contactarnos, y en la encuesta de clima el <b>61.23%</b> expresa hay, unos buenos equipos tecnológicos.</p> <p><b>Uso tecnología 77.58%</b>  <b>Accede por Internet 94%</b>  <b>97% información útil.</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web.</li> <li>• Correos Electrónicos.</li> <li>• Estadísticas OAI</li> <li>• Informe Encuesta de satisfacción</li> <li>• Informe Encuesta de Clima</li> </ul>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>A fin de dar respuesta al Eje Estratégico de la CPADP, de Fortalecimiento Institucional, se han priorizado los esfuerzos y recursos destinados al desarrollo de habilidades y competencia del personal, a fin de lograr nuestro Objetivo Estratégico de tener un capital humano idóneo para cada puesto de trabajo. En ese sentido durante el 2018-2020 fue capacitado el <b>44.14%</b> del personal, dando cumplimiento al <b>95%</b> de las actividades formativas incluidas en el Plan Anual de Capacitación de dicho periodo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe capacitación 2020-2021</li> </ul>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Entregamos reconocimiento a las diferentes áreas de la institución y tenemos implementada la entrega del bono por desempeño individual de forma anual.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>Reconocimiento laboral 85.47%</b></p>	

	<b>Capacitación y desarrollo 87.14%</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Reconocimiento.</li> <li>• Reconocimientos entregados</li> </ul>	
--	---	--

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	<p>La institución se involucra en actividades para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, con la participación en el, Reforestación de Árboles en los parques construidos, Entrega de Útiles Deportivos, Operativos Médicos, Suministro de Camiones de Agua, entre otros.</p> <p><b>91 % Disponibilidad de ayuda.</b>  <b>93% Satisfacción.</b>  <b>89.60 % Orientación al ciudadano</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimientos a la MAE.</li> <li>• Entrega de Camiones de Agua.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operativos Médicos.</li> <li>• Entrega de Útiles Deportivos.</li> <li>• Útiles Escolares.</li> <li>• Arboles Sembrados.</li> <li>• Jornada de vacunación COVID19</li> <li>• Jornada Pruebas PCR Empleados</li> </ul>	
<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>La CPADP ostenta un comportamiento ético, basado en el cumplimiento de las Leyes, la transparencia y la rendición de cuentas. Cumplimos nuestros compromisos tanto con los empleados como con la sociedad.</p> <p>Nuestra Institución se perfila como contribuyente a la sociedad a través de la creación de diferentes empleos y programas y proyectos de impacto en la ciudadanía.</p> <p>En la encuesta ética realizada el, en la que participaron empleados, el <b>93.75%</b> tiene conocimiento de la ética Pública, <b>el 98.75%</b> tiene conocimiento de que en la institución existe una Comisión de ética Publica, <b>68.75%</b> le gustaría conocer más de ética pública y sus implicaciones, mostrando esto que las actividades realizadas por la institución en materia de ética tienen un impacto positivo en los mismos.</p> <p><b>97% confianza.</b> <b>88.99 Austeridad.</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe encuesta</li> <li>• Reporte del Portal de Transparencia.</li> <li>• Evaluación plan de trabajo CEP DIGEIG.</li> </ul>	

3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se ha medido
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>Se evidencia en la valoración de la institución.  <b>97% confianza.</b>  <b>93% Satisfacción.</b>  <b>90.79 participación.</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias institucionales.</li> <li>• Estadísticas Institucionales.</li> </ul>	
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>Nos basamos en los principios de una gestión pública moderna, fundamentada en un proceso democrático y transparente. Prueba de esto son las declaraciones públicas de nuestro señor director, en donde expresa a los medios de comunicación de forma clara y franca su forma de pensar sobre los diversos temas de actuar con transparencia y acogidos a las leyes que nos rigen.  <b>97% Confianza.</b>  <b>88.99% Combate la corrupción.</b>  <b>88.99% Comportamiento ético.</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaraciones de Prensa de nuestro Director.</li> <li>• Escrito de Prensa acerca de CPADP y el director.</li> <li>• Encuesta satisfacción ciudadana</li> </ul>	

<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Protegemos el medio ambiente, (cumplimos la ley 64-00), trabajamos con el consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y la contaminación ambiental, hemos realizado acciones que fortalecen y garantizan la aplicación de medidas en protección al Medio Ambiente, mediante nuestra Responsabilidad Social.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de Responsabilidad Social</li> <li>• Manual de Medio Ambiente.</li> </ul>	<p>No se evidencia la medición del impacto de la organización en la sostenibilidad ambiental.</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>En CPADP contamos con un alto nivel de accesibilidad y transparencia, muestra de esto es el registro de <b>650</b> aproximadamente de ciudadanos visitantes a nuestro portal Web diarias, Actualmente mantenemos puntuación a nivel de transparencia que superan los años anteriores, con un <b>94%</b>, SISMAP <b>88.79%</b> y un <b>93</b> con relación al POA de la DIGEIG.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, el <b>95%</b> valora de forma favorable la institución, en relación a la accesibilidad, horario, confianza, seguridad, cumplimiento de los compromisos, y en la encuesta de clima el <b>87.76%</b> confianza, <b>89.80%</b> conocimiento del código de ética y conducta institucional, <b>95.92%</b> Transparencia y lealtad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaraciones Juradas de los funcionarios.</li> <li>• Compromiso Ético firmado.</li> <li>• Evaluaciones del Subportal.</li> <li>• Puntuación Plan de Trabajo CEP.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> <li>• Informe Encuesta de Clima</li> </ul>	
--	--	--

## 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>Para la CPADP es prioridad la preservación de los recursos naturales, a fin de contribuir a la sostenibilidad del ambiente. Es por ello que contribuye a la preservación y conservación de los recursos, a través de actividades de concientización con los empleados que impactan a la sociedad. Además, contamos con políticas de manejo de desechos que establecen los lineamientos precisos para la correcta acumulación, retiro, transporte y disposición de los desechos generados en nuestras diferentes áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimos con la Ley 64-00 medio ambiente.</li> <li>• Políticas para preservar el medio ambiente</li> <li>• Manual de Medio Ambiente.</li> </ul>	<p>No se evidencia la medición de la institución para preservar y mantener los recursos.</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>En CPADP, Mantenemos muy buenas relaciones con autoridades relevantes, grupos y representante de las comunidades, por medio de acercamientos con cada provincia del país a través de las Gobernaciones, Alcaldías, Junta de Vecinos, Grupos religiosos y deportivos, con el objetivo de canalizar</p>	

	<p>cualquier inconveniente o carencia en las diferentes localidades del país.</p> <p><b>Grado de cumplimiento 95%</b></p> <p><b>Nivel de alcance 95%</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con Gobernadoras.</li> <li>• Reuniones con Alcaldes.</li> <li>• Reuniones con Juntas de Vecinos, Grupos Religiosos, Grupos Deportivos.</li> </ul> <p>Gestiones de Solicitudes de diferentes Grupos de Interés.</p>	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>Con el objetivo de fortalecer la cobertura de las actividades realizadas por nuestra institución utilizamos transmisiones en vivo a través de las diferentes redes sociales. Esto ha dado un crecimiento en el seguimiento de la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Número de Seguidores en las diferentes redes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facebook 1600</li> <li>- Twitter 2668</li> <li>- Instagram 2724</li> <li>- Youtube 103</li> <li>- visitas Página Web 6943,</li> </ul> </li> </ul>	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se ha medido
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>Desde esta Comisión se promueve la participación de los empleados en actividades filantrópicas sin fines de lucro, con el objetivo de fomentar la caridad en los colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donaciones</li> </ul>	No se evidencia la medición del apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboraciones para procesos médicos.</li> </ul>	
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).		No se ha medido
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>El Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo, tiene a su cargo un programa para prevención de riesgo de salud y accidentes laborales para todos nuestros empleados.</p> <p><b>Calidad de vida Laboral 89.22%</b>  <b>Balance trabajo y familia 74.52%</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta reunión con personal de la Defensa Civil</li> <li>• Correos solicitudes talleres a la Defensa Civil</li> </ul> <p>Informe de la ARL</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>Las actividades de Responsabilidad Social en la CPADP, siguen fortaleciéndose e incentivando a cada vez más empleados a participar de manera voluntaria, durante el 2021-2022 se realizaron varias actividades de Responsabilidad Social, las actividades lograron impactar en diferentes sectores como son: Medio ambiente, social y salud.</p> <p><b>Grado de cumplimiento 100%</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe sobre acciones de Responsabilidad Social</li> </ul>	

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

Documento Externo  
SGC-MAP

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Desde el 2017 se realizan mediciones de los resultados de los diferentes servicios originados en las distintas áreas de esta Comisión, como fueron: De mayo 2018 a junio 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Grado de cumplimiento 100%</b> de las solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).</li> <li>- <b>Eficiencia: 96%</b></li> <li>- <b>Nivel de Alcance 95%</b></li> <li>- <b>Eficacia 84%</b></li> <li>- <b>93% satisfacción.</b></li> <li>- <b>96% atención personalizada.</b></li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver en la página Web <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Memorias Institucionales 2018</li> <li>• Memorias Institucionales 2012-2016</li> <li>• Estadísticas Institucionales</li> <li>• Comunicación entregada por Recepción.</li> <li>• Informe Encuesta de satisfacción.</li> <li>• Memorias Institucionales</li> </ul>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Durante el 2021- 2022, hemos impactado positivamente en las comunidades con nuestros servicios ofrecidos, en la división de transparencia en Estadísticas Institucionales, pueden verificar la cantidad de beneficiarios de cada uno de los proyectos ejecutados o a ejecutar, y en la parte de Beneficiarios, los jóvenes del Voluntariado técnico.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la encuesta de satisfacción al ciudadano el <b>95%</b> indicó se siente complacido con el servicio y la atención brindada.</li> <li>• En la Encuesta de satisfacción Ciudadana <b>95%</b> indica los servicios se adecuan a sus necesidades,</li> <li>•</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a>,</li> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> </ul>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Los acuerdos contraídos con las autoridades de las diferentes comunidades son cumplidos, están basados en la Ejecución de Obras se pueden verificar en nuestra página Web. Y acuerdos con diferentes instituciones.</p> <p><b>Grado de Cumplimiento a 100%</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• <a href="#">Estadística Institucional</a></li> <li>• Memorias institucional 2021</li> </ul>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>La CPADP, está en el proceso de dar cumplimiento a cada una de las organizaciones y autoridades vinculadas a los procesos internos. Siendo estas instituciones y los resultados los siguientes:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>DIGEIG:</b> a la fecha noviembre 2021 tenemos un <b>92%</b> transparencia y cumplimiento a la Ley-200-04</li> <li>- <b>OPTIC:</b> Obtuvimos la certificación A3, A2, E1, y estamos en proceso para la obtención de las certificaciones A5.</li> <li>- <b>MAP:</b> estamos en el SISMAP, a nov 2021 con un <b>86.58%</b>.</li>   <li>- <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones Subportal de transparencia.</li> <li>• certificaciones A3</li> <li>• certificaciones A2</li> <li>• certificaciones E1</li> <li>• Matriz NOBACI</li> </ul> </li> </ul>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>En búsqueda de mejorar la accesibilidad, rapidez y el impacto de los servicios de la CPADP se han realizado distintos esfuerzos en compañía de los diferentes departamentos, dentro de los cuales son en termino de resultados :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La actualización de nuestra Página Web, modificando todo su formato bajo los lineamientos de la OGTIC.</li> <li>- La implementación de formularios digitales para la solicitud de servicios.</li> <li>- Dentro de las solicitudes de la OAI <b>22</b> fueron por vía de la Página o de Correo Electrónico.</li> <li>- <b>12</b> solicitudes de Información por vía del SAIP.</li> <li>- I en nuestras oficinas</li> <li>- Un <b>87.55%</b> indican en la Encuesta de Clima Organizacional que hemos mejorado en los cambios innovadores.</li> </ul> <p><b>94% accede por internet</b></p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas OAI <a href="http://www.cpadp.gob.do">www.cpadp.gob.do</a></li> <li>• Estadísticas SAIP</li> <li>• Imágenes Videos de Presidencia.</li> <li>• Formularios digitales, Pagina Web.</li> <li>• Informe Encuesta de Clima Organizacional.</li> </ul>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Damos seguimiento al Plan de Reforma del sector público participando en diferentes mesas de trabajo con las demás instituciones.</p> <p><b>Grado de Cumplimiento al 95%</b>  <b>Nivel de alcance 88.99%</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Técnico de las de Mesas de trabajo.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se evidencia ejecución presupuestaria 2021, y el cumplimiento del POA.</p> <p><b>Grado de Cumplimiento al 98.02%</b>  <b>Nivel de Transparencia 95%</b>  <b>81.62% Disponibilidad y recursos.</b>  <b>84% Eficacia.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de transparencia 2021.</li> </ul>	

<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se evidencian acciones de mejora en diferentes procesos de la institución.  <b>Nivel de Alcance 95%</b>  <b>Grado de cumplimiento 95%</b>  <b>Mejora y cambio 87.94%</b>  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mejora.</li> <li>• Manual de Procesos misionales.</li> </ul>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>		<p>No se ha medido</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>Nuestra institución maneja con mucha eficacia las alianzas, hemos realizado diferentes acuerdos interinstitucionales, en beneficio de nuestros empleados y de las comunidades.  <b>Grado de Cumplimiento a 100%</b>  <b>Trabajo en equipo 88.99%</b>  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo MAP</li> <li>• Acuerdo Supérate</li> <li>• Acuerdo MESCyT</li> <li>• Acuerdo INAVI</li> <li>• Entre Otros.</li> <li>• Estadística Institucional.</li> </ul> <p>Fotos actividades realizadas con otras organizaciones públicas y privadas.</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</p>	<p>Para lograr un valor adicional en el uso de la información y las tecnologías de la comunicación de CPADP, hacemos uso de herramientas efectivas para la reducción de la burocracia administrativa, más eficiencia, mejorar la prestación del servicio, reducir costos, papel y ahorrar tiempo, a través :</p>	

<p>en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p><b>buena tecnología 61.23%</b>  <b>Uso de la tecnología 77.54%</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo</li> <li>- Electrónico <a href="mailto:info@cpadp.gob.do">info@cpadp.gob.do</a></li> <li>- Todos los procesos de Compras y Contrataciones publicados en nuestra Página Web.</li> <li>- En la Encuesta de Clima realizada el <b>61.23%</b> indica existe una buena tecnología.</li> </ul>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se evidencia en las Certificaciones y Recertificaciones de las instituciones rectoras.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recertificación A3, A2, EI.</li> <li>• Certificación Hacienda/SISACNOC.</li> <li>•</li> </ul>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Estamos en proceso con la OPTIC para las certificaciones A5, obtuvimos la A3, A2, EI, recibimos de Hacienda Certificación por el cumplimiento de las normas contables vigentes.</p> <p><b>Evidencias :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación Hacienda/SISACNOC.</li> <li>• Correos recibidos de la OPTIC</li> <li>• Certificación A3, A2, EI.</li> </ul>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p><b>98.02% en la ejecución presupuestaria.</b></p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe metas presidenciales.</li> <li>• Informe físico Financiero trimestral</li> <li>• Ejecución presupuestaria Mensual.</li> </ul>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se evidencia el análisis al costo-efectividad.</p> <p><b>Resultados y Productividad 88.39%</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Plan mejora 2021.</li> </ul>	

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