

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDAD (CONADIS)

FECHA:

SEPTIEMBRE 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 1: LIDERAZGO.

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

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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>La organización cuenta con un plan estratégico en el cual se encuentran la misión, la visión y valores. En su elaboración se involucraron personas con discapacidad, organizaciones de la sociedad civil. Se dispone de un código de ética, así como un buzón de sugerencias y denuncias sobre temas de ética. El PEI 2023-2026 está alineado con el Plan Nacional Plurianual los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Estrategia Nacional de Desarrollo</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">● Plan Estratégico 2013-2016; 2017-2020; 2021-2024● Código de Ética● Buzón de quejas y sugerencias ubicado en el primer piso en el área de recepción● Plan Estratégico 2023-2026 (en proceso de aprobación)● Marco Estratégico, registro de participantes, minutas de talleres y reuniones externas e internas, TDR consultor, agendas de trabajo, fotos, correos.	<p>No se ha socializado el código de ética en toda la organización. La transparencia no está incluida en los valores del nuevo plan estratégico. No están en funcionamiento ni uso los buzones por parte del personal. Falta de planes de socialización de la misión, visión y valores.</p> <p>No se tiene evidencia de la reunión virtual que se llevó a cabo con las organizaciones de la sociedad civil y personas con discapacidad para la elaboración del Plan Estratégico 2021-2024.</p>
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión	<p>La organización tiene establecidos sus valores, los cuales se identifican en el Plan Estratégico.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">● Plan Estratégico 2021-2024	

de la organización, respetando los principios constitucionales.	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico 2023-2026 (en proceso de aprobación) 	
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>Los planes de la organización se definen en alineación con las estrategias nacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico 2021-2024 ● Plan Estratégico 2023-2026 (en proceso de aprobación) 	
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>La misión, visión y valores están colocadas de manera visual en la oficina central, en gafetes, en la página web. Los planes estratégicos anteriores se socializaron mediante talleres abiertos con todo el personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuadros con misión, visión y valores colgados en la recepción ● Carnets de los empleados ● Printscreen Pagina Web ● Lista de participantes de los talleres de Planificación. 	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de	<p>En el actual PEI se hizo una revisión de la misión, visión y valores. Haciendo uso de la metodología FODA se realiza el análisis del entorno en base a modelo de matriz cruzada.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Análisis FODA ● Matriz Cruzada. 	Los procesos no están automatizados

<p>vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>		
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los 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>Se cuenta con un código de ética y un buzón de sugerencias. Con todo el personal se han realizado actividades de capacitación sobre la ética en la gestión pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Código de Ética ● Buzón de sugerencias ● Listado de participantes. 	<p>Carencia de un sistema para la prevención de comportamientos éticos.</p> <p>Falta un plan de capacitación de ética.</p> <p>No se han socializado las normas relativas sobre conflicto de interés, corrupción; tampoco se evidencia un sistema para gestionar y prevenir el comportamiento no ético, sus sanciones y protección a la personas que lo denuncie.</p> <p>No se encuentra activo actualmente la Comisión de Integridad (Comisión de Ética).</p>
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Existe la iniciativa “Desayunemos Juntos” del Departamento de Recursos Humanos, actividad en la cual el Director Ejecutivo socializa con los empleados y tiene un acercamiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listado de participantes ● Fotos ● Correos de convocatoria 	<p>No hay definido un sistema de gobernanza y buen liderazgo.</p> <p>Ausencia de una política o estrategia orientada a motivar las relaciones entre líderes y empleados. Buen gobierno.</p>

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>En Recursos Humanos se dispone de un manual de cargos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manual de cargos aprobados por el MAP 	<p>Desactualización del Manual de Funciones y de cargos.</p> <p>No se comunican oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas. No se evidencian manuales de procesos.</p> <p>No existe un sistema de gestión documental, esto se evidencia en una baja organización a nivel de archivo para la pronta recuperación de documentos relacionados, como lo es el manual de cargos.</p> <p>No están documentados la mayoría de los procesos La estructura organizacional no está actualizada</p>
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se dispone de indicadores estratégicos y operativos en los planes de la organización. Cada área cuenta con un Plan Operativo Anual para orientar sus acciones. Estos planes operativos están vinculados con los ejes y objetivos estratégicos del PEI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Planes Operativos 	<p>El POA y la evaluación de desempeño no están alineados.</p>
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Por su naturaleza institucional, CONADIS cuenta con políticas de participación e inclusión de personas con discapacidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ley orgánica sobre igualdad de derechos de las personas con discapacidad No. 5-13 ● Decreto 363-16 que crea Reglamento de la Ley 5-13 ● Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ONU. ● Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad. 	
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 el Plan Estratégico se establecen los riesgos asociados a los supuestos. La institución cuenta con un sistema de monitoreo de indicadores, cuyo nivel de avance es monitoreado cada tres meses y anualmente. Además de las evaluaciones de la planificación en la organización se realizan evaluaciones de los planes operativos anuales, de los Planes Estratégicos Institucionales y evaluaciones del desempeño individual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico 2021-2024 y Plan Estratégico 2023-2026 (en proceso de aprobación) ● Informes de Evaluación de Planes Operativos trimestrales y anuales ● Matriz de Plan Operativo por Área ● Evaluaciones de desempeño individual 	<p>No se cuenta con un sistema de monitoreo integral que vincule indicadores de resultados, procesos, estratégicos y operativos.</p> <p>No existe un sistema de control interno que involucre las auditorías internas.</p> <p>No existe un sistema de gestión y control de los riesgos</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>La organización ha iniciado este año 2022 su proceso de autoevaluación CAF con la visión de establecer gradualmente un modelo de gestión de calidad, Asimismo, ha reactivado su Comité de Calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Carta de creación del Comité de Calidad 	<p>No se cuenta con un sistema de gestión de calidad en funcionamiento</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>El CONADIS tiene relación con sus grupos de interés a través de sus diferentes redes sociales. Se da seguimiento al flujo de las comunicaciones de la institución a través de las redes sociales por parte del Departamento de Comunicaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn 	<p>No se dispone de un sistema de gestión de la comunicación.</p> <p>No se tiene política de gestión de las redes sociales. No se cuenta con una política de manejo de crisis y riesgo reputacional.</p> <p>No se dispone de informaciones que indiquen qué tan efectiva es la comunicación con los grupos de interés.</p>
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Existe un Comité de Calidad y un Plan estratégico que aseguran el trabajo en equipo de los elementos estratégicos de la organización. La formulación de los planes operativos y el presupuesto anual se hacen bajo un enfoque y dinámica de trabajo en equipo. Las compras y contrataciones de la organización se realizan implementando el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de creación del Comité de Calidad • Plan Estratégico 2023-2026 (en proceso de aprobación) • Memorias Comité de Compras 	<p>No se ha facilitado la formación al personal para el trabajo en equipo.</p> <p>No se implementan las políticas de seguimiento al POA</p>
<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>Se cuenta con murales. Existen evidencias de boletines informativos y de newsletter a nivel interno.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletines informativos a través de correos electrónicos • Murales 	<p>No se comunican oportunamente las novedades de personal.</p> <p>No se cuenta con una política de comunicación interna</p>
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>		<p>No se cuenta con políticas ni sistema de innovación</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.		No se comunican los cambios previo a la implementación de los mismos
---	--	--

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	Se cuenta con un Comité de Calidad. Desarrollo de estrategias para la promoción de modelos de economía cooperativa en las personas con discapacidad. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Carta de creación del Comité de Calidad ● Memorias de reuniones del Comité de Calidad. 	Baja participación de la alta dirección en los procesos de planificación
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Existen flexibilidades para el teletrabajo en los casos que lo requieran. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Virtual Private Network (VPN) ● Office 365 ● Zoom Meeting -2021 	No se evidencian políticas formales en las cuales se fomenta y aborda el respeto a las necesidades individuales y circunstancias personales
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.		No se evidencia un sistema de consulta ni información regular y periódica a los empleados sobre asuntos claves de la organización
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.	Se realizan las evaluaciones de desempeño individual y del desempeño institucional mediante evaluación de los Planes operativos. Evidencia:	No se realizan planes de mejora en la evaluación de desempeño

	<ul style="list-style-type: none"> ● Evaluaciones de desempeño Individual ● Seguimiento y Evaluación de Planes Operativos 	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>La Dirección Ejecutiva transfiere competencias y responsabilidades a través del Comité de Compras y Contrataciones. Desde la dirección técnica se delega la representación institucional.</p> <p>Los reconocimientos a las organizaciones mediante el programa RD INCLUYE se hacen mediante equipos con competencias y responsabilidades delegadas. El Comité de Calidad opera como una instancia de delegación de competencias y responsabilidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicación de Delegación en Comité de Compras ● Memorias RD INCLUYE ● Carta de creación del Comité de Calidad 	No existe una herramienta donde se evidencie la delegación de responsabilidades
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>La organización realiza actividades de capacitación para el personal</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Calendario actividades de capacitación ● Registro participantes en actividades de capacitación 	No existe plan de capacitación alineado con los objetivos estratégicos y las necesidades de los recursos humanos
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Los esfuerzos son reconocidos a través de la entrega de un bono individual por desempeño en el personal. Los empleados de carrera también reciben incentivos financieros. Previo a la pandemia COVID-19 en la organización se realizaba el reconocimiento a los empleados del año</p> <p>Evidencia:</p>	En la actualidad no existe una política ni un programa de reconocimiento de empleados

	<ul style="list-style-type: none"> ● Registro de incentivos financieros al personal ● Reporte sobre reconocimientos al personal RECONOSER 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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>Para el diseño del PEI 2023-2026 se identificaron las expectativas de los grupos de interés mediante una encuesta de percepción, cuyas retroalimentaciones fueron incluidas.</p> <p>Evidencia: Resultado de consulta de los grupos de interés</p>	<p>No existe un programa para el desarrollo de competencias de los empleados.</p> <p>No existe un mecanismo de análisis y monitoreo que, con cierta periodicidad, antes de la revisión o formulación del nuevo PEI, recoja las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>No se implementan análisis enfocados a la mejora continua</p>
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>El CONADIS a partir de la gestión gubernamental del 2020 implementó el directorio nacional y comité ejecutivo como parte de la estructura organizacional que establece la ley No.5-13. Tanto el directorio como el comité están conformados por autoridades vinculadas a los distintos ámbitos de políticas públicas.</p>	<p>No se evidencia un mecanismo que defina un procedimiento de participación efectiva de las entidades y roles que conforman la estructura organizativa del CONADIS.</p>

	<p>La organización apoya a instituciones a nivel de justicia, empleo, inclusión en la seguridad social y la afiliación, pensión solidaria, jornadas de inclusión en el régimen subsidiado y el Programa SUPERATE.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Actas de Comité Ejecutivo ● Actas del Directorio Nacional ● Informe y registro de asesorías a instituciones ● Formulario de identificación de personas con discapacidad en el territorio (jornadas de inclusión) 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El CONADIS asesora instituciones en evaluación de las políticas de empleo para personas con discapacidad, salud, justicia, sistema de valoración, rehabilitación con base comunitaria, accesibilidad física en centros de salud, propuestas de mejora de accesibilidad física, sistema de valoración y registro de discapacidad, lineamientos para levantamiento de cumplimiento de cuota laboral. El CONADIS identifica las políticas públicas priorizadas a partir de los compromisos que tiene el Estado dominicano de cara al marco normativo nacional e internacional. Durante el proceso de formulación del PEI 2023-2026, las organizaciones públicas y privadas representadas en el Directorio aportaron propuestas que sirvieron de base para la planificación estratégica.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe y registro de acompañamiento a instituciones ● Evaluación de Marco Normativo ● Informe del SINAC de Evaluaciones de accesibilidad física 	<p>No existe proactividad en la formulación de propuestas de políticas públicas.</p> <p>Baja participación de los grupos de interés en la identificación de las políticas públicas</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe de inspecciones de accesibilidad física ● Resultado de consulta de los grupos de interés 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>En el POA se identifica un producto de asesorías a instituciones públicas y privadas en materia de empleo. Existe una evaluación del marco normativo y las implicaciones para CONADIS.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Operativo 2022 ● Plan operativo 2023 	No se vincula el marco normativo global a las estrategias de CONADIS
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 apoya a las Asociaciones sin Fines de Lucro (ASFL) en capacitación, evaluación y desarrollo de los proyectos para el acceso a financiamiento público. Hay un proyecto de fomento del emprendimiento con personas con discapacidad los cuales están diseñados, identificados los fondos, los criterios, las políticas, estructuras y capacitaciones. El Directorio de CONADIS por su composición opera como un espacio que articula instituciones públicas y de la sociedad civil.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listado de participantes de capacitación a las ASFL ● Proyecto de fomento emprendimiento a personas con discapacidad ● Listado de miembros del Directorio Nacional 	<p>No existen espacios permanentes de coordinación de políticas.</p> <p>Falta de una política para la coordinación interinstitucional</p>
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Se han firmado decenas de convenios con organizaciones de la sociedad civil. El CONADIS funge como miembro de la Red Iberoamericana de Discapacidad. Además, es parte del Comité de la Convención de la ONU. Ha participado en múltiples</p>	No se dispone de una sistematización de la participación institucional en los espacios de coordinación con la sociedad civil.

	<p>congresos y seminarios nacionales e internacionales. Coordinado acciones para la producción de estadísticas nacionales relacionadas con la discapacidad. Promovido alianzas para el apoyo en capacitaciones a instituciones sobre lengua de señas, de turismo accesible, bandera azul, pandemia de inclusión laboral, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Convenios firmados 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La institución despliega estrategias para la promoción de conciencia nacional sobre discapacidad. Ha logrado posicionarse en las organizaciones con el Programa RD INCLUYE; Programa de concientización de derechos e inclusión laboral. Talleres de sensibilización con las empresas, inclusión laboral, accesibilidad, el Sistema Nacional de Accesibilidad Física (SINAC) Sensibilización y orientación sobre terminologías en discapacidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reconocimientos de Buenas Prácticas Inclusivas del Sello RD-Incluye. ● Listado de participantes en talleres de trato digno a personas con discapacidad ● Listado de participantes en talleres de discapacidad y empleo desde un enfoque de derecho. ● Certificado de participación en taller virtual de accesibilidad ● Listado de participantes en talleres SINAC 	<p>No se cuenta con una estrategia definida de posicionamiento institucional</p>

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Documento Externo
SGC-MAP

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>Para el diseño de los planes estratégicos se utilizan herramientas de análisis probadas como buenas prácticas en los procesos de planeación tales como el análisis FODA, la cadena de valor. Se realizan encuestas de interés, grupos focales virtuales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Analisis FODA ● Resultado de consulta de los grupos de interés 	Falta de mecanismos permanentes de retroalimentación ciudadana.
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>En sus planes estratégicos la organización ha identificado sus grupos de interés. En coordinación con el MAP la organización realiza levantamiento de necesidades y expectativas a través de encuestas de satisfacción. Mediante el análisis de grupos de interés se han hecho levantamiento de necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico 2021-2024 ● Plan Estratégico 2023-2026 (proceso de aprobación) ● Resultado de Encuesta de satisfacción 	<p>No se evidencia la identificación de los grupos de interés relevante y prioritario en un mapa de actores.</p> <p>No se realizan análisis de necesidades y expectativas de manera periódica haciendo uso de herramientas propias, tales como análisis y seguimiento a quejas y reclamos, encuestas y sondeos,</p>
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>La organización toma como referente para su planeación el marco normativo para discapacidad, políticas públicas, la Estrategia Nacional de Desarrollo, los acuerdos y convenios internacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico 2021-2024 	No se verifica un sistema de seguimiento y análisis de las reformas que emanan del sector público y cómo impactan la gestión de la organización.

	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico 2023-2026 (proceso de aprobación) 	
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>La institución realiza análisis FODA en el marco del diseño de sus planes estratégicos. En este análisis se identifican las amenazas que pueden convertirse en riesgos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico 2021-2024 Plan Estratégico 2023-2026 (proceso de aprobación) 	No se evidencia el análisis, evaluación y valoración de los riesgos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>La misión y visión de la institución se traduce a través de sus planes estratégicos. Asimismo, elabora de manera consistente sus planes operativos anuales por áreas de trabajo, en los cuales se identifican las prioridades y se traducen en objetivos estratégicos a corto y mediano plazo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico 2021-2024 Plan Estratégico 2023-2026 (proceso de aprobación) Planes Operativos 2022 y 2023 (proceso de aprobación) 	No se verifica en la organización la medición de la coherencia y alineamiento estratégico de la misión, visión, objetivos estratégicos y operativos.

<p>2) Involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>En el proceso de elaboración de los planes estratégicos se involucran los grupos internos y externos de interés. A nivel interno todo el personal técnico y gerencial participa en el proceso de diseño de los PEI en cada etapa de éste. Asimismo, los grupos externos de interés participan en los procesos de análisis del entorno y la definición de los objetivos estratégicos. La institución cuenta con un Directorio Nacional y Comité Ejecutivo de composición diversa y plural que integra a diferentes actores del Estado y la sociedad civil. En este escenario se discuten y aprueban los planes estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Resultado de consulta de los grupos de interés ● Listado de participantes en talleres de Planificación Estratégica y Operativa ● Borrador de documento PEI 2023-2026 con retroalimentación de diferentes actores del Estado y la sociedad civil 	<p>No se evidencia la sistematización de los resultados de consultas y discusiones de los grupos de interés como aportes a la planeación estratégica de la organización.</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>Por su naturaleza la institución integra de manera transversal aspectos relacionados con la responsabilidad social, garantía de derechos a las personas con discapacidad. Una de las estrategias que más articula estos elementos es la de RD Incluye. Existe un acuerdo para la inclusión de personas con discapacidad en el sistema de compras y contrataciones. Es la única institución pública con este tipo de política, la cual está establecida un una GUIA PRACTICA DE COMPRAS PÚBLICAS ACCESIBLES.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico 2021-2024 ● Plan Estratégico 2023-2026 (proceso de aprobación) 	<p>No se verifican políticas explícitas y documentadas gestión ambiental, responsabilidad social ni diversidad de género. y operativos y operativos.</p> <p>No se ha difundido la GUIA PRACTICA DE COMPRAS PÚBLICAS ACCESIBLES</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Reconocimientos de Buenas Prácticas Inclusivas Sello RD-Incluye ● Acuerdo para la inclusión de personas con discapacidad en el sistema de compras y contrataciones. ● Guía práctica de Compras Públicas Accesibles 	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>La organización cuenta con un presupuesto anual elaborado en coherencia con los planes operativos. Asimismo, elabora su plan anual de compras y contrataciones y por ende cuenta con un sistema de previsión de fondos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Planes Operativos ● Presupuestos Anuales ● Planes de Compras y Contrataciones ● Matriz de demanda de insumos 	<p>No existe un sistema automatizado integrado con el POA.</p> <p>No está documentado el proceso interno de gestión presupuestaria.</p> <p>No se maneja de manera integral la gestión presupuestaria.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>En la organización se establecen las prioridades anuales mediante los planes operativos y el diseño de proyectos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Planes Operativos ● Proyectos internos 	No se verifica una adecuación de los procesos y la estructura organizacional de la institución en coherencia con sus objetivos estratégicos.
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La institución cuenta con objetivos estratégicos y operativos evidenciados en su planificación. Estos objetivos están establecidos por ejes estratégicos y por áreas operativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Planes Estratégicos 	<p>No se dispone de un cuadro de mando integral o balance score card en el cual se dé seguimiento y medición a los indicadores estratégicos.</p> <p>No existe una herramienta integral para el seguimiento y medición de los diferentes indicadores de los procesos y planes de la organización.</p>

<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>Se realizan actividades de socialización de la misión, visión y objetivos de la institución después de cada plan. La misión, visión y valores del CONADIS están colocados en áreas visibles de su edificio que permiten su socialización. En la página web se comunica la misión, visión y valores de la institución, así como sus funciones de naturaleza estratégica. Las redes sociales funcionan como un espacio permanente de comunicación con los grupos de interés sobre aspectos misionales de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reporte socialización planes estratégicos, misión y visión ● Cuadros con la misión, visión y valores colocados en el área de la recepción ● Print screen misión, visión y valores en página web ● Redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn 	<p>No se verifican mediciones sobre la eficacia de la comunicación de los objetivos y planes de la institución.</p> <p>No existe una política ni plan de comunicación de la misión, visión y objetivos de la organización.</p>
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Existe una política de planificación y evaluación. Cada tres meses el área de planificación realiza monitoreo y evaluación de los logros y alcances de los indicadores y metas establecidas en los planes operativos de cada área. Semestralmente se hace una evaluación de los planes operativos para verificar el logro de los resultados y al cierre de cada año se realiza una evaluación del nivel de avance del PEI y sus indicadores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Procedimiento de planificación ● Informes seguimiento y evaluación de Planes Operativos trimestrales y anuales ● Informe de PEI anual 	<p>No se realizan de manera periódica reuniones en cada área de la institución para el seguimiento a su planificación operativa.</p> <p>No se verifica que se cumpla el ciclo de mejora continua en el cual cada medición debe venir acompañada del establecimiento de las áreas de mejora y los ajustes de la planificación en caso de que fuese necesario.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No existe una política ni una visión explícita de gestión del cambio, la innovación y el uso de las tecnologías.
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.		La organización no cuenta con una cultura de innovación en la cual establezca estrategias de aprovechamiento de las buenas prácticas a través del benchmarking, laboratorios de conocimientos, entre otros.
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		Relacionado con lo anterior
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.		No se promueven espacios de aprovechamiento ni generación de ideas innovadoras y creativas.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se identifican los recursos para la innovación y la gestión del cambio.

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
La Organización:		

1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.		No se analizan ni identifican las necesidades de los recursos humanos en función de la estrategia de la organización.
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.		La organización no cuenta con descripciones de cargos actualizada que permita identificar los recursos humanos necesarios y los niveles de competencias requeridas. No se verifica una política de reclutamiento, promoción, remuneración ni de desarrollo de los recursos humanos
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.		Vinculado con lo anterior.
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>En la organización existen 13 profesionales de carrera administrativa. Asimismo, la institución implementa iniciativas inclusivas respecto a las personas con discapacidad. Un total de 29 con discapacidad. Un 29%. 8 mujeres y 21 hombres. Se promueve la inclusión de género y generacional. 49 mujeres, 51 hombres. Con discapacidad 19 masculinos y 9 femeninos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificado de incorporación a la carrera administrativa. ● Listado de personas con discapacidad contratadas. 	No está documentada ninguna política interna para la gestión y el desarrollo de los criterios de mérito, justicia e igualdad de oportunidades
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y	Anualmente la organización realiza su evaluación de desempeño tomando como base un acuerdo que cada colaborador y colaboradora debe firmar. Se toma como referente el POA para hacer evaluaciones de	No se realizan acuerdos ni planes de mejora a partir de la evaluación de desempeño. No existen criterios institucionales para la evaluación del desempeño del

conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	desempeño al personal responsable de las metas a alcanzar en la organización. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Acuerdos de desempeño ● Evaluaciones de desempeño 	personal que no tiene responsabilidades directas en los POA
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 dispone de políticas, estructuras ni estadísticas vinculadas a una estrategia de género.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.		No existen planes de capacitación asociados al desarrollo de competencias. No se verifican estrategias ni planes de desarrollo de los recursos humanos.
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.		No se verifican estrategias ni políticas para atraer talentos a la organización que faciliten el logro de su misión, visión y objetivos.
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).		No se dispone de estrategias de potencialización del talento humano y el aprendizaje.

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.		No existen planes de desarrollo individuales de las competencias, habilidades y destrezas para liderar la gestión pública
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se verifican prácticas institucionales de promoción e implementación del coaching, la mentoría, el asesoramiento individual para el crecimiento, desarrollo y potencialización de las personas.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.		No se evidencia una práctica ni una política de promoción interna ni externa de los empleados/as.
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).		No existen métodos modernos para la formación y el desarrollo del personal.
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.	Se promueven charlas sobre ética, las NOBACI, uso office 365, teletrabajo-teams. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Listado participantes en charlas de ética, NOBACI, uso office 365 y Teams Listado de personas en teletrabajo 	No existen planes para la formación y el desarrollo en gestión de riesgos y conflictos de interés.
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.		No se realizan evaluaciones del impacto ni la eficacia de las capacitaciones que se implementan.

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

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

<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Mediante la planificación estratégica y operativa se promueve el diálogo abierto sobre desafíos y retos para la organización. Asimismo, el seguimiento y las evaluaciones permanentes de los planes operativos y el PEI permiten el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Talleres de Planificación ● Memoria de seguimiento al POA 	<p>No existen equipos que fomenten la comunicación y coordinación más allá de la planificación y la coordinación de actividades puntuales.</p>
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>		<p>Igual que lo anterior.</p>
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>		
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>El PEI es aprobado de manera colectiva.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Planes Estratégicos 	<p>Fuera de la planificación no existen otros mecanismos.</p>
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Cada año la organización realiza la encuesta de clima en coordinación con el MAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas de Clima Organizacional realizada en coordinación con el MAP 	<p>No se publican los resultados de las encuestas de clima.</p> <p>No se hacen planes de mejora a partir de los resultados de las encuestas de clima.</p> <p>No hay políticas ni mecanismos para la medición de la satisfacción de los empleados con los servicios internos.</p>
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el</p>	<p>Se cuenta con Sillas ergonómicas, sistema de rampas para el desplazamiento de personas con discapacidad,</p>	<p>No existe una distribución adecuada del espacio físico.</p>

<p>cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>baños diseñados con criterios de accesibilidad, señaléticas visuales. Se dispone de un sistema de iluminación y climatización adecuadas. Se cuenta con equipos con Sistema Braille. Se hace uso del JAWS (acrónimo de Job Access With Speech) es un software lector de pantalla para ciegos o personas con visión reducida.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Registro de inventario de activo del SIAB ● Software JAWS 	<p>No existe política de seguridad laboral.</p> <p>No se dispone de equipos adecuados en términos tecnológicos para personas con discapacidad visual.</p>
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se implementó en el marco del COVID el teletrabajo para personal de niveles técnicos y de dirección. Existe una conducta explícita en el nivel de supervisión de flexibilidad con las personas que estudian y sus horarios de trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listado de personal en teletrabajo. ● Listado de personal en trabajo intermitente. ● Formulario de permisos aprobados para la flexibilización del horario de trabajo por estudios. 	<p>No existen políticas sobre el equilibrio del trabajo.</p>
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se implementan políticas flexibles para los permisos para consultas médicas. Se dispone de parqueos especiales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Formularios de solicitud de permisos aprobados. 	<p>No existe una unidad de salud ocupacional.</p>
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Bono de desempeño individual, colectivo y de carrera administrativa. ● Día libre de cumpleaños. ● La iniciativa Desayunando la cual va dirigida al cohesionamiento de las relaciones e integración del personal. 	<p>No existe una política de compensación más allá de la Ley de Función Pública.</p> <p>No se cuenta con planes ni políticas de integración)</p>

deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<ul style="list-style-type: none"> ● Se implementa el Programa del Empleado Feliz en alianza con el Banco de Reservas. 	
---	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	<p>La Ley que constituye al CONADIS establece la composición de un directorio que trae explícito un conjunto de instituciones y actores aliados, privados y públicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ley orgánica sobre igualdad de derechos de las personas con discapacidad 05-13. 	No se dispone de una identificación de socios y aliados estratégicos
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se establecen acuerdos con instituciones para el acceso a estudios universitarios y técnicos. Se realizan acuerdos para banca accesible con el sector financiero; inclusión en la seguridad social y ampliación de cobertura con SeNaSa y ARS Humano; alianzas para la inclusión en la primera infancia; alianzas con OGTIC para el desarrollo del Sistema Nacional de Valoración de Discapacidad. Inclusión a nivel de la gestión municipal y con sectores empresariales. Participación en la estrategia de Bandera Azul para la certificación a	<p>No se le da seguimiento a los acuerdos establecidos.</p> <p>No se realizan evaluaciones de proveedores</p>

	<p>segmentos de playa que ofrecen facilidades para personas con discapacidad. Acuerdos con la SISALRIL para facilitar la inclusión en la seguridad social a personas con discapacidad. Implementación de políticas para la atención de población con discapacidad auditiva y visual con bajos recursos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acuerdos interinstitucionales públicos y privados (SISALRIL y SENASA). ● Acuerdos con organismos internacionales. 	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	<p>En cada acuerdo se definen roles. En el PEI se hizo un análisis donde se evalúa niveles de cumplimiento del marco regulatorio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acuerdos interinstitucionales públicos y privados. ● Acuerdos con organismos internacionales. 	<p>No se dispone de un sistema de registro y evaluación de los acuerdos y sus resultados.</p> <p>No se evalúa el impacto ni los niveles de cumplimiento de los acuerdos y convenios.</p>
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se identifican alianzas público privada.
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>Existen iniciativas de compras que se realizan con criterios de responsabilidad: compra de agua, envases biodegradables, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Guía de Compras Públicas Sostenibles. ● Términos de referencia sobre compras con criterios de responsabilidad social y cuidado ambiental 	No se aplican de manera sistemática las políticas de selección de proveedores con criterios de responsabilidad social

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Se dispone de un responsable de acceso a la información pública. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Acción de personal nombrando a la persona responsable de acceso a la información pública. 	Las informaciones que se ofrecen en acceso a la información pública no responden a criterios proactivos
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.	Se han creado mecanismos de consultas para el PEI. La realización de encuestas de satisfacción ciudadana en coordinación con el MAP. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Resultado de Encuesta de Satisfacción de los servicios al ciudadano 	No existe sistema de quejas y sugerencias en funcionamiento. No se cuenta con una metodología de encuestas
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.		No existe un sistema de recolección, procesamiento y análisis estadísticos integral sobre la opinión de ciudadanos
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.	Se dispone de un Catálogo de Servicios colocado en la página web. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Página web del CONADIS. 	El Catálogo de Servicios no está actualizado. El Catálogo de Servicios no está accesible para las personas que no tienen acceso a internet

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Se cuenta con un presupuesto alineado al POA. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Presupuesto por producto POA 	No hay una proyección estratégica de necesidades
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se implementa presupuesto por programa. Se evalúan los riesgos financieros en base a lo establecido en el marco regulatorio, como es el caso de las NOBACI. Evidencia:	Los análisis de riesgos financieros no se documentan. No se realiza evaluación de la ejecución presupuestaria en relación al POA ni se identifican las brechas.
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.	Se publica el presupuesto y su ejecución, las compras y contrataciones, los contratos. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Página web del CONADIS. ● Portal Transaccional de la Dirección General de Contrataciones Públicas, sección acceso al ciudadano. 	No se hace análisis de la calidad del gasto, No se publica el análisis de evaluación de la ejecución presupuestaria
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).	Existe una estructura contable en base a los requerimientos de los entes reguladores. Se cuenta con un sistema de control interno. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Implementación del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC). ● Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP) 	No se hacen análisis de revisión de gastos. No se comunica periódicamente a los responsables del comportamiento de su presupuesto
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo,		No se cuenta con presupuesto por proyecto

presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).		
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.		

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.		
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se usan informaciones generadas por el SIUBEN, la ONE. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Estudios y Estadísticas 	No existe basa de datos que recoge informaciones externas
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se dispone de un sistema de tecnología de la información que potencialice el conocimiento y la comunicación

4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se Evidencia
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se Evidencia
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.		No se cuenta con mecanismos de comunicación interna como intranet y murales funcionales
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.		No se Evidencia
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.		No se Evidencia

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se realizan planes tecnológicos a en base a un levantamiento de necesidades
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se hacen análisis de costo/efectividad de las tecnologías

<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>		<p>No se Evidencia el uso de nuevas tecnologías en la institución</p>
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Existe un sistema de carpetas compartidas y carpetas en línea en office 365. Se cuenta con un sistema en la nube mediante el cual se imparten cursos ACADEMIA CONADIS y el guardado de documentos. Se dispone del Programa TEAMS desde donde se gestión el POA, el PEI. Se dispone del sistema VPN para conexión remota fuera o dentro de la institución en cualquier lugar del mundo. A través de MBOX se pueden gestionar los mensajes electrónicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Carpetas compartidas en Office 365 ● Certificados de cursos academia CONADIS ● Virtual Private Network (Print Screen de la VPN) ● Equipo de Planificación y Desarrollo en Teams 	<p>Los correos institucionales completos no están guardados en la nube</p>
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>		<p>No se cuenta con servicios en línea</p>
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el</p>	<p>Existe un sistema encriptado de contraseña de correos, en el cual sólo el personal del departamento puede acceder a sus archivos. El portal web está certificado por la NORTIC A2 y la publicación de datos abiertos con la NORTIC A3.</p>	<p>No existe un protocolo de seguridad de la información</p>

equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Hosting CPanel ICDSOFT ● Certificación de NORTIC A2 ● Certificación de NORTIC A3 	
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 cuenta con sistemas de accesibilidad para ciegos, para sordos. La web es amigable para personas con discapacidad. Se tiene contratada una empresa para la impresión de documentos con el propósito de reducir costos y el impacto financiero de las operaciones.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Software JAWS ● Impresión en braille ● Widget de accesibilidad en la página web del CONADIS ● Contrato con Grupo CSI (impresión) 	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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 dispone de planta eléctrica para el suministro de energía. El personal cuenta con equipos de trabajo que facilitan sus actividades. Se cuenta con un plan de mantenimiento de equipos,, aires, vehículos.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de mantenimiento ● Inventario de activos 	<p>No se cuenta con los vehículos suficientes que respondan a la necesidad del personal.</p> <p>No supervisión efectiva de la limpieza y el mantenimiento.</p> <p>No se realizan encuesta interna de satisfacción con los servicios.</p> <p>No se mide el nivel de cumplimiento de los planes de tratamiento</p>
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el	<p>Personas con discapacidad físico motoras con rampas en el primer nivel. Baño exclusivo para personas con discapacidad.</p> Evidencia:	<p>No se cuenta con instalaciones seguras sin barreras que respondan a los criterios de accesibilidad</p>

acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos de rampas y baños accesibles existentes en la sede del CONADIS 	
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>Los equipos tecnológicos se colocan en descargo público.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de descargo de bienes • Carta emitida por la Dirección Ejecutiva solicitando descargo a Bienes Nacionales 	No existe sistema de reciclajes.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No existe evidencia
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Se recicla el papel en alianza con una empresa. Se clasifican las botellas usadas. Se realizan campañas de motivación para el apagado de computadores, luces y aires. Se hace uso de programa de comunicación y motivación. Para la impresión se utiliza papel reciclable.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firma ecológica para el correo electrónico. • Reciclaje a través de la empresa RESICLA, SRL 	No hay políticas ni estrategias de gestión ambiental
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>El edificio de CONADIS fue concebido para que su ubicación facilitara el acceso. El mismo está próximo a la Avenida 27 de Febrero y a una línea de estación del metro de Santo Domingo. Se cuenta con sistema de rampas con estándares mínimos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición local sede central CONADIS y compra de un inmueble para parqueo. 	La institución carece de un sistema de accesibilidad física

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	La institución dispone de un mapa de procesos. Evidencia: • Mapa de proceso	No se ha actualizado el mapa de procesos. Se carece de la documentación de los diferentes procesos.
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Se implementan medidas de procesos digitales en compras. Para disminuir la emisión de papeles a los suplidores sólo se les solicita una copia. Evidencia: • Procesos digitales de compras	No existe un sistema de digitalización de papeles.
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.		No existe un sistema de análisis y evaluación de los procesos y los riesgos
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se identifican los responsables de los procesos
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.		No existe sistema de simplificación de procesos
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.		No se Evidencia
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por	Se implementan los compromisos de desempeño. Evidencia:	No se implementan acuerdos sobre nivel de los servicios y los compromisos estándares

ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> ● Acuerdos de desempeño firmados. 	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>Se implementa sistema de Backup. Encriptamiento de las contraseñas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● SECOND COPY ● Hosting CPanel ICDSOFT 	Se carece de una política de seguridad de la información

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>Se aplican las encuestas de satisfacción ciudadana en coordinación con el MAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de Satisfacción Ciudadana 	No existen un sistema interno de medición de la satisfacción ciudadana
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No se Evidencia
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>En la institución el 49% mujeres en plantilla, lo cual le aproxima a la paridad de género en sus empleados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Nómina de empleados. 	No se dispone de una política de género
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,		No se Evidencia

carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).		
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>Para fines de elaboración del presupuesto la organización se coordina con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). Para los procesos de compras y contrataciones se coordina con la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas. Para el monitoreo y seguimiento se coordina con el Ministerio de Administración Pública (MAP). De igual manera establece coordinaciones con la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, el Ministerio de la Presidencia, la Contraloría General de la República, la Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales (PROPEEP), entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorias de encuentros de coordinación con DIGEPRES y correos electrónicos • Memoria de acuerdos y encuentros con PROPEEP • Memoria y acuerdos con el MAP 	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Se desarrollan sistemas compartidos mediante el SISMAPP, formulación de presupuestos y gestión financiera, administración de los procesos de compras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorias de encuentros coordinación con DIGEPRES. 	No existe un sistema de data con interconectividad

	<ul style="list-style-type: none"> • Registros de entrega de dispositivos. • Acuerdos con instituciones para entrega de dispositivos. • Convenios firmados para la agenda municipal de desarrollo inclusivo. • Memorias de acuerdos y encuentros con PROPEEP. • Memorias y acuerdos con el MAP. • Acuerdos y reportes de acompañamiento a ASFL. 	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No existen equipos ni grupos de trabajo para la búsqueda de soluciones con proveedores
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>Se cuenta con un Comité de calidad en el cual se despliegan procesos comunes orientados a la mejora de la calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de creación de Comité de Calidad • Listado de reuniones de trabajo del Comité de Calidad 	
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.		No cuenta con estándares para la coordinación de los servicios con socios claves o aliados
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Se implementan coordinaciones con las Asociaciones sin Fines de Lucro (ASFL) para el acompañamiento a que estén alineados con los objetivos de la organización para la asignación de fondos. Se coordina con los ayuntamientos y organizaciones comunitarias para la entrega de dispositivos. Con PROPEEP se organizan jornadas para la entrega de dispositivos, jornadas de devolución de derechos. Coordinación para el diseño de la agenda municipal de desarrollo inclusivo	No existe una estrategia ni política de construcción de espacios asociativos para la coordinación de políticas

	<p>(AMDI). Firma de convenios para la coordinación de políticas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acuerdos y reporte de acompañamiento a las ASFL ● Ordenanzas firmadas ● Registro de entrega de dispositivos de apoyo ● Convenios firmados para la agenda municipal de desarrollo inclusivo 	
--	---	--

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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<p>La favorabilidad de la organización en el 2020 fue de 92.4% y en el 2021 92.4% y en el 2022 85.8%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reportes de los sistemas de monitoreo de la administración pública (SISMAP, SMMGP) ● Registros solicitudes de acceso a la información 	No se evidencian mediciones de la imagen global y reputacional de la institución por parte de los ciudadanos clientes
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>Los resultados de las últimas dos encuestas de satisfacción realizada por CONADIS arrojan un nivel de satisfacción global de 89.5% (2021) y 82.3% (2022). A nivel de las dimensiones estas encuestas revelan alta satisfacción en usuarios y usuarias de los servicios.</p> <p>Evidencia:</p>	No se evidencia la medición sistemática de la satisfacción ciudadana

	<ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de satisfacción ciudadana 	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>La participación ciudadana del CONADIS se expresa a través de sus estructuras de dirección, dado que las mismas por su composición facilitan la representación y participación de las organizaciones de la sociedad. En ese sentido, en los organismos de dirección del CONADIS hay una representación de un total de 21 organizaciones ciudadanas para un 66%, de 32 instituciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listado de miembros del Directorio Nacional y del Comité Ejecutivo 	No se evidencia medición de los resultados de la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones de la organización.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>El 100% de las solicitudes de acceso a la información fue atendido conforme a los tiempos establecidos por la ley 200-04. En efecto, en el año 2021 se atendieron 7 solicitudes, las cuales fueron respondidas en un 100% conforme a lo establecido por el marco legal. Para el 2022 se atendieron un total de 3. Por otro lado, el CONADIS arroja un índice de transparencia de 83% en el 2021 en el sistema de monitoreo de las instituciones públicas SMMGP. Un 97% 2020 de cumplimiento con la ley 200-04 y en el 2021 96%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Registro de solicitudes de Acceso a la información ● Reportes de los sistemas de monitoreo de la administración pública (SISMAP, SMMGP) 	<p>No se evidencia medición de la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la disponibilidad de informaciones en línea que respondan a las demandas y necesidades ciudadanas.</p> <p>No existe una Oficina de Acceso a la Información</p>
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	En las encuestas de satisfacción del 2021 y 2022 la satisfacción ciudadana con la dimensión de Confiabilidad en la organización fue de 91.70%	

	2021 y 82%, superando el 80% mínimo de las mediciones de satisfacción. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Encuestas de Satisfacción años 2021 y 2022 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Según resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022, la dimensión de fiabilidad en la organización es de 82%. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción ciudadana 2022 	
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.).	La ubicación del local de CONADIS facilita el acceso de sus usuarios, dado que está adecuado al sistema de transporte público de la región metropolitana. Un 76.33% de satisfacción con elementos tangibles en el 2022 y en el 2021 79.67%. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Ubicación de CONADIS en el google map, próximo a estación del metro Encuesta de satisfacción ciudadana 	No se evidencia medición de la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la accesibilidad. El resto no procede en este ejemplo: (No se verifican condiciones adecuadas en las infraestructuras físicas que faciliten la accesibilidad de los usuarios y usuarias de los servicios. La institución no dispone de servicios en línea que permitan el acceso de sus usuarios. Los horarios de apertura y espera no son flexibles a las necesidades ciudadanas. La organización no dispone de espacios físicos en las regiones del país que faciliten el acceso de las personas del interior)
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Conforme a las encuestas realizadas con el MAP, en el 2021, el 90% de los ciudadanos entrevistados indicó estar satisfecho con la capacidad de respuestas de CONADIS y para el 2022 un 82%. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción ciudadana 2021 y 2022 	No se evidencia un sistema interno de medición de los estándares de calidad de los servicios ni de los tiempos de entrega

4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se evidencia medición de la percepción de los ciudadanos clientes con relación a políticas ni estándares de diferenciación de los servicios en función de las necesidades
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se evidencia medición de la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la innovación
6) Agilidad de la organización.	En la encuesta de satisfacción ciudadana 2022 hubo una satisfacción de un 82% con la dimensión de la fiabilidad. Dentro de esta dimensión, los atributos con la atención brindada y el cumplimiento de los plazos arrojaron una satisfacción de 87% y 82% respectivamente. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción ciudadana 2022 	No se evidencia medición de la percepción de los ciudadanos clientes con relación a los compromisos y garantía de los tiempos de entrega
7) Digitalización en la organización.		No se evidencia un sistema de digitalización de los servicios

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	La encuesta de satisfacción ciudadana del 2022 arroja un nivel de satisfacción con la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA de un 79.75%, teniendo los mayores niveles de satisfacción los tiempos de espera antes de ser atendido con un 83% y el tiempo que le dedicó el personal que atendió con un 84%. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción ciudadana 2022 	No se evidencia un sistema interno de medición de los tiempos de espera

2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.		No se verifica un sistema de registro, control y seguimiento a las quejas y reclamos ciudadanos
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No existe sistema de medición de errores ni de cumplimiento de estándares de calidad de los servicios
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se dispone de la Carta Compromiso

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Para eliminar:</p> <p>La organización dispone de los siguientes canales de información y comunicación: página web, Facebook, Instagram, twitter. CONADIS tiene un total de 23, 233 usuarios de sus redes sociales. De este total, 10,000 son usuarios de Facebook, 9260 de Instagram y 3973 de Twitter.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Print Screen de las Redes Sociales 	No se evidencia un sistema de medición de la usabilidad ni de lealtad de las redes sociales y la página web (tráfico)
2) Disponibilidad y exactitud de la información.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos cliente con relación a la disponibilidad de a la información
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Se publican en el portal de transparencia los resultados de evaluaciones desde el 2018 hasta el 2022. PEI desde el 2003 hasta el 2021. Las memorias institucionales desde el 2015 al 2021.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos cargados en sección de transparencia de la página web 	En la web no se evidencian informaciones actualizadas de las evaluaciones de los planes operativos

	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de evaluaciones colocados en página web 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.		No se ha medido:
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Existe un horario de apertura de los servicios de 8am a 4pm. En ese tiempo todos los departamentos están disponibles para atender las solicitudes ciudadanas. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Catálogo de servicios en la página web 	No se evidencia de un sistema de horarios flexibles que tome en cuenta tiempos posterior a las 4pm y los fines de semana
6) Tiempo de espera.		No se verifica medición de los tiempos de espera
7) Tiempo para prestar el servicio.		No se evidencia medición de tiempo de prestación de los servicios
8) Costo de los servicios.		No evidencia de medición de los costos de los servicios
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		No se evidencia medición del Catálogo de Servicios y los tiempos de respuestas.

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.		No se evidencian políticas mecanismos ni políticas que faciliten la implicación de los grupos de interés en el diseño de los servicios
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se evidencia la medición de las quejas, reclamos y sugerencias de usuarios de los servicios

3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha medido
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 evidencia medición de indicadores segmentados atendiendo a criterios de género, diversidad cultural y social
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.		No se verifica revisión o evaluación para el seguimiento a las necesidades de los grupos de interés,

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.		No se verifica la existencia de un sistema de atención al usuario
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Alto cumplimiento de la ley de libre acceso a la información con un 92.5% en el 2021; de las compras y contrataciones con un 99% y compras MIPYME en un 100% Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Reporte Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia. 	No se evidencia la existencia de un sistema de tecnología de la información enfocado a los servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas. 	
--	---	--

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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		<p>No se ha medido la percepción del personal sobre la imagen de la Organización Evidencia:</p> <p>No se evidencia un incremento en los indicadores clave de medición del clima organizacional.</p> <p>No se evidencia que la organización implemente planes de mejora a partir de los resultados de la encuesta de clima-2022</p>
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>En la organización se implementa un modelo de planificación que involucra a las personas de los diferentes niveles en la toma decisiones respecto a la definición de la misión, visión y valores. En la planificación del PEI 2023-2026 se involucró un total de 30 colaboradores internos en su elaboración</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listado de participantes en los talleres de planificación. ● Resultado de las consultas de los grupos de interés. 	<p>No se evidencia medición del nivel de conocimiento en los empleados de la misión, visión y valores de la organización</p>
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Los equipos de CONADIS realizan reuniones mensuales para verificar el nivel de avance de sus</p>	<p>No se evidencia la existencia de un sistema de mejora de las acciones basado en análisis de causa raíz</p>

	<p>actividades y las mejoras que hay que realizar. Asimismo, se evalúa semestralmente el nivel de avance del POA para fines de establecer las mejoras correspondientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listado de participantes en reuniones mensuales ● Listado de participantes en talleres elaboración plan estratégico 	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.		No se evidencia la medición de los conflictos de intereses e integridad
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.		No se verifica un sistema de consultas y encuestas para la retroalimentación del personal
6) La responsabilidad social de la organización.		No se evidencia
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se evidencia
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Se cuenta con el Sistema Nacional de Accesibilidad. Se brinda informaciones a tiempo a los organismos rectores del Estado. El SISMAP es una herramienta efectiva que impulsa a la institución a hacer mediciones de sus indicadores. Se implementan políticas y mecanismos de control del gasto. La digitalización de la nómina posibilita su generación en tiempo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema Nacional de Evaluación de la Accesibilidad, SINAC. ● Print Screen de nómina digitalizada 	No se evidencian modalidades de digitalización de los procesos internos en la organización para la agilización de los trabajos y servicios
9) La agilidad de la organización.		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Las instancias medias y ejecutivas de la organización establecen los objetivos estratégicos y operativos a través de sus PEI y POA, los cuales son evaluados periódicamente. Asimismo, a través del presupuesto se designan los recursos para garantizar el alcance de estos objetivos. El rendimiento de la organización se mide semestralmente. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluaciones de POA ● Presupuesto por productos POA 	No se evidencia la medición de la percepción del personal respecto a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se hacen mediciones de los procesos
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	La organización evalúa anualmente el desempeño de su personal. En la evaluación 2021 el desempeño global del personal fue de 90% Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluación de desempeño 	
4) La gestión del conocimiento.		No se ha medido
5) La comunicación interna y los métodos de información.		No se ha medido
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No se ha medido No se cuenta con una política de reconocimiento
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se ha medido No existe sistema de innovación ni de gestión del cambio.

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

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

Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.		No se ha medido
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Se implementa el derecho de paternidad por 5 días. Se implementan iniciativas de flexibilidad en asuntos de salud, problemas familiares, en los horarios. Los choferes tienen flexibilidad en sus horarios cuando trabajan horas extras Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Registro de licencias por paternidad y maternidad. • Reportes horarios de viaje y días libres a choferes. • Registro de permisos a empleados 	No se ha medido No se evidencian políticas relacionadas con la vinculación de los problemas sociales del personal y la vida laboral
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No se hacen mediciones sobre la igualdad y la equidad de oportunidades y trato del personal
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En la institución hay un total 13 colaboradores de carrera, lo cual representa el 13% de la plantilla de personal. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de incorporación a la carrera administrativa. 	No se hacen mediciones sobre el compromiso, motivación y competencia del personal.
2) Motivación y empoderamiento.		No se ha medido

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No se ha medido
---	--	-----------------

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. 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.).		No se miden indicadores de retención, lealtad ni motivación. No se mide rotación del personal No se evidencia medición de quejas del personal
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se mide la participación del personal en las actividades de mejora
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se mide ni evalúan los conflictos de intereses reportados
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se ha medido la participación voluntaria en el contexto de actividades de responsabilidad social
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).	En la encuesta de satisfacción ciudadana 2022 hubo un promedio 90% de satisfacción con la dimensión SEGURIDAD. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción ciudadana 2022 	No existe un sistema interno de medición de las capacidades del personal para el trato ciudadano

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

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

1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Las evaluaciones del 2021 arrojan un alto nivel de desempeño del personal. En efecto, para ese año esta evaluación reveló que el desempeño global era de 90%, en el 2020 fue de un 87%. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de desempeño 2021 	No se mide productividad ni rendimiento del personal
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No se mide usabilidad de herramientas digitales en la organización
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.	En la organización se destina anualmente un promedio aproximado de un 1% de su presupuesto en nómina para la capacitación del personal. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto anual 	No se mide el impacto y eficacia de las capacitaciones. No se verifica existan políticas que garanticen la equidad en las capacitaciones
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia la existencia de un sistema de gestión de recursos humanos orientados al reconocimiento de las acciones individuales ni de equipos

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		

<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>El CONADIS ha impactado la vida de las personas con discapacidad de manera diversa y variada. En efecto, en los últimos dos años un total de 6,215 instituciones recibieron asistencia de evaluación de construcciones bajo criterios del marco normativo. Unas 115 personas con discapacidad tuvieron asistencia legal del CONADIS.</p> <p>Un total de 1,683 personas con discapacidad recibieron dispositivos. Esto constituye un impacto significativo en la calidad de vida de las personas con discapacidad en términos de autoestima, relaciones sociales, inserción laboral, entre otros.</p> <p>Unas 1,201 personas recibieron sus certificados de discapacidad los cuales son requisitos para ser incluidas en la seguridad social, en políticas de inclusión laboral, exención de impuestos, entre otros.</p> <p>Se han realizado 181 talleres y cursos con instituciones públicas y privadas.</p> <p>En el 2021 unas 128 entidades públicas, privadas, Municipios y ASFL recibieron asistencia técnica en materia de inclusión y discapacidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de registro y control de entrega de dispositivos. • Reportes de registro y control de capacitaciones • Reportes de registro y control de asistencias legales • Registro y control de asistencias a instituciones • Medición de noticias favorables a la organización. 	<p>No se cuenta con una medición de indicadores asociados al impacto en la calidad de vida de las personas con discapacidad</p>
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con</p>	<p>El promedio de favorabilidad de CONADIS de los últimos tres años (2020, 2021, 2022) es de un 89%,</p>	<p>No se cuenta con un sistema de medición de la reputación institucional</p>

<p>relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>lo cual indica que de cada 100 noticias salidas en los medios de comunicación escrita, relacionadas con CONADIS, un total de 89 fueron favorables a la institución. De estos tres años los índices de favorabilidad más altos han sido en el 2020 y 2021, con un 92.4% en ambos años.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medición de noticias favorables a la organización. 	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>		
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>CONADIS ha impactado con sus estrategias y acciones a gran parte de la sociedad dominicana. Se destacan como grandes impactos: contribución para el acceso de personas con discapacidad a la sociedad; lograr que el tema de discapacidad se constituya en parte de la agenda pública y privada del país; la instauración del SELLO RD INCLUYE, el cual ha servido que diferentes instituciones en el área de la salud, educación, trabajo hayan incluido en su agenda estratégica el componente de discapacidad. Asimismo, con el apoyo de CONADIS organizaciones públicas y privadas han diseñado modalidades de servicios orientadas a la accesibilidad. Se destacan las capacitaciones en empresas para mejorar el acceso a los servicios. El diccionario de lengua de señas. El sistema de valoración, certificación y registro continuo de discapacidad. La inclusión de personas con</p>	<p>No se mide el impacto de inclusión en la sociedad</p>

	<p>discapacidad a la seguridad social. Certificaciones para vivienda, seguridad social, supervisión del cumplimiento de la cuota laboral. El apoyo a personas con discapacidad para la exención de impuestos, transferencias o ventas de bienes inmobiliarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diccionario de Lengua de Señas digital • Sistema de valoración, certificación y registro de discapacidad • Certificaciones de discapacidad • Listado entidades reconocidas con el Sello de Buenas Prácticas Inclusiva “RD Incluye” 	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido
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.).		No se ha medido

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	<p>Una de las actividades relevantes de responsabilidad social ha sido la realización de jornadas para la siembra de la Flor de Bayahibe, considerada como la flor nacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportajes periodísticos y noticias en portal sobre actividad de siembra Flor de Bayahibe. 	No se evidencia políticas ni estrategias ni mediciones sobre la preservación del medio ambiente

2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se ha medido
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>En los años 2020 y 2021 la favorabilidad de cobertura positiva de CONADIS en los medios de comunicación escrita fue de 92.4% en ambos años. Para el 2022 es de 85.8%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes de prensa 	
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.		No se ha medido
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	<p>El CONADIS mantiene una línea permanente de intercambio de conocimientos con instituciones públicas y privadas relacionadas con los derechos e inclusión de las personas con discapacidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Seminario de Estadísticas ● Seminario de Valoración ● Benchlearning con el MAP 	
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).		

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).		No existe una medición de la responsabilidad social de la organización
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>En estos últimos tres años CONADIS ha ofrecido servicios a un total de 9,284 de los servicios de solicitudes de certificaciones, capacitaciones, asesoría legal, entrega de dispositivos, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Registro de entrega de dispositivos de apoyo ● Registro de asistencia legal ● Listados de participantes en las capacitaciones 	No existen mediciones sobre los resultados ni el impacto de los servicios ofrecidos en la sociedad y los beneficiarios
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>Se destaca como altamente relevante en el impacto en la sociedad que los usuarios y usuarias de los servicios de certificaciones han podido insertarse en la seguridad social, a nivel laboral o atender a requisitos para la exención de impuestos. Del mismo modo, las personas con discapacidad que han recibido dispositivos han sido impactadas positivamente en el aumento de su autoestima, en la inserción laboral, en la mejora de su salud y calidad de vida, inclusión social o comunitaria, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p>	No se evidencia una medición de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.

	Reportes de Certificaciones de Discapacidad entregadas Reporte de dispositivos de apoyo entregadas Reporte de certificación de no objeción de exención de impuestos	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	En base al sistema de monitoreo de la gestión pública se hacen comparaciones de ranking de posicionamiento en los indicadores de medición. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Reporte del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP). 	No se evidencian mediciones de comparación con otras instituciones nacionales o internacionales respecto a los servicios ofrecidos.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se llevan mediciones del cumplimiento de los acuerdos y compromisos establecidos en los contratos
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	CONADIS exhibe buenos resultados en algunas de las mediciones o monitoreo de las instituciones rectoras de la administración pública. En efecto, un 97% de cumplimiento con la Ley de Libre Acceso a la Información Pública; un 100% de cumplimiento con las iniciativas presidenciales en el 2022; 86% de cumplimiento con las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) en 2020; 94% de cumplimiento con la Ley de Compras y Contrataciones. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Reporte del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP). 	No se evidencia buenos resultados en el monitoreo de las NOBACI, del ITICGE y el SISMAP
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		La institución no cuenta con un sistema de mediciones de las innovaciones en sus servicios.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Elemento más relevante a destacar dentro de las reformas del sector público es la inserción de las personas con discapacidad en la seguridad social. Conforme al SIUBEN un 90% de las personas con discapacidad cuentan con seguros de salud. Estos	

	<p>resultados han sido producto de los acuerdos y convenios realizados con las instituciones del Sistema de Seguridad Social, entre las cuales se destacan SENASA y la SISALRIL. Asimismo, CONADIS implementa el Sistema de Carrera de la Administración Pública. Las reformas presupuestarias mediante la implementación del SIGEF, las reformas en el sistema nacional de compras y contrataciones públicas, ley de función pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estadística del SIUBEN 2019 ● ENHOGAR 2021 	
--	---	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		<p>No se verifica niveles de eficiencia en la gestión del presupuesto, de los recursos humanos, del conocimiento ni de las instalaciones.</p> <p>No se hacen mediciones sobre las brechas existentes entre necesidades de recursos humanos y lo disponible.</p>
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se observan mediciones de mejoras e innovaciones en los procesos
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se realizan benchmarking ni benchlearning con otras instituciones ni análisis comparativos

4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se hacen mediciones de los resultados de las alianzas ni de los acuerdos con otras instituciones ni internas
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>La organización implementa iniciativas relacionadas con la reducción del consumo de papel y energía eléctrica.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Firma ecológica en los correos institucionales . ● Proceso Compra papel biodegradable. ● Compra de refrigerios y almuerzos preempacados en cajas biodegradables. 	No se implementa políticas ni mediciones relacionadas con la eficiencia burocrática y reducción de costos, el uso de las tecnologías, entre otros
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		<p>La organización no tiene un sistema integral de medición de los resultados de los indicadores de los planes estratégicos.</p> <p>No se implementan auditorías internas a los procesos</p>
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>Certificado de reconocimiento de buenas prácticas sobre normas contables. Carta de reconocimiento sobre transparencia de la Dirección de Ética.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificado de SISANOC 2021 ● Carta de reconocimiento sobre la transparencia de la Dirección de Ética 	La institución no participa en concursos ni premios ni certificaciones sobre sistema de gestión de calidad
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		Bajo nivel de cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		Se carecen de análisis y mediciones de costo-efectividad

--	--	--

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.