



**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
MODELO COMUN DE EVALUACION (CAF)
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDAD
(CONADIS)**

FECHA:

30 DE SEPTIEMBRE 2022

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	3
I. ASPECTOS GENERALES	4
1.1 HISTORIA	4
1.2 NATURALEZA DE LA INSTITUCION	4
II. FILOSOFIA INSTITUCIONAL	5
2.1 MISION	5
2.2 VISION	5
2.3 VALORES	5
2.4 PRINCIPIOS	5
IV. SINTESIS PLAN ESTRATEGICO 2021-2024	7
V. RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACION	8
5.1 CRITERIOS FACILITADORES	8
5.1.1 CRITERIO 1: LIDERAZGO	8
5.1.2 CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.	14
5.1.3 CRITERIO 3: PERSONAS	18
5.1.4 CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	21
5.1.5 CRITERIO 5: PROCESOS.	25
5.2 CRITERIOS DE RESULTADOS	27
5.2.1 CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	27
5.2.3 CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	35
5.2.4 CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.	37
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
VII. RESUMEN DE PUNTUACIONES:	40

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.

El CONADIS, mediante un proceso participativo en el Comité de Calidad, ha aplicado el Modelo CAF para su autoevaluación institucional, haciendo de la guía facilitada por Ministerio de Administración Pública (MAP). Esta evaluación se realiza abordando de manera integral a la institución, a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF. Se enfoca en verificar los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización. La versión CAF utilizada es la actualizada al año 2020.

El presente informe de evaluación, mide el nivel de excelencia alcanzado por CONADIS en los criterios facilitadores y de resultados. Adicionalmente, se ha elaborado el Plan de Mejora el cual está orientado a desarrollar las acciones y estrategias que contribuyan a que CONADIS eleve los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

I. ASPECTOS GENERALES

1.1 HISTORIA

En el año 1988 con el Protocolo de San Salvador sobre “Protección de los Minusválidos” de la Organización de los Estados Americanos (OEA), fue la base sobre la cual se promulgó la Ley 21-91, el 5 de septiembre del 1991, la cual creó el primer organismo rector en materia de discapacidad en República Dominicana llamado “Consejo Nacional Para la Prevención, Rehabilitación, Educación e Integración de las Personas con Minusvalía (CONAPREM)”.

En 1993 se publicaron “las Normas Uniformes Sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad,” de las Naciones Unidas en su cuadragésimo octavo período de sesiones, mediante la resolución 48-96 del 20-12-1993.

Por espacio de nueve (09) años la Ley 21-91 con su organismo rector, se convirtió en el referente nacional para impulsar acciones respecto a los derechos de las personas con discapacidad.

Los avances en materia de derechos humanos obligaron a introducir reformas en la Ley 21-91, en este contexto los aportes de las distintas estructuras de la sociedad, las personas con discapacidad y sus instituciones, dieron como resultado un nuevo anteproyecto de ley, el cual fue sometido al Congreso Nacional en el año 2000 y cuya promulgación dio lugar a la Ley General sobre Discapacidad en la República Dominicana (Ley 42-2000), promulgada el 29 de junio del citado año.

A través de esta ley se creó a su vez el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) como una institución del Estado, rectora de políticas en materia de discapacidad encargada de garantizar el cumplimiento de las atribuciones y los deberes consignados en esta ley; los compromisos y acuerdos nacionales e internacionales asumidos por el Estado a través de su estructura gerencial, administrativa, a nivel nacional, regional, provincial y los departamentos y unidades técnicas para la coordinación.

El 15 de enero de 2013 se promulgó la Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad que ratifica al CONADIS como una institución autónoma y descentralizada con personalidad jurídica, autonomía administrativa, financiera y técnica, rectora de las políticas en materia de discapacidad. El CONADIS está adscrito a la Presidencia de la República, bajo la vigilancia del Ministro de la Presidencia.

1.2 NATURALEZA DE LA INSTITUCION

El Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), una “institución autónoma y descentralizada con personalidad jurídica, autonomía administrativa, financiera y técnica, rectora responsable de establecer y coordinar las políticas en materia de discapacidad”.

II. FILOSOFIA INSTITUCIONAL

2.1 MISION

Garantizar la igualdad de derechos y la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad mediante acciones que fomenten la toma de conciencia y el desarrollo de políticas inclusivas.

2.2 VISION

Lograr la plena inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad dominicana y consolidar el rol de rectoría en materia de discapacidad.

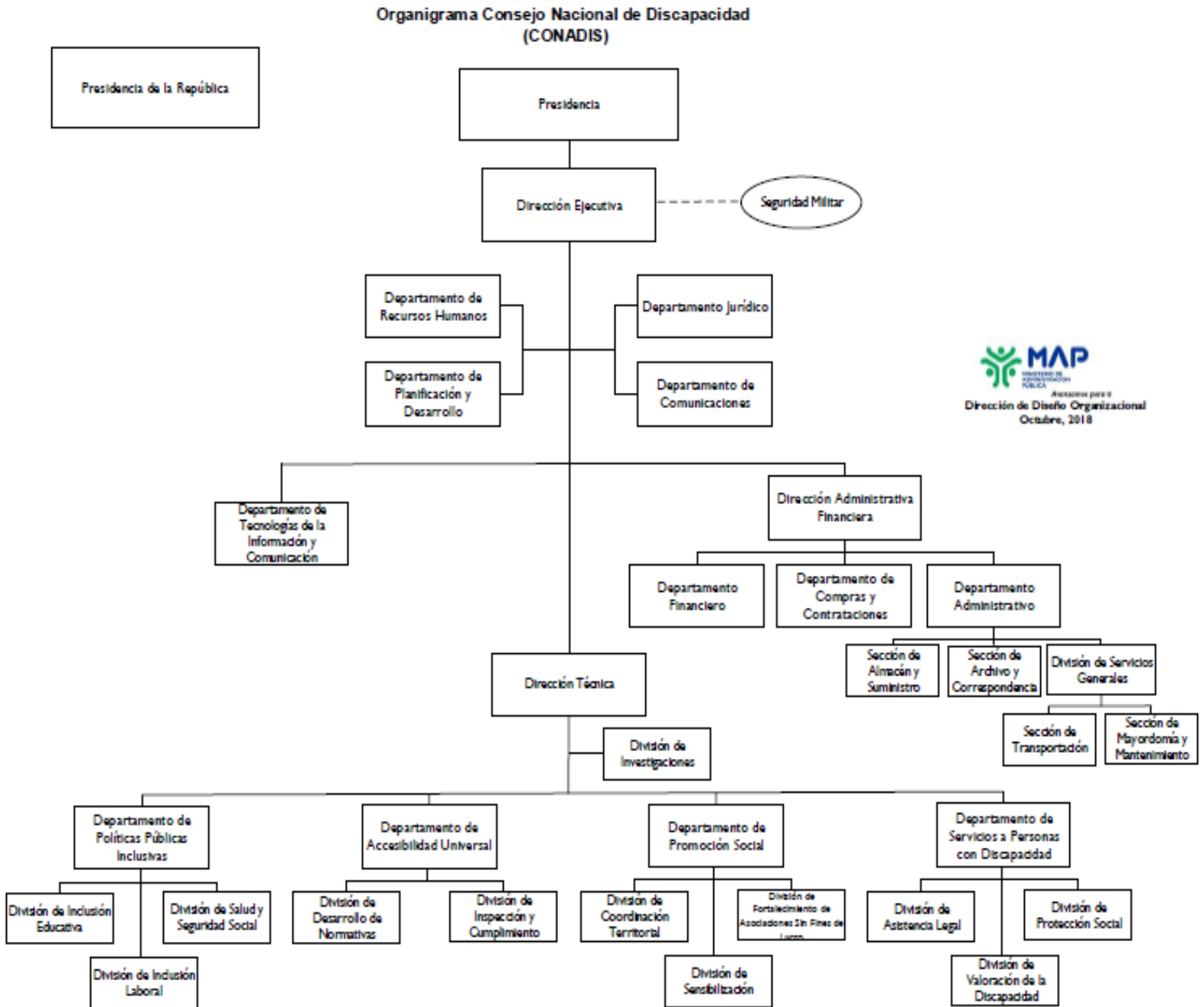
2.3 VALORES

- Compromiso
- Integridad
- Coherencia
- Empatía
- Alegría
- Trabajo en equipo
- Equidad
- Creatividad

2.4 PRINCIPIOS

- **Enfoque de derechos humanos:** considerar a las personas como sujetos de derecho y agentes principales de su propio desarrollo, el conocimiento, apropiación y ejercicio de los derechos es el medio fundamental para lograr el desarrollo humano y social y es responsabilidad del Estado respetar, proteger y hacerlos cumplir y, por lo tanto, desarrollar las capacidades para ello (Fondo de población de las Naciones Unidas, s.f.).
- **Enfoque de género:** valorar las implicaciones que tiene para los hombres y para las mujeres cualquier acción que se planifique, ya se trate de legislación, políticas o programas, en todas las áreas y en todos los niveles (ONU-MUJERES, s.f.).
- **Enfoque territorial:** propiciar la construcción social del entorno, impulsado por la interacción entre las características geofísicas, las iniciativas individuales y colectivas de distintos actores y la operación de las fuerzas económicas, tecnológicas, sociopolíticas, culturales y ambientales en el territorio (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, s.f.).

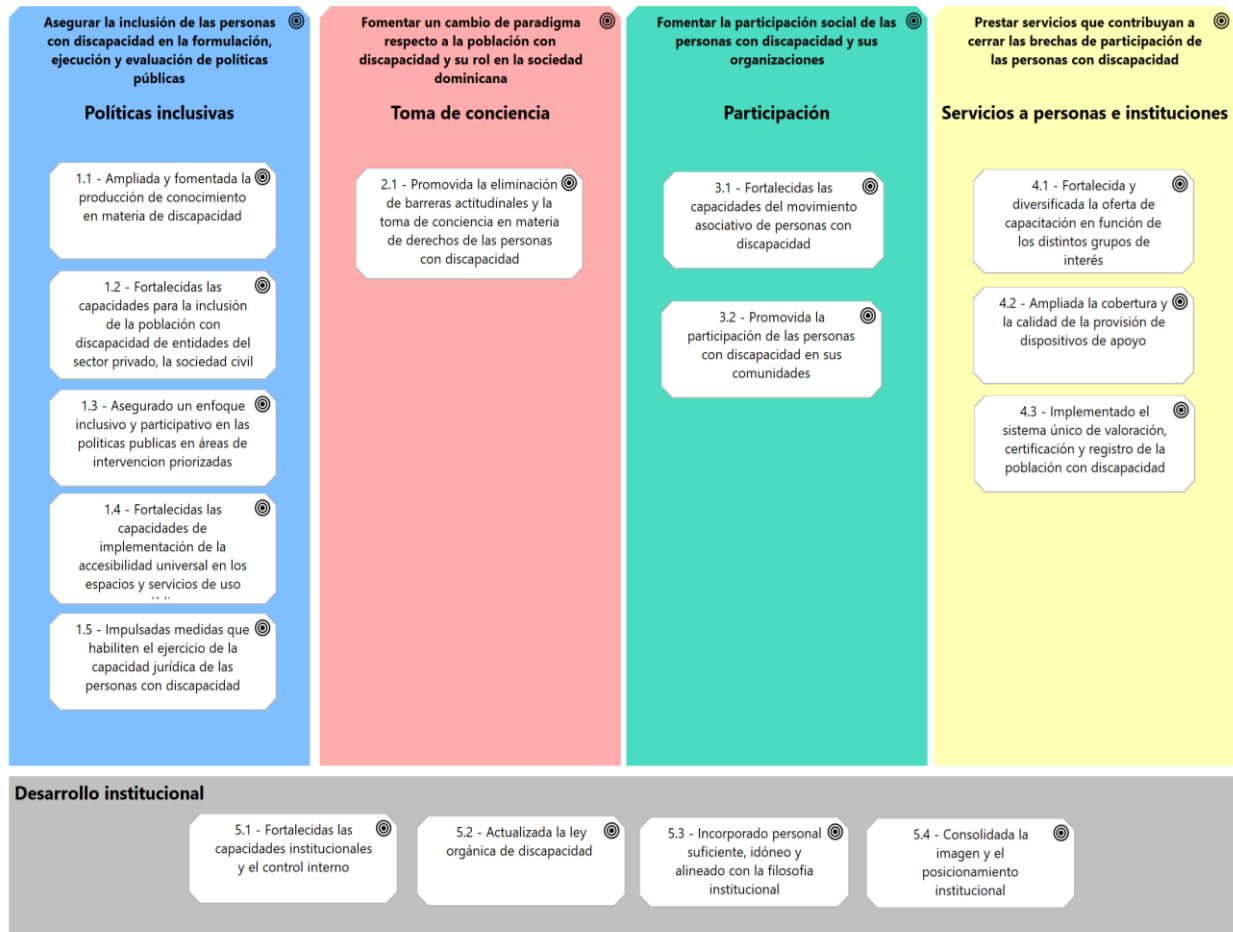
III. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



IV. SINTESIS PLAN ESTRATEGICO 2021-2024

El plan estratégico institucional se formuló utilizando la técnica del mapa estratégico, articulado en cinco ejes fundamentales de trabajo, cada uno correspondiente a un objetivo estratégico perseguido:

- Eje 1, Políticas públicas inclusivas: Asegurar la inclusión de las personas con discapacidad en la formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas
- Eje 2, Toma de conciencia: Fomentar un cambio de paradigma respecto a la población con discapacidad y su rol en la sociedad dominicana
- Eje 3, Participación: Fomentar la participación social de las personas con discapacidad y sus organizaciones
- Eje 4, Servicios a personas e instituciones: Prestar servicios que contribuyan a cerrar las brechas de participación de las personas con discapacidad
- Eje 5, Desarrollo institucional: Fortalecer las capacidades organizacionales que respalden el cumplimiento de la misión institucional



V. RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACION

5.1 CRITERIOS FACILITADORES

5.1.1 CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

Puntos fuertes:

- 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.
- La implementación del Programa desayunemos juntos es un espacio creado para fortalecer la confianza y respeto entre el liderazgo y todo el personal de CONADIS.
- Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.
- La organización tiene establecidos sus valores, los cuales se identifican en el Plan Estratégico
- Los planes de la organización se definen en alineación con las estrategias nacionales
- 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.
- 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.
- Con todo el personal se han realizado actividades de capacitación sobre la ética en la gestión pública
- Carencia de un sistema para la prevención de comportamientos éticos.
- 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.

Áreas de mejora:

- El PEI 2023-2026 está alineado con el Plan Nacional Plurianual los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Estrategia Nacional de Desarrollo.
- 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.
- Los procesos no están automatizados
- Falta un plan de capacitación de ética
- No se han socializados 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 las personas que lo denuncie.
- No se encuentra activo actualmente el comité de ética.
- No hay definido un sistema de gobernanza y buen liderazgo.
- Ausencia de una política o estrategia orientada a motivar las relaciones entre líderes y empleados. Buen gobierno.

Evidencias:

- Planes Estratégicos 2013-2016; 2017-2020; 2021-2024
- Evaluación Plan Estratégico 2020.
- Código de Ética.
- Análisis FODA
- Boletines Institucionales
- Reportes en Portal Web
- Lista participantes en talleres de planificación
- Buzón de sugerencias

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

Puntos Fuertes:

- Se dispone de un manual de cargos
- 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
- Por su naturaleza institucional CONADIS cuenta con políticas de participación e inclusión de personas con discapacidad.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Se cuenta con murales.

- Existen evidencias de boletines informativos y de newsletter a nivel interno

Áreas de Mejora:

- Desactualización del Manual de Funciones y de cargos.
- No se comunican oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas. No se evidencian manuales de procesos.
- 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.
- No están documentados la mayoría de los procesos.
- La estructura organizacional no está actualizada
- El POA y la evaluación de desempeño no están alineados.
- No se cuenta con un sistema de monitoreo integral que vincule indicadores de resultados, procesos, estratégicos y operativos.
- No existe un sistema de control interno que involucre las auditorías internas.
- No existe un sistema de gestión y control de los riesgos.
- No se cuenta con un sistema de gestión de calidad en funcionamiento.
- No se dispone de un sistema de gestión de la comunicación.
- No se tiene política de gestión de las redes sociales.
- No se cuenta con una política de manejo de crisis y riesgo reputacional.
- No se dispone de informaciones que indiquen qué tan efectiva es la comunicación con los grupos de interés.
- No se ha facilitado la formación al personal para el trabajo en equipo.
- No se implementan las políticas de seguimiento al POA.
- No se comunican oportunamente las novedades de personal.
- No se cuenta con una política de comunicación interna.
- No se cuenta con políticas ni sistema de innovación.
- No se comunican los cambios previos a la implementación de los mismos

Evidencias:

- Manual de cargos
- Planes Operativos
- Evaluaciones planes operativos
- Ley 05-13 sobre discapacidad
- Boletines informativos
- Evaluaciones de desempeño individual
- Memorias Comité de Compras
- Redes sociales
- Carta creación Comité de Calidad

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

Puntos Fuertes

- Se cuenta con un Comité de Calidad.
- Desarrollo de estrategias para la promoción de modelos de economía cooperativa en las personas con discapacidad.
- Existen flexibilidades para el teletrabajo en los casos que lo requieran.
- Se realizan las evaluaciones de desempeño individual y del desempeño institucional mediante evaluación de los Planes operativos.
- La Dirección Ejecutiva transfiere competencias y responsabilidades a través del Comité de Compras y Contrataciones.
- Desde la dirección técnica se delega la representación institucional
- 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
- La organización realiza y apoya actividades de capacitación para el personal
- 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

Áreas de Mejora

- Baja participación de la alta dirección en los procesos de planificación.
- No se evidencian políticas formales en las cuales se fomente y aborde el respeto a las necesidades individuales y circunstancias personales.
- No se evidencia un sistema de consulta ni información regular y periódica a los empleados sobre asuntos claves de la organización.
- No se realizan planes de mejora en la evaluación de desempeño.
- No existe una herramienta donde se evidencie la delegación de responsabilidades.
- No existe plan de capacitación alineado con los objetivos estratégicos y las necesidades de los recursos humanos
- En la actualidad no existe una política ni un programa de reconocimiento de empleados

Evidencias:

- Carta creación Comité de Calidad
- Memorias reuniones comité de calidad.
- Memorias RD INCLUYE
- Calendario actividades de capacitación
- Registro participantes en actividades de capacitación
- Registro de incentivos financieros al personal
- Reporte sobre reconocimientos al personal

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

Puntos Fuertes:

- 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.
- El CONADIS a partir de la gestión gubernamental del 2020 implementó por decreto presidencial 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.
- 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.
- 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. No existe proactividad en la formulación de propuestas de políticas públicas.
- 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.
- 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.
- 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 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.

- Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.
- La institución despliega estrategias para la promoción de conciencia nacional sobre discapacidad.
- Ha logrado posicionarse en las organizaciones con el Programa RD INCLUYE.
- Promueve programa de concientización de derechos 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.

Áreas de Mejora:

- No existe un programa para el desarrollo de competencias de los empleados.
- 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.
- No se implementan análisis enfocados a la mejora continua
- No se evidencia un mecanismo que defina un procedimiento de participación efectiva de la entidades y roles que conforman la estructura organizativa del CONADIS.
- Baja participación de los grupos de interés en la identificación de las políticas públicas
- No se vincula el marco normativo global a las estrategias de CONADIS
- No existen espacios permanentes de coordinación de políticas.
- Falta de una política para la coordinación interinstitucional.
- No se dispone de una sistematización de la participación institucional en los espacios de coordinación con la sociedad civil.
- No se cuenta con una estrategia definida de posicionamiento institucional

Evidencias:

- Carta creación Comité de Calidad
- Registros talleres con instituciones
- Convenios firmados
- Listado miembros del Directorio Nacional
- Plan Estratégico 2023-2026
- Informes o registros acompañamiento a instituciones
- Evaluación marco normativo
- Proyecto fomento emprendimiento en personas con discapacidad

5.1.2 CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

Puntos Fuertes

- 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.
- 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 las encuestas de satisfacción.
- Mediante el análisis de grupos de interés se han hecho levantamiento de necesidades y expectativas.
- 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.
- La institución realiza análisis FODA en el marco del diseño de sus planes estratégico. En este análisis se identifican las amenazas que pueden convertirse en riesgos

Áreas de Mejora

- Falta de mecanismos permanentes de retroalimentación ciudadana.
- No se evidencia la identificación de los grupos de interés relevante y prioritario en un mapa de actores.
- 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,
- 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.
- No se evidencia el análisis, evaluación y valoración de los riesgos.

Evidencias:

- Análisis FODA
- Plan Estratégico 2023-2026
- Informes Resultados Encuestas de Satisfacción Ciudadana

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

Puntos Fuertes:

- La misión y visión de la institución se traduce a través de sus planes estratégicos.
- Elabora de manera sistemática 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.
- Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.
- 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.
- 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 una GUIA PRACTICA DE COMPRAS PUBLICAS ACCESIBLES.
- 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.

Áreas de Mejora

- No existe un sistema automatizado integrado con el POA.
- No se verifica en la organización la medición de la coherencia y alineamiento estratégico de la misión, visión, objetivos estratégicos y operativos.
- 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.
- No se verifican políticas explícitas y documentadas gestión ambiental, responsabilidad social ni diversidad de género. y operativos y operativos.
- No se ha difundido la GUIA PRACTICA DE COMPRAS PÚBLICAS ACCESIBLES.
- No está documentado el proceso interno de gestión presupuestaria.
- No se maneja de manera integral la gestión presupuestaria.

Evidencias:

- Plan Estratégico 2023-2026
- Guía Práctica de Compras Públicas Accesibles.
- Acuerdo para la inclusión de personas con discapacidad en el sistema de compras y contrataciones.
- Presupuesto anual
- Plan anual de compras
- Listado miembros del Directorio Nacional y Comité Ejecutivo
- Listado participantes en talleres elaboración Plan Estratégico.
- Planes operativos

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

Puntos Fuertes:

- En la organización se establecen las prioridades anuales mediante los planes operativos y el diseño de proyectos.
- Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.
- La institución cuenta con objetivos estratégicos y operativos evidenciados en su planificación. Estos objetivos están establecidos por ejes estratégicos y por áreas operativas.
- 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.
- 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.

Áreas de Mejora:

- No se verifica una adecuación de los procesos y la estructura organizacional de la institución en coherencia con sus objetivos estratégicos.
- 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.
- No existe una herramienta integral para el seguimiento y medición de los diferentes indicadores de los procesos y planes de la organización.
- No se verifican mediciones sobre la eficacia de la comunicación de los objetivos y planes de la institución.

- No existe una política ni plan de comunicación de la misión, visión y objetivos de la organización.
- No se realizan de manera periódica reuniones en cada área de la institución para el seguimiento a su planificación operativa.
- 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.
-

Evidencias:

- Mapa de procesos
- Evaluaciones planes operativos
- Reporte socialización planes estratégicos, misión y visión
- Print screen misión, visión y valores en página web
- Procedimiento de planificación
- Plan Estratégico 2023-2026

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

Puntos Fuertes:

- No se verificaron puntos fuertes en gestión del cambio y la innovación.

Áreas de Mejora

- No existe una política ni una visión explícita de gestión del cambio, la innovación y el uso de las tecnologías.
- 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.
- No se promueven espacios de aprovechamiento ni generación de ideas innovadoras y creativas.
- No se identifican los recursos para la innovación y la gestión del cambio.

5.1.3 CRITERIO 3: PERSONAS

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

Puntos Fuertes

- En la organización existen 13 profesionales de carrera administrativa.
- La institución implementa políticas inclusivas para las personas con discapacidad. Un total de 29 con discapacidad forman parte de la plantilla de personal, equivalente al 29%. De éstos, 8 son mujeres y 21 hombres.
- La plantilla de personal expresa la equidad de género, dado que el 49% son mujeres, 51% hombres.
- Con discapacidad 19 masculinos y 9 femeninos.
- 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 desempeño al personal responsable de las metas a alcanzar en la organización.

Áreas de Mejora

- No se analizan ni identifican las necesidades de los recursos humanos en función de la estrategia de la organización.
- La organización no cuenta con descripciones de cargos actualizadas 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.
- No está documentada ninguna política interna para la gestión y el desarrollo de los criterios de mérito, justicia e igualdad de oportunidades.
- 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 personal que no tiene responsabilidades directas en los POA.
- No se dispone de políticas, estructuras ni estadísticas vinculadas a una estrategia de género.

Evidencias:

- Plantilla de personal
- Evaluaciones de desempeño
- Acuerdos de desempeño

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

Puntos Fuertes:

- Se promueven charlas sobre ética, las NOBACI, uso office 365, teletrabajo-Teams.

Áreas de mejora:

- No existen planes de capacitación asociados al desarrollo de competencias. No se verifican estrategias ni planes de desarrollo de los recursos humanos.
- No se verifican estrategias ni políticas para atraer talentos a la organización que faciliten el logro de su misión, visión y objetivos.
- No se dispone de estrategias de potencialización del talento humano y el aprendizaje.
- No existen planes de desarrollo individuales de las competencias, habilidades y destrezas para liderar la gestión pública.
- 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.
- No se evidencia una práctica ni una política de promoción interna ni externa de los empleados/as.
- No existen métodos modernos para la formación y el desarrollo del personal.
- No existen planes para la formación y el desarrollo en gestión de riesgos y conflictos de interés.
- No se realizan evaluaciones del impacto ni la eficacia de las capacitaciones que se implementan.

Evidencias:

- Listado participantes en charlas de ética, NOBACI, uso office 365 y Teams

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

Puntos Fuertes:

- Mediante la planificación estratégica y operativa se promueve el diálogo abierto sobre desafíos y retos para la organización.
- El seguimiento y las evaluaciones permanentes de los planes operativos y el PEI permiten el trabajo en equipo.
- Cada año la organización realiza la encuesta de clima en coordinación con el MAP.
- El PEI es aprobado de manera colectiva.
- Se cuenta con Sillas ergonómicas, sistema de rampas para el desplazamiento de personas con discapacidad, baños diseñados con criterios de accesibilidad, señaléticas visuales.
- Se dispone de un sistema de iluminación y climatización adecuadas.
- Se cuenta con equipos con sistema brailer.

- Se hace uso del JAWS. AWS (acrónimo de Job Access With Speech) es un software lector de pantalla para ciegos o personas con visión reducida.
- 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.
- Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.
- Se implementan políticas flexibles para los permisos para consultas médicas.
- Se dispone de parqueos especiales.
- 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.
- Se implementa el Programa del Empleado Feliz en alianza con el Banco de Reservas

Áreas de Mejora:

- No existen equipos que fomenten la comunicación y coordinación más allá de la planificación y la coordinación de actividades puntuales.
- Fuera de la planificación no existen otros mecanismos.
- No se publican los resultados de las encuestas de clima.
- No se hacen planes de mejora a partir de los resultados de las encuestas de clima.
- No hay políticas ni mecanismos para la medición de la satisfacción de los empleados con los servicios internos.
- No existe política de seguridad laboral.
- No existe una distribución adecuada del espacio físico.
- No se dispone de equipos adecuados en términos tecnológicos para personas con discapacidad visual.
- No existe una unidad de salud ocupacional.
- No existe una política de compensación más allá de la Ley de Función Pública.
- No se cuenta con planes ni políticas de integración).
- No existen políticas sobre el equilibrio del trabajo.

Evidencias:

- Reportaje o boletines sobre Desayunando
- Registros entrega bonos de desempeño
- Memorias seguimiento al POA
- Listado personal en teletrabajo
- Listado participantes en talleres del Plan Estratégico y evaluaciones de los POA

5.1.4 CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Puntos Fuertes:

- 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.
- 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 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.
- En cada acuerdo se definen roles.
- En el PEI se hizo un análisis donde se evalúa niveles de cumplimiento del marco regulatorio.
- Existen iniciativas de compras que se realizan con criterios de responsabilidad: compra de agua, envases biodegradables, entre otros.

Áreas de Mejora:

- No se dispone de una identificación de socios y aliados estratégicos.
- No se les da seguimiento a los acuerdos establecidos.
- No se realizan evaluaciones de proveedores
- No se dispone de un sistema de registro y evaluación de los acuerdos y sus resultados.
- No se evalúa el impacto ni los niveles de cumplimiento de los acuerdos y convenios.
- No se identifican alianzas público privada.
- No se aplican de manera sistemática las políticas de selección de proveedores con criterios de responsabilidad social.

Evidencias:

- Términos de referencia sobre compras con criterios de responsabilidad social y cuidado ambiental
- Plan Estratégico 2023-2026
- Acuerdo con SISALRIL
- Registros sobre Bandera Azul
- Acuerdos con SENASA
- Ley 05-13 sobre discapacidad

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

Puntos Fuertes:

- Se dispone de un responsable para el acceso a la información pública.
- Se han creado mecanismos de consultas para el PEI como la realización de encuestas de satisfacción ciudadana en coordinación con el MAP.
- Se dispone de un Catálogo de Servicios colocado en la página web.

Áreas de Mejora:

- No existe sistema de quejas y sugerencias en funcionamiento.
- No se cuenta con una metodología de encuestas.
- No existe un sistema de recolección, procesamiento y análisis estadístico integral sobre la opinión de ciudadanos.
- El Catálogo de Servicios no está actualizado.
- El Catálogo de Servicios no está accesible para las personas que no tienen acceso a internet.

Evidencias:

- Resultados Encuestas de Satisfacción Ciudadana
- Catálogo de Servicios
- Registros de atención a solicitudes de acceso a la información

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Puntos Fuertes

- Se cuenta con un presupuesto alineado al POA.
- 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.
- Se publica el presupuesto y su ejecución, las compras y contrataciones, los contratos.
- Existe una estructura contable en base a los requerimientos de los entes reguladores.
- Se cuenta con un sistema de control interno.
- Se usan informaciones generadas por el SIUBEN, la ONE.

Áreas de Mejora:

- No hay una proyección estratégica de necesidades.
- No se realiza evaluación de la ejecución presupuestaria en relación al POA ni se identifican las brechas.
- No se hace análisis de la calidad del gasto.
- No se publica el análisis de evaluación de la ejecución presupuestaria.
- No se hacen análisis de revisión de gastos.
- No se comunica periódicamente a los responsables del comportamiento de su presupuesto.

- No se cuenta con presupuesto por proyecto.
- No existe base de datos que recoge informaciones externas
- Los análisis de riesgos financieros no se documentan
- No se dispone de un sistema de tecnología de la información que potencialice el conocimiento y la comunicación.
- No se cuenta con mecanismos de comunicación interna como intranet y murales funcionales

Evidencias:

- Planes operativos anuales
- Presupuestos anuales
- Publicaciones de presupuestos y plan de compras
- Modelo de estructura contable
- Evaluaciones de las NOBACI

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Puntos Fuertes

- 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.
- 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.
- 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.

Áreas de Mejora

- No se realizan planes tecnológicos a en base a un levantamiento de necesidades
- No se hacen análisis de costo/efectividad de las tecnologías.
- Los correos institucionales completos no están guardados en la nube.
- No se cuenta con servicios en línea.
- No existe un protocolo de seguridad de la información

Evidencias:

- Print screen de carpetas compartidas
- Registros de cursos ACADEMIA CONADIS
- Print Screen del POA y el PEI en Teams
- Print Screen de VPN
- Certificaciones de NORTIC A2 y NORTIC A3
- Sistema de accesibilidad para ciegos
- Contrato empresa para impresión de documentos

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Puntos Fuertes:

- 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 y vehículos.
- Personas con discapacidad sicomotoras con rampas en el primer nivel.
- Baño exclusivo para personas con discapacidad.
- Los equipos tecnológicos se colocan en descargo público.
- 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
- 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.

Áreas de Mejora

- No se cuenta con los vehículos suficientes que respondan a la necesidad del personal.
- No supervisión efectiva de la limpieza y el mantenimiento.
- No se realizan encuesta interna de satisfacción con los servicios.
- No se mide el nivel de cumplimiento de los planes de tratamiento.
- No se cuenta con instalaciones seguras sin barreras que respondan a los criterios. de accesibilidad
- La institución carece de un sistema de accesibilidad física.
- No existe sistema de reciclajes.
- No hay políticas ni estrategias de gestión ambiental.

Evidencias:

- Plan de mantenimiento
- Fotos áreas de accesibilidad física

5.1.5 CRITERIO 5: PROCESOS.

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

Puntos Fuertes:

- La institución dispone de un mapa de procesos.
- Se implementan medidas de procesos digitales en compras.
- Para disminuir la emisión de papeles a los proveedores sólo se les solicita una copia.
- Se implementan los compromisos de desempeño.
- Se implementa sistema de backup y encriptamiento de las contraseñas.

Áreas de Mejora

- No se ha actualizado el mapa de procesos.
- Se carece de la documentación de los diferentes procesos.
- No existe un sistema de digitalización de papeles.
- No existe un sistema de análisis y evaluación de los procesos y los riesgos.
- No se identifican los responsables de los procesos.
- No existe sistema de simplificación de procesos.
- No se implementan acuerdos sobre nivel de los servicios y los compromisos estándares.
- Se carece de una política de seguridad de la información.

Evidencias:

- Mapa de procesos
- Procesos digitales de compras
- Compromisos de desempeño

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

Puntos Fuertes:

- Se aplican las encuestas de satisfacción ciudadana en coordinación con el MAP.
- En la institución el 49% mujeres en plantilla, lo cual le aproxima a la paridad de género en sus empleados.

Áreas de Mejora:

- No existe un sistema interno de medición de la satisfacción ciudadana.
- No se dispone de una política de género.

Evidencias:

- Encuestas de satisfacción ciudadana
- Plantilla de personal

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

Puntos Fuertes:

- 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.
- Se desarrollan sistemas compartidos mediante el SISMAP, formulación de presupuestos y gestión financiera, administración de los procesos de compras.
- Se cuenta con un Comité de calidad en el cual se despliegan procesos comunes orientados a la mejora de la calidad.
- 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 (AMDI).
- Firma de convenios para la coordinación de políticas.

Áreas de Mejora:

- No existe un sistema de data con interconectividad.
- No existen equipos ni grupos de trabajo para la búsqueda de soluciones con proveedores.
- No cuenta con estándares para la coordinación de los servicios con socios claves o aliados.
- No existe una estrategia ni política de construcción de espacios asociativos para la coordinación de políticas.

Evidencias:

- Memorias encuentros coordinación con DIGEPRES
- Registros entrega de dispositivos
- Acuerdos con instituciones para entrega de dispositivos
- Convenios firmados para la agenda municipal de desarrollo inclusivo
- Carta creación Comité de Calidad.
- Memorias acuerdos y encuentros con PROPEEP
- Memorias y acuerdos con el MAP
- Acuerdos y reportes acompañamiento a ASFL

5.2 CRITERIOS DE RESULTADOS

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados de la percepción general de la organización.

Puntos Fuertes:

- La favorabilidad de la organización en el 2020 fue de 92.4% y en el 2021 92.4% y en el 2022 85.8%.
- 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
- 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.
- 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%.
- 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% (2022), superando el 80% mínimo de las mediciones de satisfacción exigidas por el MAP.

Áreas de Mejora:

- No se evidencian mediciones de la imagen global y reputacional de la institución.
- No se evidencia la medición sistemática de la satisfacción ciudadana.
- No se evidencia la sistematización de los resultados de la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones de la organización.
- No se evidencia la disponibilidad de informaciones en línea que respondan a las demandas y necesidades ciudadanas.
- No existe una Oficina de Acceso a la Información.

Evidencias:

- Encuestas de satisfacción ciudadana
- Reportes de los sistemas de monitoreo de la administración pública (SISMAP, SMMGP)
- Registros solicitudes de acceso a la información
- Listado de miembros del Directorio Nacional y del Comité Ejecutivo

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

Puntos Fuertes:

- Según resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022, la dimensión de fiabilidad en la organización es de 82%.
- Esta Encuesta arroja un 76.33% de satisfacción con elementos tangibles en el 2022 y en el 2021 79.67%.
- Un elemento de fortaleza en la dimensión tangible es 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.
- 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%.
- 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

Áreas de Mejora

- 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.
- No se evidencia un sistema interno de medición de los estándares de calidad de los servicios, compromisos ni de los tiempos de entrega a los usuarios.
- No se evidencian políticas ni estándares de diferenciación de los servicios en función de las necesidades.
- No se evidencia un sistema de digitalización de los servicios

Evidencias:

- Encuestas de Satisfacción Ciudadana

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Puntos Fuertes:

- 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%.

Áreas de Mejora:

- No se evidencia un sistema interno de medición de los tiempos de espera
- No se verifica un sistema de registro, control y seguimiento a las quejas y reclamos ciudadanos.
- No existe sistema de medición de errores ni de cumplimiento de estándares de calidad de los servicios.
- No se dispone de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Evidencias:

- Encuestas de Satisfacción Ciudadana

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

Puntos Fuertes:

- 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, 9,260 de Instagram y 3,973 de Twitter.
- Se publican en el portal de transparencia los resultados de evaluaciones desde el 2018 hasta el 2022. PEI desde el 2003 hasta el 2021.
- 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.
- Existe un Catálogo de Servicios en la página Web

Áreas de Mejora:

- No se evidencia un sistema de medición de la usabilidad ni de lealtad de las redes sociales y la página web (tráfico)
- En la web no se evidencian informaciones actualizadas de las evaluaciones de los planes operativos.

- No se evidencia de un sistema de horarios flexibles que tome en cuenta tiempos posterior a las 4pm y los fines de semana.
- No se verifica medición de los tiempos de espera.
- No se evidencia medición de tiempo de prestación de los servicios.
- No se evidencia de medición de los costos de los servicios.
- El Catálogo de servicios está desactualizado.
- No se evidencia medición del Catálogo de Servicios y los tiempos de respuestas.

Evidencias:

- Print Screen de redes sociales
- Catálogo de servicios
- Documentos cargados en sección de transparencia de la página web
- Resultados de evaluaciones colocados en página web

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

Puntos Fuertes:

- No se evidencian políticas mecanismos ni políticas que faciliten la implicación de los grupos de interés en el diseño de los servicios.

Áreas de Mejora

- No se evidencia la medición de las quejas, reclamos y sugerencias de usuarios de los servicios.
- No se evidencia medición de indicadores segmentados atendiendo a criterios de género, diversidad cultural y social.
- 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.

Puntos Fuertes:

- 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%.

Áreas de Mejora:

- No se verifica la existencia de un sistema de atención al usuario
- No se evidencia la existencia de un sistema de tecnología de la información enfocado a los servicios.

Evidencias:

- Informes de Monitoreo del SISMAP

5.2.2 CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Puntos Fuertes:

- En la organización se implementa un modelo de planificación que involucra a las personas de los diferentes niveles en la toma de 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.
- Los equipos de CONADIS realizan reuniones mensuales para verificar el nivel de avance de sus 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.
- Se cuenta con el Sistema Nacional de Accesibilidad.
- Se brinda información 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.

Áreas de Mejora:

- No se evidencia un incremento en los indicadores clave de medición del clima organizacional.
- No se evidencia que la organización implemente planes de mejora a partir de los resultados de la encuesta de clima-2022.
- No se evidencia medición del nivel de conocimiento en los empleados de la misión, visión y valores de la organización.
- No se evidencia la existencia de un sistema de mejora de las acciones basado en análisis de causa raíz.
- No se evidencia la medición de los conflictos de intereses e integridad.
- No se verifica un sistema de consultas y encuestas para la retroalimentación del personal.
- No se evidencian modalidades de digitalización de los procesos internos en la organización para la agilización de los trabajos y servicios.

Evidencias:

- Memorias talleres elaboración plan estratégico
- Listado de participantes en talleres elaboración plan estratégico
- Evaluaciones de POA
- Sistema Nacional de Accesibilidad
- Políticas de control del gasto
- Print Screen nómina digitalizada

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión.

Puntos Fuertes:

- 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.
- La organización evalúa anualmente el desempeño de su personal. En la evaluación 2021 el desempeño global del personal fue de 90%

Áreas de Mejora:

- No se evidencia la medición de la percepción del personal respecto a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización.
- No se hacen mediciones de los procesos.
- No se cuenta con una política de reconocimiento.
- No existe sistema de innovación ni de gestión del cambio.

Evidencias:

- Planes Estratégicos Institucionales
- Presupuesto Anual
- Evaluaciones semestrales del POA
- Evaluaciones de desempeño del personal

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

Puntos Fuertes:

- 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.

Áreas de Mejora:

- No se evidencian mediciones sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.
- No se evidencian políticas relacionadas con la vinculación de los problemas sociales del personal y la vida laboral.
- No se hacen mediciones sobre la igualdad y la equidad de oportunidades y trato del personal.

Evidencias:

- Registro licencias por paternidad y maternidad.
- Reportes horarios de viaje y días libres a choferes.
- Registro de permisos a empleados.

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

Puntos Fuertes:

- En la institución hay un total 13 colaboradores de carrera, lo cual representa el 13% de la plantilla de personal.

Áreas de Mejora:

- No se hacen mediciones sobre el compromiso, motivación y competencia del personal.

Evidencias:

- Plantilla de personal

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Puntos Fuertes:

- En la encuesta de satisfacción ciudadana 2022 hubo un promedio 90% de satisfacción con la dimensión SEGURIDAD.

Áreas de Mejora

- No se miden indicadores de retención, lealtad ni motivación.
- No se mide rotación del personal.
- No se evidencia medición de quejas del personal.
- No se mide la participación del personal en las actividades de mejora.
- No se mide ni evalúan los conflictos de intereses reportados
- No existe un sistema interno de medición de las capacidades del personal para el trato ciudadano

Evidencias:

- Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Puntos Fuertes:

- Las evaluaciones de desempeño 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%.
- En la organización se destina anualmente un promedio aproximado de un 1% de su presupuesto en nómina para la capacitación del personal.

Áreas de Mejora:

- No se mide productividad ni rendimiento del personal.
- No se mide usabilidad de herramientas digitales en la organización
- No se mide el impacto y eficacia de las capacitaciones.
- No se verifica existan políticas que garanticen la equidad en las capacitaciones.
- No se evidencia la existencia de un sistema de gestión de recursos humanos orientados al reconocimiento de las acciones individuales ni de equipos

Evidencias:

- Evaluaciones de desempeño del personal 2020 y 2021.
- Presupuesto 2021 y 2022.

5.2.3 CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción.

Puntos Fuertes:

- El CONADIS ha impactado la vida de las personas con discapacidad de manera diversa y variada, así como de instituciones públicas y privadas.
- 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.
- 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.
- 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.
- Se han realizado 181 talleres y cursos con instituciones públicas y privadas.
- En el 2021 unas 128 entidades públicas, privadas, Municipios y ASFL recibieron asistencia técnica en materia de inclusión y discapacidad.
- El promedio de favorabilidad de CONADIS de los últimos tres años (2020, 2021, 2022) es de un 89%, 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.
- 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 de EL 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 seña.
- El sistema de valoración, certificación y registro continuo de discapacidad. La inclusión de personas con discapacidad a la seguridad social.
- Certificaciones para vivienda, seguridad social, supervisión del cumplimiento cuotas laborales. El apoyo a personas con discapacidad para la exención de impuestos, transferencia o ventas de bienes inmobiliarios.

Áreas de Mejora:

- No se cuenta con una medición de indicadores asociados al impacto en la calidad de vida de las personas con discapacidad.

- No se evidencia buenos resultados en el monitoreo de la calidad de los servicios
- Bajo nivel de cumplimiento de los planes operativos.
- No se cuenta con un sistema de medición de la reputación institucional.
- No se mide el impacto de inclusión en la sociedad.

Evidencias:

- 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.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Puntos Fuertes:

- 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.
- 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.

Áreas de Mejora

- No se evidencia políticas ni estrategias ni mediciones sobre la preservación del medio ambiente.
- No existe una medición de la responsabilidad social de la organización

Evidencias:

- Reportajes periodísticos y noticias en portal sobre actividad de siembra Flor de Bayahibe.
- Registros y reportajes de prensa de charlas y conferencias nacionales e internacionales.

5.2.4 CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Puntos Fuertes:

- 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.
- 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.
- En base al sistema de monitoreo de la gestión pública se hacen comparaciones de ranking de posicionamiento en los indicadores de medición.
- En ese sentido, 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 metas presidenciales en el 2022; 86% de cumplimiento con las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) en 2021; 94% de cumplimiento con la Ley de Compras y Contrataciones.
- 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 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.

Áreas de Mejora

- No existen mediciones sobre los resultados ni el impacto de los servicios ofrecidos en la sociedad y los beneficiarios.
- No se evidencian mediciones de comparación con otras instituciones nacionales o internacionales respecto a los servicios ofrecidos.
- No se llevan mediciones del cumplimiento de los acuerdos y compromisos establecidos en los contratos.
- La institución no cuenta con un sistema de medición de las innovaciones en sus servicios.

Evidencias:

- Reportes de registro y control de entrega de dispositivos.
- Reportes de registro y control de asistencias legales
- Registro y control de asistencias a instituciones
- Noticias presencia CONADIS en la sociedad

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Puntos Fuertes:

- La organización implementa iniciativas relacionadas con la reducción del consumo de papel y energía eléctrica.

Áreas de Mejora:

- No se verifica niveles de eficiencia en la gestión del presupuesto, de los recursos humanos, del conocimiento ni de las instalaciones.
- No se hacen mediciones sobre las brechas existentes entre necesidades de recursos humanos y lo disponible.
- No se observan mediciones de mejoras e innovaciones en los procesos.
- No se realizan benchmarking ni benchlearning con otras instituciones ni análisis comparativos.
- No se hacen mediciones de los resultados de las alianzas ni de los acuerdos con otras instituciones ni internas.
- No se implementa políticas ni mediciones relacionadas con la eficiencia burocrática y reducción de costos, el uso de las tecnologías, entre otros.
- Bajo nivel de la ejecución de los planes operativos.
- La organización no tiene un sistema integral de medición de los resultados de los indicadores de los planes estratégicos.
- No se implementan auditorías internas a los procesos.
- La institución no participa en concursos ni premios ni certificaciones sobre sistema de gestión de calidad.
- Bajo nivel de cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.
- Se carecen de análisis y mediciones de costo-efectividad

Evidencias:

- Mensajes de sensibilización vía correos electrónicos

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este proceso de Autoevaluación CAF, implicó un proyecto de suma importancia y gran reto para el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS). EN el mismo queda evidenciado el compromiso de la institución en la mejora continua y su interés en lograr altos niveles de calidad en todos sus procesos y en la prestación de los servicios.

Dentro de los principales puntos fuertes de la institución se encuentran, la planificación estratégica; la cual está alineada al marco de resultados vinculados a las políticas priorizadas por la presente gestión del Gobierno del Cambio, la Estrategia Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En cuanto a las oportunidades de mejora identificadas, se elaborará un Plan de Mejora CAF, a partir del cual se llevarán a cabo un conjunto de actividades, con el fin de identificar la causa raíz de cada oportunidad de mejora y accionar con miras a la eliminación de las mismas.

VII. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	49	60
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	57	70
3: Personas (100 puntos)	21	50
4: Alianzas (100 puntos)	35	50
5: Procesos (120 puntos)	33	50
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos) ((100 puntos)	38	50
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	25	40
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	38	50
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	15	30
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	311	450