



Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

Preparado por el Comité de Autoevaluación

**Santo Domingo
Julio 2023**

Contenido

Resumen Ejecutivo.	3
1. Aspectos Generales	4
1.1 Marco Institucional.	4
1.1.1 Misión	4
1.1.2 Visión	4
1.1.3 Valores	4
1.1.4 Base Legal.....	5
1.1.5 Estructura Organizativa.	6
1.1.6 Servicios.....	6
1.2 Síntesis del Plan Estratégico Institucional	7
1.2.1 Alineamiento Estratégico	7
1.2.2 Ejes Estratégicos	8
1.2.3 Objetivos Estratégicos	8
2.1 Resultados del Proceso de Autoevaluación	9
2.1 Principales fortalezas identificadas.....	9
2.2 Áreas que impulsan a la mejora institucional.	9
2.2.1 Áreas de mejora en los criterios facilitadores.	9
2.1.1. Liderazgo	9
2.1.2. Planificación y Estrategia	11
2.1.3 Personas	13
2.1.4 Alianzas y Recursos.	14
2.1.5 Procesos	19
2.2.2. Áreas de mejora en los criterios de resultados	21
2.2.1 Resultados en los ciudadanos clientes.	21
2.2.2 Resultados en las personas.....	21
2.2.3 Resultado en la Responsabilidad Social.....	21
2.2.4 Resultados clave de rendimiento.	21
3. Conclusiones y lecciones aprendidas.	21
4. Resumen de puntuaciones:	22
5. Anexo: Guía de autoevaluación CAF 2023	22

Resumen Ejecutivo.

En el marco de cumplimiento al decreto 211-10, de aplicación del modelo CAF en las instituciones públicas, la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial, ha realizado el autodiagnóstico como ejercicio para la mejora continua de sus procesos.

Para realizar este proceso, se ha distribuido entre los miembros del comité de Calidad, las asignaciones correspondientes, con la finalidad de recopilar las informaciones y evidencias para el análisis en conjunto, tomando como base los 9 criterios y 28 subcriterios del Marco Común de Evaluación. Por consiguiente, se identificaron puntos fuertes y áreas de mejora de la institución, así como también buenas prácticas implementadas.

Dentro de los puntos fuertes se ha evidenciado la buena capacidad institucional para responder de forma eficaz a los cambios del contexto y sus impactos. Las más notorias debilidades identificadas, han estado vinculadas a aspectos relacionados con crear incentivos para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.

1.Aspectos Generales

1.1 Marco Institucional.

1.1.1 Misión

Ejecutar proyectos para el desarrollo integral de las comunidades, a través de la planificación estratégica de proyectos de infraestructuras y desarrollo social y humano, con altos estándares de calidad, transparencia, eficacia y eficiencia, que contribuyan en la consecución del bienestar colectivo, salvaguardando el cuidado del medio ambiente.

1.1.2 Visión

Ser un referente nacional e internacional en la ejecución proyectos de desarrollo social y capital humano a nivel provincial, con una gestión eficiente, eficaz, moderna, y transparente; en capacidad de coordinar y articular las acciones de las comisiones provinciales de desarrollo y de las distintas entidades públicas para el cumplimiento de las metas, planes y compromisos del presidente de la República en materia de desarrollo provincial.

1.1.3 Valores

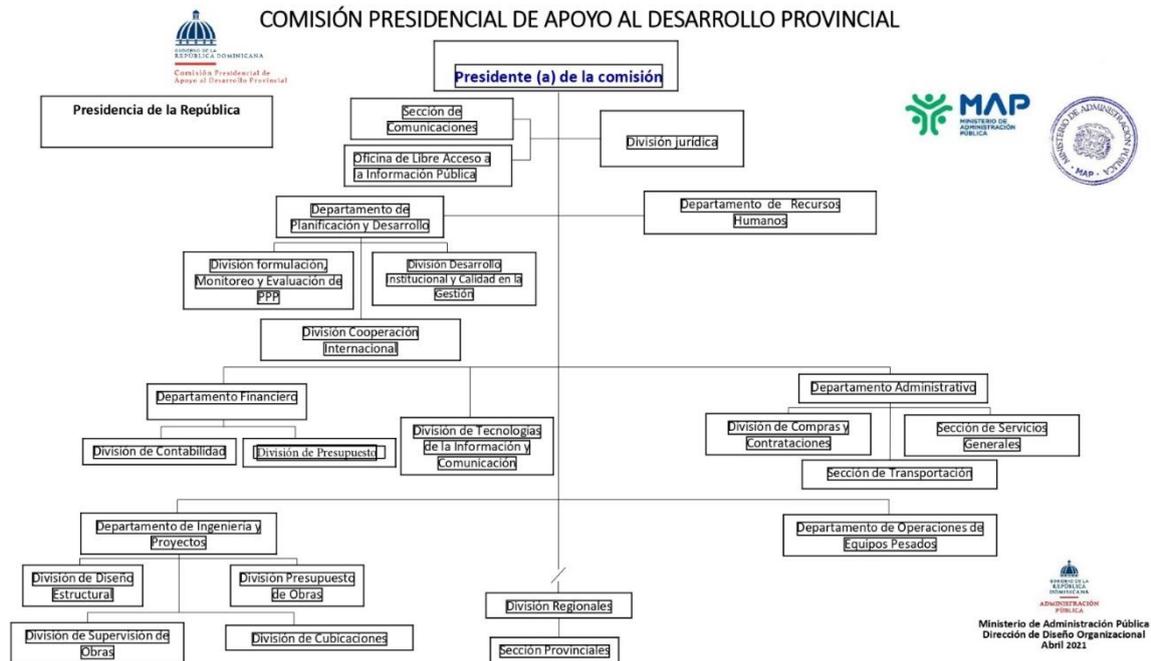
1. Interés Nacional
2. Integridad
3. Transparencia
4. Compromiso con la gestión de gobierno
5. Liderazgo
6. Eficiencia

1.1.4 Base Legal

La Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial, se rige
Para su organización y funcionamiento, por las siguientes disposiciones legales:

- Constitución de la República, proclamada el 13 de junio 2015.
- Ley Núm. 247-12, del 12 de mayo de 2017, Ley Orgánica de Administración Pública.
- Ley 10713, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- Ley Núm. 200-04, del 28 de julio de 2004, de Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley Núm. 340-06 del 18 de agosto de 2006, sobre Comparas y Contrataciones de Bienes, Obras y Concesiones en el Sector Público
- Ley Núm. 423-06 del 17 de noviembre del 2006, Ley Orgánica de Presupuesto para el sector Público (Art.31 párrafo 1)
- Ley Núm. 498-06 del 28 de diciembre de 2006, que establece el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.
- Ley 05-07 del 08 de enero de 2007, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- Ley Núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero 2008.
- Decreto Número 313-97, de fecha 12 de julio del año 1997, que crea la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial y la integra bajo la dependencia de la Presidencia de la República.
- Decreto Núm. 52709, de fecha 21 de julio del 2009, que aprueba el Reglamento de Estructura Organizativa, cargos y Política Salarial, de la Ley Núm 41-08 de Función Pública.
- Resolución Núm. 0509 del 4 de marzo del 2009, que modifica el Instructivo para el Análisis y Diseño de Estructuras organizativas en el Sector Público, aprobado mediante Resolución Núm. 78-06, del 23 de noviembre del 2009.
- Resolución Núm. 0682015, del 01 de septiembre de 2015, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa para las unidades de Recursos Humanos.
- Resolución Núm. 512013, del 3 de diciembre de 2013, que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades de tecnología de la Información y Comunicación (TIC).

1.1.5 Estructura Organizativa.



1.1.6 Servicios

Proyectos Comunitarios orientados a satisfacer las necesidades más urgentes y apremiantes de una comunidad.

Renglones del Servicio:

- Habitacionales
- Viales
- Eclesiásticos
- Deportivos
- Seguridad Ciudadana
- Proyectos Comerciales

1.2 Síntesis del Plan Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024 del Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial ha sido formulado en el marco de los objetivos, políticas públicas y metas que establece la Ley 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, como un instrumento que permite seguir el modelo de desarrollo que propone la Visión de la Nación expresada en la END y poder enfrentar los principales problemas y rezagos de la sociedad dominicana en los ámbitos institucional, social, económico y ambiental, dentro de una realidad en constante cambio tanto a nivel tecnológico como de las relaciones entre los diferentes sectores y la población.

Este documento es concebido como un instrumento de gestión que orienta la planificación y ejecución de los recursos, al cumplimiento de los objetivos estratégicos y prioritarios de la institución; señala la visión y la misión, identifica los valores institucionales, es decir, su marco Estratégico institucional. Articula la visión operativa, el plan de acción basado en proyectos y productos para la ciudadanía y el Gobierno de la República Dominicana, contempla un esquema de monitorización en base a indicadores y la cadena de valor público, identificando, factores críticos de éxito y por último plantea los próximos pasos a ejecutar.

1.2.1 Alineamiento Estratégico

En este plan estratégico que abarca el período del 2021 al 2024, se apoya en las estrategias y acciones recogidas por la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y el Plan de Gobierno 2020-2024.

En la visión que define la estrategia nacional de desarrollo de la República Dominicana para el período del 2010 al 2030, la Comisión Provincial está enfocada en trabajar de la mano con los proyectos recibidos de los consejos provinciales, y otras obras que forman parte del avance de las comunidades, contribuyendo así al logro de las metas presidenciales y al desarrollo del país.

En este sentido nuestra relación será más directa con el objetivo 2.5 sobre Vivienda digna en entornos saludables y el objetivo General 2.7.

Deporte y recreación física para el desarrollo humano. Las políticas transversales que plantea la END representan sin dudas un llamado para cada una de las instituciones gubernamentales, y han sido consideradas para la elaboración de nuestra filosofía institucional y nuestro plan estratégico de desarrollo.

Estas son: Derechos Humanos, Enfoque de Género, Sostenibilidad Ambiental, Cohesión Territorial, Participación Social, Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

1.2.2 Ejes Estratégicos

Los Ejes Estratégicos o Áreas Estratégicas, son las principales líneas de acción de la entidad, estrechamente vinculados a su Misión y Visión.



1.2.3 Objetivos Estratégicos

1. Planificar estratégicamente a través de los instrumentos legales de la administración pública.
2. Gestionar la ejecución de manera efectiva, los programas y proyectos bajo la responsabilidad directa de la Comisión.
3. Articular la sociedad civil y los consejos provinciales en torno a las acciones del gobierno y las metas presidenciales en el marco del desarrollo social y humano de las provincias.
4. Facilitar la vinculación Gobierno-Sociedad a través de las Comisiones Provinciales.
5. Fomentar la cultura de democracia, tolerancia y uso correcto del poder público, para generar una valoración positiva de la población sobre el servicio público.
6. Velar por la calidad y efectividad de la Agenda Estratégica de la Presidencia en materia del Desarrollo Provincial.

2.1 Resultados del Proceso de Autoevaluación

2.1 Principales fortalezas identificadas.

En la **Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial**, logramos un nivel de ejecución eficaz de su Plan Operativo Anual (POA) 2022 y del plan de mejora institucional, a pesar de varios acontecimientos, tales como los cambios de autoridades, las limitaciones o cierre de operaciones presenciales como consecuencia de la pandemia de la Covid-19.

Esto evidencia buena capacidad institucional para responder de forma eficaz a los cambios del contexto y sus impactos. En este punto es importante resaltar el aporte recibido de cada una de las áreas involucradas a fin de proveer el liderazgo estratégico, los recursos y el enfoque necesario lograr altos niveles de desempeño.

2.2 Áreas que impulsan a la mejora institucional.

En el ejercicio de priorización de las áreas de mejoras, se han establecido tentativamente las siguientes.

2.2.1 Áreas de mejora en los criterios facilitadores.

2.1.1. Liderazgo

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencia que la Comisión cuenta con la misión, visión y valores de la organización mediante la Pagina Web
- Se evidencia que hemos asegurado una comunicación de la misión, visión, valores a los empleados a través de nuestra Página Web www.cpadp.gob.do, Plan de Trabajo CEP.
- Se evidencia que colocamos en la recepción la plantilla del Marco Estratégico, Misión, Visión y Valores, en la recepción de la Institución.
- Se evidencia la actualización de nuestra misión, visión y valores, la última revisión fue en fecha, Enero 2022, a través de las Memorias Institucionales 2022 publicadas en nuestra Página Web.
- Se evidencia que hemos desarrollado un sistema de gestión y conducta Institucional para prevenir comportamientos no éticos, hemos implementando la Oficina de Acceso Libre a la Información, asignando un encargado. En nuestra página Web contamos con el subportal de transparencia. Se

puede comprobar a través nuestro Código de Ética y Conducta Institucional, Buzón de Sugerencias y Denuncias, Correo Electrónico, Plan de trabajo de la CEP.

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

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencio que nuestra estructura organizativa se está adecuando nuevamente acorde a lo establecido en la institución, se identifican los niveles jerárquicos y las responsabilidades de cada nivel en los manuales de cargos y funciones, Mediante el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública. A través de la Nueva Estructura Organizacional y resolución aprobatoria del Ministerio de Administración Publica, MAP. Manual de Funciones, Correos de seguimiento con Ministerio de Administración Pública relativos estructura y cargos, Acuerdo de desempeño Institucional con el MAP, Descripciones de puestos aprobadas y Formulario Acuerdo del desempeño.
- Se evidencio que hemos identificado y fijado las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, se incorporó la evaluación de desempeño, los cuales surgen por cambio en la razón de ser de la institución. A través del PEI 2021-2024 y Avances en el autodiagnóstico.
- Se evidencian los resultados cuantificables de las diferentes áreas e indicadores de objetivos definidos y evaluados mediante los planes operativos de cada departamento, relacionándolos con los acuerdos de desempeño de cada uno de los empleados, tomando en cuenta la diversidad funcional a través de los Planes Operativos Anuales, el Informe de avance del POA y los Acuerdos de Desempeño.
- Se evidencia que hemos estado en continuo desarrollo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), donde damos cumplimiento al primer ambiente de control. A través de las Matrices NOBACI de CPADP y el Informe avance POA.
- Se evidencia que estamos aplicando El Modelo de Gestión de Calidad CAF. Hemos impartido el Taller CAF, tenemos conformado el Comité de Calidad, y estamos aplicando el autodiagnóstico. A través del Registro de participantes, la Guía CAF con los avances, la Carta conformación Comité de Calidad y los correos de contacto con la analista del Map.

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencia que los directivos y encargados dentro de la Institución siempre actúan con comportamiento ético, siempre se rigen por los valores y normas Institucionales, en los Reconocimiento a la MAE, Directivos Y CPADP.

- Se evidencia que el presidente (MAE) de la CPADP hace reuniones periódicas para informar de a los empleados los asuntos claves relacionados con la organización en las minutas de las reuniones, mural informativo.

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencio los proyectos ejecutados en su mayoría son enviados directamente desde Presidencia, y de los consejos provinciales, basados en los requerimientos de las comunidades más necesitadas en las fotos de reuniones de la MAE con las comunidades, las comunicaciones recibidas desde presidencia y las reuniones y comunicaciones consejos provinciales.
- Se evidencio que en la CPADP identificamos las políticas públicas relevantes para la organización a fin de proveer los lineamientos necesarios para la ejecución de los proyectos sin que esto afecte su consecución, como es el caso del Ministerio de Medio Ambiente respecto a la extracción de materiales de relleno en la zona donde se llevara a cabo el proyecto, para lo cual se enviaron comunicaciones a dicho ministerio, en las comunicaciones enviadas a Medio Ambiente.
- Se evidencio que la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) se reúne con las autoridades políticas en todos los niveles, a fin de coordinar la ejecución de los proyectos determinados en las fotos de reuniones y las reuniones y comunicaciones consejos provinciales.

2.1.2. Planificación y Estrategia

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencio que hemos identificado a los grupos de interés relevantes y lo hemos comunicado a la organización, como son Presidencia, Ministerio de Medio Ambiente, Obras Públicas y Comunicaciones y Ministerio de Salud Pública; Autoridades Municipales y Eclesiásticas; autoridades deportivas y culturales las provincias las comunidades más necesitadas, las gobernaciones, alcaldías, en los contactos de autoridades identificadas, las Publicaciones de los proyectos en la página Web www.cpadp.gob.do y las reuniones y comunicaciones consejos provinciales.

- Se evidencio que elaboramos nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024, tomando en cuenta el Programa de Gobierno 2021-2024, la Ley 1-12 de Estrategia Nacional del Desarrollo 2030, también se realizan informes semestrales y las memorias anuales, en nuestra Página Web www.cpadp.gob.do, el Plan Estratégico 2021-2024, el Portal WEB de la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial, las Memorias institucionales.

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencio que involucramos los ciudadanos y los grupos de interés a través de Reuniones, nuestra página WEB, visitas del presidente de la Republica en las fotos y videos de las visitas, reuniones y comunicaciones con los consejos provinciales y demás grupos de interés.
- Se evidencio que evaluamos los servicios ofrecidos y su impacto a través de encuestas ciudadana, en las encuestas de satisfacción del Ciudadano, videos de las actividades realizadas
- Se evidencio que todos los proyectos ejecutados por la Comisión Provincial se realizan en base a presupuesto disponible, en el Plan de Presupuesto, en el Plan de compra anual, en la ejecución del Presupuesto mensual.

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencio que la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial al desarrollar su PEI desglosa cada uno de sus objetivos y los traduce en resultados y productos esperados en los Planes Operativos Anuales, que a su vez se especifican en actividades puntuales que son plasmada en los Acuerdos de Desempeño de los colaboradores de la institución a todos los niveles, en el POA 2022 y los Acuerdos de Desempeño 2022.
- Se evidencio que comunicamos la información a través de medios de uso interno y externo como Correo electrónico institucional y en la División de Transparencia del portal web de la CPADP, en la Página Web, en el Plan de trabajo CEP y en el Mural Institucional.
- Se evidencio durante el desarrollo del PEI 2021-2024 para mejorar y eficientizar los procesos se realizó una encuesta a los representantes de cada área. Esto con la finalidad de recoger impresiones y mejorar para futuros procesos en la tabulación de las encuestas.
- Se evidencio en cuanto a la medición del rendimiento de la institución en la CPADP se lleva un control de los principales aspectos que inciden en los servicios por medio de encuestas de satisfacción que ponderan estos valores. Así mismo se tiene como línea base para medir el

rendimiento de los empleados los Acuerdos de Desempeño que permiten evaluar el cumplimiento individual de los empleados frente a los resultados esperados en los Informes encuestas de satisfacción de los servicios y en los acuerdos de desempeño.

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencio que se realiza la planificación necesaria para tener la disponibilidad de recursos para implementar los cambios, mediante planes de trabajo en el Presupuesto Anual y el PEI 2021 -2024
- Se evidencio que hemos realizado un Benchmarking con el 911 de los EEUU, para identificar sus buenas prácticas e implementarlas, como su diseño de parqueo, y la innovación en la construcción de mismo. Además contamos con un sistema de monitoreo a los proyectos, y se realizan informes trimestrales en la Invitación, la maqueta de las instalaciones del 911 EEUU, en el Sistema SIGOB, en el informe dirigido a la MAE por el departamento de Ingeniería.
- Se evidencio que la CPADP, cuenta con el objetivo la innovación a través de propiciar una cultura de la orientación a la creatividad como parte de la planificación estratégica. Esto se evidencio en las mesas de trabajo para elaborar el PEI. También hemos sido participe de foros nacionales para compartir y adquirir experiencias de innovación en el sector público, en la Mesa de trabajo y material levantamiento PEI.

2.1.3 Personas

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencio que se realizan evaluaciones periódicas al personal, para analizar las necesidades actuales y futuras de nuestros recursos humanos y de los diferentes grupos de interés y de la estrategia de la organización en el formulario de Evaluación.
- Se evidencio que se selecciona a la persona de acuerdo al perfil deseado para el puesto, lo cual evita tener personal erróneo ocupando un determinado puesto en el Manual de Funciones.
- Se evidencio la CPADP, cree y se preocupa por el desarrollo y capacitación de sus empleados, es por esto que ha creado y hace uso de las herramientas tecnológicas como forma viable, segura, rápida y eficaz para capacitar. A través del CAPGEFI, INFOTEP, INAP, en su plataforma virtual, Contamos con un sistema de almuerzo, donde se registran todos los empleados que tienen derecho a este subsidio. Gracias a esta data es posible el despacho del almuerzo de una forma segura, en el listado de participantes por curso, listado de personal inscritos en capacitaciones del CAPGEFI, INAP, INFOTEP, otros, en el registro de almuerzo

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencio que se realizan evaluaciones periódicas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización, en el formulario de evaluación.
- Se evidencio que desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación, con publicación en diferentes medios, capacitaciones en línea, en las certificaciones de los participantes.
- Se evidencio que con motivo de resaltar a la mujer y su labor, se celebró el día de la mujer con una reunión, donde nuestro director hizo una breve exposición de la importancia y su rol fundamental y responsabilidad en el ámbito Laboral, familiar y para el logro de los objetivos institucionales y del país, en el Correo de invitación y las Fotos.
- Se evidencia que la CPADP cuenta una política de Reclutamiento y Selección, se toma como acción al presentarse una vacante dentro de la Comisión, en primera instancia se considera al personal interno, para cubrir dicha vacante, siempre y cuando cumpla con el perfil del puesto de trabajo. Posteriormente son evaluados para determinar las competencias y conocimientos requeridos para el puesto, en la Política Reclutamiento y Selección de personal, la notificación promoción de empleados, la comunicación de transferencia de empleados.

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencio que todos los empleados de CPADP tienen la libertad de comunicar la manera de cómo hacer un mejor trabajo, se promueve el trabajo en equipo, la MAE y los directivos en las reuniones les indican a los empleados la plena libertad a comunicar cualquier sugerencia o recomendación en beneficio de la institución. Tenemos varios equipos de trabajo como cultura de comunicación abierta, en la Comunicación, la NOBACI, Comité de calidad, Comité de Ética y Comité de Riesgo.

- Se evidencio que mantenemos de forma proactiva un entorno que propicia la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollamos los mecanismos adecuados para la comunicación como el Buzón de sugerencias, Buzón de Denuncias y el trabajo en equipo mediante grupos de trabajos, en el buzón de sugerencias, en los grupos de trabajos, en la NOBACI, en el comité de Calidad, en el Comité de Ética, y en el Comité de Riesgo.
- Se evidencia que procuramos el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución, mediante reuniones de la MAE con los directivos, y para darle seguimiento a los objetivos, y en el Dpto. de Ingeniería en la división de supervisión hay un equipo de ingenieros que supervisan todas las obras, en la convocatorias a las reuniones y en la sección de Supervisión.
- Se evidencia a través de la Encuesta realizada (Clima Organizacional) los empleados de la CPADP dispusieron de un espacio donde indicar aspectos de la gestión de personal que les gustaría que se mantengan o que mejoren. De igual manera en el análisis FODA realizado al área de Recursos Humanos, para la elaboración del Plan estratégico, los empleados tuvieron la oportunidad de emitir sus opiniones acerca de los servicios que se ofrecen en la gestión de recursos humanos en los resultados Estudio de Clima Organizacional 2022, en el Resultados análisis FODA RRHH y en la Invitación llenada de encuestas.

2.1.4 Alianzas y Recursos.

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencio que identificamos socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público como: Juntas de Vecinos, Ayuntamientos, Gobernadores, Clubes Deportivos, Iglesias, quienes sirven de veedores de los proyectos ejecutados en las fotos de las reuniones.
- Se evidencia que monitorizamos y evaluamos de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. Se realiza dando seguimiento a los Proyectos acordados a ejecutar, Supervisión por parte del dpto. de Ingeniería, y con las instituciones mediante llamadas telefónicas y correos de seguimiento, en el proceso comunicativo y el Informe trimestral.
- Se evidencia que seleccionamos a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. Cumplimos la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones, La ley 64-00 de Medio Ambiente y con los diferentes Reglamentos Emitidos por Obras Publicas en termino de construcción,

todas las condiciones requeridas están publicados en nuestra Página WEB, según la ley 340-06 de compras y contrataciones

- Se evidencia que tenemos acuerdos suscritos por esta Comisión y otras instituciones definen claramente y por escrito los roles de cada una de las partes a fin de obtener los mejores resultados de la unión de esfuerzos, recursos y estrategias de los involucrados en los Acuerdos de Desempeño Institucional, Acuerdo con El MESCYT, Acuerdo con INAVI, Acuerdo con MINPRE y en el Acuerdo con Supérate.

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencia que para la CPADP es prioridad el uso de la comunicación como herramienta de crecimiento de la organización, por lo que mantenemos una política proactiva de información sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, tenemos nuestra Estructura Organizativa, y todos los procesos están publicados en nuestra Página WEB en la Estructura Organizativa y en la Página WEB. www.cpadp.gob.do.
- Se evidencia que para nuestros clientes internos tenemos definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas recogidos mediante los medios adecuados Buzón de Sugerencias, Buzón de Denuncias y Correo Electrónico, con políticas claras para el uso de estos, indicadas mediante comunicación, formulario de denuncias y sugerencias página Web, en nuestro Buzón de sugerencias y quejas y Buzón de denuncias.
- Se evidencia que se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicamos a los clientes los servicios disponibles por renglones: Vial, Comunitario, Eclesiástico, Deportivo, Habitacional, todos publicados en nuestra página Web, con relación a la carta Compromiso, recibimos una comunicación del MAP, donde nos indican no aplicamos a su elaboración en la Página web www.cpadp.gob.do y en la comunicación del MAP.

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencia que la gestión financiera es la columna Vertebral de todos los objetivos y proyectos a ejecutar, por lo que existe un enfoque en realizar una gestión eficiente y Eficaz, que permita hacer más con menos en el Presupuesto Anual, en el Presupuesto Anula de Compras y en los Informes a los órganos rectores.
- Se evidencia el análisis de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras es realizado en todas las ocasiones, con el fin de optimizar los recursos y de que su uso sea oportuno, eficaz, austero y efectivo conforme a las necesidades de esta Comisión y los compromisos previamente asumidos en el Presupuesto Anual, en el seguimiento de Presupuesto a los Proyectos.
- Se evidencia que la CPADP, desarrolla sus actividades utilizando los recursos financieros Eficientemente, utilizando una contabilidad de costos y a través de sistemas como el SIGEF, SASP, en la Ejecución del Presupuesto, en el Sistema SIGEF y en el Sistema SASP.
- Se evidencia que tenemos un sistema de planificación de control presupuestario y de costos, mediante Presupuesto Anual, Informe de Presupuesto sobre los Programas y Proyectos, Ejecución del Presupuesto, para lograr los objetivos propuestos, los cuales pueden verificarse en nuestra Página WEB.

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencia que garantizamos que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada, Son recogidas a través de encuestas, asimismo se utilizan para realizar cambios oportunos en formulario de encuesta.
- Se evidencia que mantenemos un control constante de la información y el conocimiento de la organización, aseguramos su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. En nuestro Plan Estratégico se contempla tener un capital humano para cada puesto de trabajo altamente motivado y comprometido con nuestros objetivos en el PEI 2021 – 2024 y el Plan Backup.
- Se evidencia que tenemos canales internos para difundir la información a toda la organización, asegurándonos de que sea de conocimiento de todos los empleados, relacionado a sus tareas y objetivos, tenemos Correos Electrónicos institucionales,

Buzón de Sugerencias y Quejas, Buzón de Denuncias, Pagina Web, Mural Institucional.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencia que tenemos una adecuada interacción con los grupos de interés internos y externos, el dpto. de TIC aplica y actualiza distintos medios necesarios para mantener activas las vías de comunicación, en imágenes del portal CPADP y en las Redes Sociales.
- Se evidencia que contamos con la estructura para el desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas de CPADP, el dpto. de TIC, mantiene una gestión de las redes con acciones constantes como Instalación de Nuevos Equipos de Redes, mantenimiento a los equipos periódicamente, en imágenes de los equipos de redes y circulares de redes y sistemas.
- Se evidencia que con miras a mejorar el servicio al cliente la CPADP, contamos con los recursos necesarios para ofrecer servicios online eficientes, por medio de nuestra página web y correo electrónico, inclusión a la página de quejas, reclamaciones y denuncias, sistema de monitoreo a los proyectos en nuestra Página Web, los correos electrónicos y en el portal www.311.gob.do
- Se evidencia que tomamos en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC, concientizamos al empleado sobre el uso del papel, ahorro de energía con el objetivo de preservar el medio ambiente y la reducción de costos, e incentivamos al uso del correo electrónico institucional para evitar el uso de impresiones, en uso de correos electrónicos, reducir el uso de papel y el reciclaje de cartuchos.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencia esta institución está ubicada en una zona céntrica de la ciudad, con fácil acceso al transporte público, además está localizada en un área central en cuanto a servicios gubernamentales y cercano a otros organismos públicos, en imágenes de ubicación geográficas.

- Se evidencia que garantizamos el uso eficiente, rentable y sostenible de nuestras instalaciones, tomando en cuenta las necesidades de los empleados. Nuestras oficinas están habilitadas y bien ambientadas en las fotos de las instalaciones.
- Se evidencia que tenemos un equipo para dar seguimiento y revisión para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la infraestructura, equipos, materiales, instalaciones eléctricas, despachos, en instalación de lámparas led y formulario de mantenimiento.

2.1.5 Procesos

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencia que contamos con manuales departamentales de políticas y procesos donde se identifica, describe y documenta los procesos para un buen funcionamiento de la institución en el Compendio de Políticas y Procedimientos CPADP.
- Se evidencia que en CPADP como mejora de los procesos, estos son analizados y evaluados periódicamente a fin de gestionar el cambio del entorno que nos afectan. Contamos con Manual de Supervisión y de Valoración y Administración de Riesgo para la evaluación.
- Se evidencia que la institución está implementando encuestas de satisfacción de manera periódica de los servicios internos y externos, lo que proporciona informaciones que permiten identificar oportunidades de mejora de los procesos a implementar a los fines de cumplir con las expectativas de los grupos de interés, en Actas de Reuniones, en las fotos Reuniones de la MAE con las comunidades, en el Buzón de Sugerencias y en el formulario de encuestas.

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencia que contamos con una clara identificación de nuestros servicios, definiendo sus atributos y estándares de calidad, publicados en nuestra página Web en el subportal de transparencia, en nuestro Portal www.cpadp.gob.do en la sección de Servicios.
- Se evidencia a través de mecanismos como buzones de quejas y sugerencias, Oficina de Libre Acceso a la Información, encuestas de satisfacción, se mantiene un canal de comunicación

permanente que nos permite recolectar la información necesaria para conocer el punto de vista de los ciudadanos/clientes con relación a los servicios ofrecidos, en el formulario de Encuestas, solicitudes OAI y en los Buzones.

- Se evidencia a través de nuestra página Web, los usuarios pueden solicitar los servicios que ofrecemos evitando así el desplazamiento innecesario a nuestras instalaciones. Por medio de la Oficina de Libre Acceso a la Información puede realizar consultas, solicitar y recibir información, a los fines de agilizar los procesos y llevarlos hasta la comodidad de su ubicación, estamos incluidos en diferentes sistemas, en nuestra Página Web www.cpadp.gob.do., el Sistema 311, la línea*462, 700, Fotos de los Portales SAIP y los Formularios OAI.

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

Identificación de puntos fuertes:

- Se evidencia que trabajamos conjuntamente con el sector privado, el público y las comunidades más necesitadas, ejecutando proyectos. De la mano de las gobernaciones y los consejos provinciales. Los procesos que se realizan con los diferentes sectores es coordinar la ejecución de obras en favor de las comunidades as necesitadas. Sirviendo estos de veedores de dichas obras, en las fotos de reuniones, las minutas y las convocatorias.
- Se evidencia que tenemos implementados sistema de comunicación para la prestación de servicios y el intercambio de datos entre los que se encuentran: página web, Outlook, SAIP, entre otros, serviciosrd
- Se evidencia que trabajamos en coordinación con diferentes organizaciones para la mejora de los procesos, mantenemos contacto con organismos como el MAP para la mejora de los procesos y servicios de cara al ciudadano. De igual forma en el contacto con las comunidades mediante reuniones, en fotos y las comunicaciones el MAP.
- Se evidencia que realizamos reuniones con las Juntas de Vecinos en las comunidades donde estamos instalados dando a conocer los servicios que ofrecemos a la población.

2.2.2. Áreas de mejora en los criterios de resultados

2.2.1 Resultados en los ciudadanos clientes.

Esta área no presentó debilidades evidentes.

2.2.2 Resultados en las personas.

Esta área no presentó debilidades evidentes.

2.2.3 Resultado en la Responsabilidad Social.

Esta área no presentó debilidades evidentes.

2.2.4 Resultados clave de rendimiento.

Se debe realizar un análisis comparativo del resultado del benchmarking en términos de outputs y outcome.

3. Conclusiones y lecciones aprendidas.

La autoevaluación realizada previamente por el equipo determinó áreas de mejora, se plantearon las actividades para dar soluciones a estas y con la participación interactiva de los miembros del comité evaluador se lograron establecer los objetivos de cada una.

Con la aplicación de esta guía CAF, estamos fortaleciendo la institución, dando más participación a los ciudadanos, promoviendo más nuestros valores y desarrollando el compromiso ético y social.

Cada ciclo es un aprendizaje y una adaptación a la evolución que va teniendo la organización en sus tendencias de gestión, un alineamiento a los valores institucionales, las normas éticas y las buenas prácticas que permitirán a la institución ir perfeccionándose y acercándose a la excelencia en la entrega de su servicio, la satisfacción de sus usuarios y el desarrollo del país.

4. Resumen de puntuaciones:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	120	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	80	100
3: Personas (100 puntos)	80	100
4: Alianzas (100 puntos)	85	100
5: Procesos (120 puntos)	90	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	95	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	95	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	90	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	80	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	815	1000

5. Anexo: Guía de autoevaluación CAF 2023