

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

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA)

FECHA: 28 de Junio 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

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

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

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

Santo Domingo, marzo de 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>En CORAAMOCA contamos con misión, visión y valores, con la participación de los encargados de centros, y con los representantes de los departamentos, además le damos participación a los grupos de interés (Juntas de vecinos, Líderes comunitarios entre otros actores) Tomando en cuenta en nuestros ejes estratégicos el Objetivo de Desarrollo Sostenible.</p> <p>Misión: Contribuimos con el mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes de la provincia Espaillat y el desarrollo sostenible, mediante la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento. Lo hacemos con calidad y eficiencia usando adecuadamente los recursos naturales, humanos y físicos disponibles.</p> <p>Visión: Ser la prestadora de los servicios de agua potable y saneamiento más reconocida y mejor valorada de la República Dominicana.</p> <p>Se pueden evidenciar en las:</p> <ul style="list-style-type: none">• Páginas 17 y pág. 18 PEI versión web 2018-2023.	No se ha realizado la actualización de la misión y la visión de la organización.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Página 17 del PEI versión web 2018-2023 ● Mapa de actores ● Fotos ● Registros de asistencia 	
2) Tiene establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	<p>Contamos con Valores alineados a la Misión, Visión y enfocado al Marco general del sector público. Nuestros Valores son: Calidad, Honestidad Eficiencia, Trabajo en equipo, Cuidado del Medio Ambiente y Satisfacción del usuario.</p> <p>Pág. 19 PEI versión web 2018-2023.</p>	No se ha realizado la actualización de la misión y la visión de la organización.
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>Los valores están alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional validados por el mepyd.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matrices de ejes alineados (pnpsp) ● Plan Estratégico Institucional 	No se ha realizado la actualización de la misión y la visión de la organización.
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	<p>En CORAAMOCA se garantiza la comunicación y socialización de la filosofía institucional, se realiza mediante la inducción, se coloca en murales informativos distribuidos en la institución y los carnet institucionales.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Registro de asistencia. 	No se ha elaborado un plan de comunicación y socialización de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos

	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de inducción ● Los carnet tienen la misión, visión, valores al reverso ● Fotos murales informativos 	
<p>5) Asegura el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>		<p>No se ha realizado la revisión de la Misión, Visión y Valores, no se ha determinado la periodicidad y las estrategias adaptadas a los cambios del entorno.</p>
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La Institución cuenta con un Código de Ética Pública. Se completó el proceso de elecciones del CIGCN con el decreto No. 791-21 y la resolución No. 01/2022 de la DIGEIG. Sobre el Reglamento para la Elección de los representantes de grupos ocupacionales en la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El Código de Ética Pública 2021, aprobado por la DIGEIG. 	<p>No se ha actualizado, debido a que el Comité de Integridad Gubernamental se encuentra actualmente en etapa de capacitación, para luego ser juramentada y proceder al nuevo Código de Ética Pública.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Se encuentra publicado en el portal web Institucional de Transparencia, en la sesión del Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (anterior comité de Ética). ● Informes de Transparencia: cumplimos con las regulaciones de la ley 340-06 y sus Reglamentos de aplicación, Puntuación del SISCOMPRAS. Reportamos mensualmente nuestra ejecución de gastos a: Cámara de cuentas, DIGEPRES y DIGECOG. 	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).		No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Se han elaborado Estructura Orgánica, Manual de Políticas y Procedimientos Institucionales, Manuales de organización y funciones, manual de cargos y manual de control interno.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Resolución de aprobación ● Manual de Políticas y Procedimientos 	<p>No se ha realizado la actualización de las estructura orgánica y manuales.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Manual de Funciones, de Cargos ● Manual de procedimientos. ● Estructura Orgánica 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>En las mediciones de los diferentes indicadores institucionales se utilizan porcentajes, cuadros, y números puntuales. Además se mide el impacto de la organización mediante los diferentes sistemas de indicadores: Índice de Transparencia,, SISCOMPRAS, SISMAP, entre otros</p> <p>Se evidencian en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Las Estadísticas publicadas en el Portal de CORAAMOCA ● Encuestas de Satisfacción Ciudadana realizadas y subidas al SISMAP ● Informe de seguimiento Trimestral ● Memoria Institucional 	
<p>Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se están implementando los planes de trabajos para los diferentes departamentos, cada año se elabora un Plan de Mejora Institucional, entre otros planes.</p> <p>Se aplica la diversidad, empleando personas con discapacidades.</p> <p>En la realización de los retos de 100 días llevados a cabo por la Institución en cumplimiento de metas del Proyecto de Mejoramiento de agua potable y aguas residuales para Moca y Gaspar Hernandez, desde el componente de fortalecimiento institucional en ejecución con el Banco Mundial.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos 	<p>Se debe crear controles de reuniones, formularios, etc.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales 	
<p>3) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La Institución cuenta con un sistema de información, Gestión del Control Interno (NOBACI) y Matriz de riesgo. Se realizan monitoreos trimestrales para dar seguimiento a los logros estratégicos que están contemplados en el POA.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) • Matriz de riesgo • POA • Estadísticas trimestrales • Portal Web de Transparencia 	<p>No se ha realizado la actualización de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</p> <p>No se ha realizado actualización de Matriz de riesgo</p>
<p>4) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>En la actualidad se ha retomado la aplicación de los principios de gestión de la Calidad (CAF)</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de Gestión de la Calidad CAF 	<p>Se está actualizando</p>
<p>5) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Para una comunicación interna eficaz se utilizan todos los medios disponibles en la Institución, permitiendo el flujo de información para ser difundidos en los medios de comunicación.</p> <p>Se evidencia en el uso de:</p>	<p>No se ha elaborado, plan de comunicación organizacional (Comunicación Interna y Externa) y plan de redes sociales.</p>

- Correos electrónicos, flotas y teléfonos inteligentes.
- Murales informativos, comunicaciones escritas, portal institucional, así como las reuniones con los grupos de interés y laborales.

Para conseguir una comunicación externa eficaz se utilizan los mecanismos que fortalezcan las relaciones públicas, dando a conocer información específica a los usuarios.

Se evidencia a través de: Comunicaciones escritas personalizadas para cada ciudadano cliente, uso de los medios tradicionales radio, televisión, perifoneo, correos electrónicos, uso efectivo de las redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube.

Producimos:

Un espacio radial, en el portal institucional difundimos todas las informaciones de interés tanto para el público interno como para el externo, disponemos del número de teléfono residencial con WhatsApp para contacto personalizado con nuestros usuarios, se mantiene la comunicación vía el departamento de servicio al cliente, de igual forma se promueve la comunicación directa con los diferentes grupos de interés mediante la División de Participación Social y Ciudadana, organizando charlas, talleres, conferencias, conversatorios, mesas redondas, paneles.

<p>6) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Coraamoca cuenta con la infraestructura necesaria y los recursos adecuados para llevar a cabo sus procesos y actividades de manera eficiente. Esto incluye toda la logística para la gestión de proyectos y trabajo en equipo: instalaciones físicas adecuadas, equipos y herramientas necesarias, así como acceso a tecnología y sistemas de información pertinentes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none">● Instalaciones Físicas adecuadas● Equipos y herramientas necesarias● Tecnología y sistemas de información pertinentes● Talleres de Capacitación	
--	--	--

<p>7) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Para una comunicación interna eficaz se utilizan todos los medios disponibles en la institución, permitiendo el flujo de información para ser difundidos en los medios de comunicación.</p> <p>Se evidencia en el uso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Correos electrónicos, flotas y teléfonos inteligentes. ● Murales informativos, comunicaciones escritas, portal institucional, así como las reuniones con los grupos de interés y laborales. <p>Para conseguir una comunicación externa eficaz se utilizan los mecanismos que fortalezcan las relaciones públicas, dando a conocer información específica a los usuarios.</p> <p>Se evidencia a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicaciones escritas personalizadas para cada ciudadano cliente, uso de los medios tradicionales radio, televisión, perifoneo, correos electrónicos, uso efectivo de las redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube. <p>Producimos:</p> <p>Un espacio radial, en el portal institucional difundimos todas las informaciones de interés tanto para el público interno como para el externo, disponemos del número de teléfono residencial con WhatsApp para contacto personalizado con nuestros usuarios, se mantiene la comunicación constante vía el departamento de servicio al cliente, de igual forma se promueve la comunicación directa</p>	<p>No se ha elaborado, plan de comunicación organizacional (Comunicación Interna y Externa) y plan de redes sociales.</p>
---	--	---

con los diferentes grupos de interés mediante la División de Participación Social y Ciudadana, organizando charlas, talleres, conferencias, conversatorios, mesas redondas, paneles.

<p>8) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>9) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Fueron realizados diversos acercamientos con juntas de vecinos. Se llevaron a cabo más de 10 reuniones semanales de seguimientos con los equipos del retos de 100 días, y el Banco Mundial se repartieron más de 2000 volantes comunicando el programa de los retos de 100 días, así como también se elaboraron campañas publicitarias a través de las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Resultados Reto 100 días. ● fotos ● Redes Sociales ● Perifoneos 	

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

<p>Ejemplos</p>	<p>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</p>	<p>Áreas de Mejora</p>
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que</p>	<p>La máxima autoridad junto a los directores y encargados departamentales asisten a las reuniones coordinando las obras a realizar e inaugurar y participan en las mismas. El Director General asiste</p>	

<p>promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>y participa en las asambleas, reuniones y sesiones de los diferentes comités (de Calidad, de Compras y Contrataciones, del Consejo General, entre otros), dando aportes integrados y colaborando activamente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Convocatorias realizadas. ● Registro de Participación. ● Minutas de reuniones- ● Fotos publicadas en redes sociales institucionales. 	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Cultura de respeto e inclusión: Coraamoca ha creado una cultura organizacional que valora y promueve el respeto mutuo, la diversidad y la inclusión. La organización fomenta un ambiente de trabajo en el que se reconoce y se aprecia la contribución de cada empleado, independientemente de su origen, género, orientación sexual, raza, religión u otras características personales.</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En los videos institucionales donde se propone el Liderazgo inspirador: Los líderes de Coraamoca ejercen un liderazgo inspirador, que motiva y empodera a los empleados. Estos líderes fomentan la creatividad, la innovación y el pensamiento crítico, alentando a los miembros del equipo a proponer nuevas ideas y enfoques, y valorando su contribución al éxito de la organización. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Fomento de la confianza y la apertura: Coraamoca promueve la confianza y la apertura en su cultura organizacional. La organización fomenta la comunicación transparente, la participación activa de los empleados y la retroalimentación constructiva. Esto crea un ambiente en el que los empleados se sienten seguros para expresar sus ideas, plantear inquietudes y contribuir de manera significativa al crecimiento y desarrollo de la organización. ● Impulso de la innovación: Coraamoca fomenta la innovación en todos los niveles de la organización. Se alienta a los empleados a proponer nuevas ideas, explorar enfoques creativos y buscar soluciones innovadoras para los desafíos que enfrenta la organización. Esto crea un entorno dinámico que fomenta la mejora continua y la adaptación a un entorno cambiante. ● Encuesta de Clima Organizacional (SISMAP) 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización mediante reuniones y encuentros presentando los cambios, avances y metas logradas</p> <p>Se evidencia en:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ● En las fotos y mensajes publicadas en redes sociales. ● Murales informativos. ● Monitores ubicados en recepción. 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se apoya a los empleados en sus tareas y objetivos, impulsando el logro de los objetivos generales. Se implementa un plan de capacitaciones de acuerdo a las necesidades de cada área.</p> <p>Cultura de empoderamiento: Coraamoca ha creado una cultura organizacional que promueve el empoderamiento de su personal. La organización fomenta la delegación de responsabilidades y autoridad, permitiendo que los empleados tomen decisiones y asuman la responsabilidad de sus tareas y proyectos. Esto ayuda a fortalecer la confianza y la motivación de los empleados, así como su sentido de pertenencia y compromiso con la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La implementación del Plan de Capacitación. ● Monitoreos de los Acuerdos de Desempeño. 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Delegación de autoridad y responsabilidades: Coraamoca se destaca por su capacidad para delegar autoridad y responsabilidades a sus empleados. La organización confía en las habilidades y capacidades de su personal, permitiéndoles tomar decisiones y asumir responsabilidades en sus áreas de trabajo. Esto</p>	<p>No se ha implementado una política de incentivos.</p>

	<p>promueve un sentido de propiedad y empoderamiento, así como un mayor compromiso con los resultados.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Los acuerdos de desempeño institucional. ● Manual de Funciones ● Manual de Políticas y Procedimientos 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Enfoque en el desarrollo de competencias: Coraamoca reconoce la importancia de desarrollar las competencias de su personal para enfrentar los desafíos y cambios en el entorno. La organización brinda oportunidades de capacitación y desarrollo profesional que permiten a los empleados adquirir y fortalecer las habilidades necesarias para desempeñarse de manera efectiva en sus roles actuales y futuros.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Detección de Necesidades de Capacitación. ● Plan de Capacitación. ● Ejecución del Plan de Capacitación. 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>		<p>No se ha realizado un plan de premiación y/o reconocimiento a los esfuerzos individuales y equipos de trabajo.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Se realizan las reuniones y visitas de los grupos sociales y juntas de vecinos en reuniones con la Dirección.</p> <p>La organización entiende la importancia de comprender las necesidades y expectativas de estos grupos para alinear su trabajo con las demandas y prioridades políticas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos de reuniones con las juntas de vecinos. ● Redes Sociales 	<p>No se evidencia aunque se realiza</p>
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>CORAAMOCA mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas legislativas y ejecutivas de manera permanente los miembros sector Agua Potable y Saneamiento (APS) vinculados a las autoridades legislativas en la elaboración de la ley de aguas, Pacto Por El Agua, Procesos de Modernización y Reforma del Sector Agua Potable y Saneamiento.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mesa Sectorial APS. ● Mesa del Agua. ● Consejo Directivo para los procesos de Modernización y Reforma del Sector Agua Potable y Saneamiento. ● Pacto por el Agua. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Convocatorias (Invitaciones, correos electrónicos). ● Minutas. ● Lista de asistencia ● Fotos publicadas en redes sociales institucionales. 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se han incorporado las políticas públicas relevantes a la gestión de los servicios APS, la organización reconoce la importancia de alinear sus acciones y decisiones con las directrices gubernamentales y se esfuerza por cumplir con las metas y objetivos establecidos en dichas políticas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Los aportes para el Plan Plurianual demuestra un fuerte compromiso con las políticas públicas nacionales. 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Conocimiento y comprensión de las políticas públicas: Coraamoca demuestra un sólido conocimiento y comprensión de las políticas públicas relevantes para su ámbito de trabajo. La organización se mantiene actualizada sobre las directrices y reguladores, lo que le permite alinear su desempeño con dichas políticas.</p> <p>Colaboración con las autoridades: Coraamoca mantiene una estrecha colaboración y relación con las autoridades gubernamentales pertinentes. La organización participa activamente en espacios de diálogo y trabajo conjunto, lo que le permite</p>	

	<p>alinear su desempeño con las políticas públicas y recibir orientación directa de las autoridades para la toma de decisiones.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Nacional de inversión pública establecido por la ley 48-06, en la matriz de las políticas alineadas. 	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Coraamoca ha desarrollado una red sólida de contactos con diversos grupos de interés, como ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales. La organización ha establecido relaciones duraderas y significativas con estos actores, lo que facilita la colaboración y el intercambio de conocimientos. Participación, alianza escucha activa y transparencia.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuentros con grupos de interés. ● Fotos y videos publicadas en redes sociales institucionales. 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Participación activa: Coraamoca demuestra una participación activa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. La organización se involucra en conferencias, seminarios, talleres y eventos relevantes en su campo de acción, lo que</p>	

	<p>demuestra su compromiso con el aprendizaje continuo y el intercambio de conocimientos.</p> <p>Construcción de alianzas estratégicas: Coraamoca aprovecha oportunidades para alianzas establecidas estratégicas con asociaciones profesionales, organizaciones representantes y grupos de presión. Estas alianzas fortalecen su posición y permiten un trabajo conjunto para abordar desafíos comunes y promover iniciativas relevantes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Invitaciones y convocatorias. ● Fotos y Videos de la participación de representantes de la institución en actividades. 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>CORAAMOCA es reconocida y valorada por ofrecer servicios de calidad, apegados a las necesidades de las comunidades. El acercamiento a los diversos grupos de interés, impacta de forma positiva, fomentando la participación, la transparencia y la creación de conciencia ciudadana.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotografías ● Publicaciones en Redes Sociales de metas alcanzadas y obras entregadas. 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>CORAAMOCA recopila y analiza la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y su satisfacción.</p> <p>Se realiza evidencia de las necesidades del entorno global.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Analisis FODA ● Encuesta de Satisfaccion Ciudadana ● Plan Operativo Anual ● Plan Estratégico Institucional <p>version 201-2023</p>	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>Los grupos de interés se han identificado mediante el equipo de contrapartes de Gestión Social del Proyecto de Mejora de los Servicios de Agua Potable y Aguas Residuales para Moca y Gaspar Hernández.</p> <p>Se evidencian en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz de mapa de actores. ● Encuesta de Satisfaccion Ciudadana 	<p>No se ha realizado la totalidad del levantamiento de las necesidades de los grupos de interés.</p>
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>Si se realizan Considera las reformas en el sector para la planificación y se adaptan a la matriz de la cadena de valores alineadas las políticas transversales y se evidencia Matriz mencionada.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz de Políticas transversales ● Guía de políticas transversales. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Autodiagnóstico de implementación de las políticas transversales. ● Plan de implementación de políticas transversales. 	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	<p>La institución realiza evaluaciones FODA al momento de elaborar el plan estratégico institucional. En la metodología para la elaboración del plan de mejora se determinan las causas raíz de los problemas de la institución.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Analisis FODA ● Designacion Comité Políticas de Gestión Integral de Riesgo 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	<p>La institución cuenta con la definición de los ejes transversales de la planificación estratégica. En el PEI se definen los resultados Estratégicos con sus metas e indicadores.</p> <p>Se mide en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz de alineación del eje transversal. ● Plan Estratégico 	

<p>2) Involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Los grupos de interés Internos (mandos medios y gerentes) participan en la elaboración del plan estratégico institucional. Se realizaron talleres y se aplicaron herramientas como el FODA para identificar las fortalezas, debilidades y amenazas de la Institución.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico Institucional (PEI) ● Fotos ● Lista de Participantes 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>La Institución integra de manera parcial aspectos de la Diversidad, empleando personas con discapacidades. En la actualidad la Institución se encuentra en conformación de los comités de fortalecimiento en los temas de género, gestión ambiental y modificando la estructura orgánica con el fin de mejorar los aspectos de sostenibilidad y resiliencia.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Personal asignado en las áreas de comercial y administrativa. ● Designación del Comité de Gestión Ambiental. ● Designación Comité de Género. 	<p>No se han integrado las nuevas tecnologías que facilitan una mejor inclusión para el personal con discapacidad de la institución.</p>
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para</p>	<p>Se realiza la planificación para disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Se verifica con la planificación presupuestaria de la</p>	

<p>las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>institución y a través de la ejecución de presupuesto anual, plan anual de compras.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Planificación Presupuestaria de la Institución ● Ejecución del Presupuesto Anual ● Plan Anual de Compras 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se han definido prioridades para la implementación de estrategia y planificación, basadas en el Plan Estratégico, planes de trabajo, plan de mejora y plan plurianual. Se han dado prioridad a los proyectos de inversión que se alinean con las metas del plan plurianual y la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). Además, la estructura organizativa ha sido actualizada con el apoyo del MAP para asegurar la preparación y capacidad de la organización para cumplir con los objetivos establecidos en dichos planes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Operativo Anual ● Plan Estratégico. 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se elaboran planes y estrategias con método de cálculo y se registran en una matriz de cálculo de indicadores y se evidencia en la misma matriz .</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz de Indicadores (Estadística) 	

<p>3) Comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Se realizan reuniones periódicas con los directores, encargados y empleados en general, equipo técnico.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● POA, Rendición de Cuentas ● Redes Sociales ● Murales informativos 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se realizan monitoreo y mediciones para evaluar periódicamente los logros de la Institución, esto se refleja en los indicadores presentados al al Ministerio de planificación y desarrollo, periódica para conocer los avances de manera interna en la institución.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes trimestrales ● Informe Semestral del POA 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>		No se ha realizado
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de</p>	<p>La Institución realizó Benchmarking, a través de la OAI presentando, intercambiando conocimientos, RAI de la OAI de CORAASAN, sobre las buenas</p>	

<p>la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>prácticas en la Transparencia, los portales estandarizados, la plataforma.</p> <p>De igual forma, con los equipos de NOBACI de las citadas Instituciones y contrapartes de la dirección Comercial y Proyectos Especiales.</p> <p>El intercambio de conocimientos también se ha evidenciado en las áreas de Planificación y Desarrollo del INAPA, CORAMON, CORAAVEGA.</p> <p>Intercambio con los homólogos de Gestión Comercial, Gestión Social y Comunicaciones de EDENORTE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Actividades ● Agendas ● Listado de Participantes ● Fotos ● Listado de actividades ● Informes y presentaciones. 	<p>No se ha realizado una planificación estructurada que abarque la totalidad de las dependencias de la institución.</p>
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>		<p>No se ha realizado</p>

5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se ha realizado
---	--	--------------------

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca a través de las diferentes direcciones y departamentos detectan las necesidades actuales y futuras mediante los resultados obtenidos de las evaluaciones de desempeño realizadas a todo el personal en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluaciones de desempeño ● Diagnóstico de Necesidades de Capacitación ● Encuesta de Clima laboral 	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	La institución ha estructurado sus áreas acordes a los objetivos estratégicos, de una manera eficaz a las funciones, responsabilidades y autoridades que describen las normas de trabajo (Reclutamiento, selección y Evaluación de recursos humanos; Beneficios y relaciones laborales; Registro, control e información y Capacitación y desarrollo, ya que cada área ejecuta en cada área.	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ley de función pública No. 41-08 y sus reglamentos ● Organigrama Institucional ● Manual de Cargos ● Manual de inducción 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Coraamoca dispone de manuales de cargo y puestos que especifican las características y tareas correspondiente a todos los empleados de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manuales de cargos. ● Descripciones de puestos. 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Coraamoca dispone de manuales que especifican las características y tareas que definen exactamente las funciones que deben cumplir cada unos de los empleados de la institución manteniendo un equilibrio en las tareas y responsabilidades de esta manera tendremos resultados de las evaluaciones del desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manual de cargo. ● Manual descripción de cargo. ● Plan de capacitación anual. 	<p>No se han actualizado</p>

<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>La institución cuenta con un sistema computarizado para facilitar el manejo en los diferentes departamentos y centros de servicios, para así facilitar las funciones operacionales diarias.</p> <p>Se inicia el proceso de implementación de una Unidad de Igualdad de Género (UIG), Por lo que, se evidencia con la designación formal de una representante.</p>	<p>No se ha realizado en su totalidad el establecimiento de una UIG y datos estadísticos desagregados por sexo.</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>A través del plan anual identificamos las competencias que cuenta cada colaborador y las promociones de puesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluaciones de desempeño ● Acción de personal 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Para el desarrollo de los talentos, la institución incluye en su plan anual de fomentación profesional para sus colaboradores con las capacitaciones y/o talleres y la evaluación del personal.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Capacitación Anual ● Evaluación de desempeño 	

<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>A través de los talleres de capacitación, se promueve el trabajo en equipo.</p> <p>Se mencionan algunos de ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Taller en Inteligencia Emocional. ● Taller en Comunicación efectiva. ● Curso Servicio al Cliente. 	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se destaca el aprendizaje de manera asincrónica y sincrónica con diplomados individuales impartidos por INFOTEP.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Capacitación 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>		<p>No ha continuado con la inducción de personal.</p>
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que coraamoca promueve la movilidad interna al rastrear las ofertas internas de empleo y participación en programas de capacitación y desarrollo dentro de la organización .</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cambios de Designación. 	<p>RH</p>
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La Institución capacita al personal, con el acompañamiento de órganos rectores, con facilitadores del INAP, INFOTEP, utilizando métodos innovadores como aulas virtuales, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Capacitación 	

<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La Institución realiza planes anuales de capacitación y participa en diplomados, talleres con el Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (antes comité de Ética Pública).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diplomados (2) que actualmente están recibiendo los miembros del Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. 	<p>No planifica actividades normativas en las áreas de género y gestión de riesgos.</p>
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>		<p>No se evalúa.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>El Director General se reúne periódicamente con los directores, encargados, y empleados en general, para conocer las necesidades, logros, avances y proyectos.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas de asistencia a reuniones, Jornadas y actividades de la Institución, • Minutas de reuniones, • Fotos de reuniones, jornadas y actividades. 	

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El Director General se reúne periódicamente con los directores, encargados, y empleados en general, coordinando los proyectos, interactuando y reuniendo ideas y sugerencias, para mejorar los servicios.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Los Equipos de trabajo formados. ● Propuestas de mejora realizadas por las áreas. 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La Institución involucra a los empleados y sus representantes.. En los planes de mejoras se involucra a todos los departamentos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La asamblea eleccionaria de asociación de servidores públicos. ● fotos ● Listado de participación 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución procura el consenso entre directivos y empleados, definiendo los mecanismo oportunos para la medición de los indicadores institucionales. Se reúne periódicamente con los responsables de los indicadores integrados en la Metodología (EDI) Evaluación del Desempeño Institucional.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El área de Estadísticas institucionales. ● La designación de los responsables de los indicadores de gestión. 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus</p>	<p>La Institución a través de encuestas de clima laboral (Comité de Ética ahora de Integridad</p>	<p>No tiene resultados de encuestas recientes, 2023.</p>

<p>resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Gubernamental) pública sus resultados en el portal web Institucional de Transparencia.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de clima laboral (SISMAP) 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución implementó la Política de Seguridad. Realiza anualmente un plan de salud, en el que organiza jornadas de vacunación, de consultas médicas, entre otros. Se realizan entrega equipos de protección personal.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ficha de entrega de equipos de protección. ● Política de Seguridad. (Manual de políticas y procedimientos) 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La Institución cumple con la Ley de función pública (41-08), en lo concerniente a licencia de maternidad, licencia por duelo, en los tiempos de pandemia implementó un horario laboral en modo virtual ofreciendo las facilidades favorables a las diversas necesidades.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ley 41-08 ● Control Licencias 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Ha implementado una política de la diversidad, empleando personas con discapacidad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Servicio al cliente ● Curriculum Vitae del empleado 	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios,</p>		<p>No se ha elaborado e implementado política de incentivos, bonificaciones, ni recompensas.</p>

apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		
---	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Socios claves identificados por las contrapartes que trabajan en el proyecto de mejoras de Agua Potable y Aguas Residuales para Moca y Gaspar Hernández. Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> • El mapa de actores que reposa en la participación social y ciudadana. 	
2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y	CORAAMOCA gestiona el proyecto de Mejoramiento de Agua Potable y Aguas Residuales para Moca y Gaspar Hernández junto al Instituto de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA). Evidencia en:	No se ha realizado un plan de gestión para la firma de acuerdo.

<p>medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Formalización de Acuerdo Institucional el Instituto de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) ● El acuerdo con INAIPI, el Acuerdo de Cooperación Internacional con el Banco Mundial. 	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Correspondiente al proyecto de mejoras de Agua Potable y aguas Residuales para Moca y Gaspar Hernandez se han definido los roles y responsabilidades de INAPA y CORAAMOCA el mecanismo monitoreo y seguimiento se realiza semestralmente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El Manual de Operaciones detalla las funciones y roles de ambas instituciones. ● Informes Semestrales presentados por Unidad Gestora de Proyecto y la Unidad Ejecutora. 	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se seleccionan proveedores con un perfil en cumplimiento de la ley 340-06.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El cumplimiento de la ley 340-06 de compras y contrataciones en los requisitos de los pliegos de condiciones. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La Institución aplica las políticas de transparencia institucional presentando los datos abiertos mediante el portal web creado por la OGTIC, tiene enlaces que llevan a portales de Datos Abiertos y LÍNEA 311, SAIP, SISMAP, Servicios Públicos y actividades reedición de cuenta.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal Web de CORAAMOCA ● Fotos rendición de cuenta 	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, entre otros.</p>	<p>La Institución le ofrece participación directa a los ciudadanos/clientes en general, a través de los enlaces en el portal web Institucional (LÍNEA 311) para Quejas, Sugerencias, Denuncias. Realiza encuestas periódicamente cumpliendo con el plan de mejora Institucional. Tiene instalados buzones de Quejas, Sugerencias y Denuncias en la oficina principal y en todos los centros de servicio al cliente (CSC), en toda la provincia Esparillat.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Enlace en el portal web Institucional de Transparencia ● Estadísticas de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, en el portal web Institucional de Transparencia. ● Encuesta Satisfacción Ciudadana 	

<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La Institución cuenta con una política de Uso de Buzones Externos, que indica el procedimiento a seguir: Recoge los datos, se comunica con los responsables de las soluciones, da seguimiento y finaliza comunicándose con el usuario/cliente, verificando la real solución. El departamento de Estadísticas reúne dichas informaciones y procesa los datos obtenidos con las opiniones de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Buzón de quejas y sugerencias ● Estadísticas Institucionales ● Fotos ● Matriz de registro de Q/S 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La Institución cuenta con el portal web Institucional, que informa y detalla con procedimiento, horario, costo, tiempo de duración, entre otros, de los servicios disponibles, a los ciudadanos/clientes, como también el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano..</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano 2018-2022, ● Portal web coraamoca 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>La gestión financiera se realiza con los objetivos estratégicos alineados por productos en la planificación (POA) y así utilizando los lineamientos de la DIGEPRES para el presupuesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">● Programación financiera● POA● Presupuesto general CORAAMOCA	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Se evalúa mensualmente las ejecuciones presupuestarias y las proyecciones de los flujos del fondo de la institución para así asegurar una gestión eficaz de los recursos financieros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">● Ejecuciones Presupuestarias● SIGEF● Estados Financieros	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	<p>El presupuesto general de la institución aprobado y sus modificaciones a inicio de cada año y las ejecuciones presupuestarias se publican mensualmente y trimestralmente en nuestra página web de igual forma los informes financieros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">● Presupuesto aprobado● Ejecuciones Presupuestarias	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Portal web institucional de Transparencia ● SIGEF 	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	<p>Se realizan revisiones y así trabajar con el sistema integrado de administración Financiera del Estado, SIGEF y con el sistema de análisis de cumplimiento de las normas contables SISOANOC para mejorar las tomas de decisiones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● SIGEF ● Ejecuciones Presupuestarias ● Presupuesto 	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>El presupuesto se realiza por programas y actividades y se le da seguimiento mediante las ejecuciones por programas y actividades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ejecuciones Presupuestarias 	
6) Delega y/o descentralizar las responsabilidades financieras, pero las equilibra con el control financiero centralizado.	<p>Las responsabilidades financieras están divididas en diferentes áreas (contabilidad, cuenta por pagar, inventario, activos fijos, tesorería, presupuesto) con un adecuado manejo interno mediante el SIGEF que es por roles de usuarios y nos permiten controlar el mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Organigrama general CORAAMOCA. ● SIGEF 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	La institución cuenta con sistemas de almacenamiento de información y conocimientos en las áreas. Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema Comercial. 	No se ha creado un sistema de repositorio de información colectiva general.
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	La institución cuenta con un sistema de backup cada media hora, almacenado en disco externo manejado desde data center. Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> ● Foto ● Servidor Web 	No se ha creado un sistema para las demás áreas.
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	La institución cuenta con un personal que se ha capacitado para esas habilidades asistiendo a un taller, realizado por la OGTIC con el objetivo de realizar ajustes y mejoras en los procesos tecnológicos. Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> ● Foto ● Redes Sociales 	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	La institución ha participado y se mantiene innovando a través de la interacción con la OGTIC durante este año. Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> ● Foto 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Redes Sociales 	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Se han elaborado diferentes manuales que aseguran el intercambio entre el personal y la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manual de Políticas y Procedimientos ● Brochure de inducción ● Código de Ética ● Manual de Organización y Funciones 	No se ha actualizado los Manuales
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>La Institución ha creado varios grupos de chat, en redes sociales como WhatsApp para compartir informaciones, convocatorias, invitaciones, actividades realizadas y por realizar, promoviendo la participación, el flujo de conocimientos e informaciones, promoviendo la transparencia de conocimientos. También se utilizan los muros informativos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Grupos de Whatsapp ● Muros Informativos 	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.		Gestionar la Nortica A3 de Datos abiertos. a la espera de respuesta de la OGTIC y los datos abiertos están en nuestra página siendo actualizados mes por mes.
a. Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se realiza

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se ha realizado.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se ha realizado.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		No se ha realizado.
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.		No se ha realizado.
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	<p>La TIC de CORAAMOCA creó un enlace con el formulario digital, en línea de solicitud de información, que lleva directo al portal web SAIP. También ha creado un enlace con el formulario digital, en línea, que lleva al portal de la LÍNEA 311, para quejas, sugerencias y denuncias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal Web de CORAAMOCA 	No se ha trabajado en Apps para el acceso de los servicios.

	Se inició el proceso de automatización de los servicios, y la puesta en línea de los servicios transaccionales.	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	<p>La institución cuenta con un faraway de la compañía claro dentro del data center y también contamos Kaspersky Anti-Virus con licencia adquirida.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaspersky Anti-Virus • Faraway 	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se ha realizado

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de	<p>Se realizan acciones de mantenimiento en las instalaciones, edificios, oficinas, suministros de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales.</p> <p>Se evidencia en:</p>	<p>No se ha realizado plan de mantenimiento separado por áreas de todas las instalaciones. Equipos de transporte, mobiliarios, equipos electrónicos y materiales.</p>

<p>energía, equipos, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fichas técnicas de mantenimientos de instalaciones, edificios, oficinas. ● Informe mensual de materiales. ● Programa de mantenimiento de plantas eléctricas. ● fichas técnicas de programa para aires acondicionados ● Fichas de control de transporte 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Coraamoca proporciona un entorno laboral seguro para sus empleados. Esto implica la implementación de medidas de seguridad adecuadas, como protocolos de seguridad en el manejo de productos químicos, equipos de protección personal, capacitación en seguridad laboral y evaluaciones regulares de riesgos. Implementación de plan de emergencia.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Señalizaciones áreas de peligro (Químicos y áreas peligrosas de trabajo) ● Capacitaciones regulares de seguridad ocupacional ● Señalización de evacuación en todo el plantel ● Plan de contingencia CORAAMOCA 	<p>Deben realizarse actividades que incluyan el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>		<p>No se han creado políticas de seguimiento de ciclo de vida de los activos que incluya su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>

4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se ha realizado
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		No se ha realizado
1) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Disponemos del acceso a nuestras instalaciones cuando se refiere a estacionamiento. Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> Fotos del espacio físico 	No se dispone de una estructura física que permita el acceso seguro a personas con discapacidad.

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	La Institución describe y documenta el proceso de acceso a la información, a través del manual de organización y Manual de Procedimiento. Con los demás servicios, se evidencia en el portal web Institucional con un enlace al portal único de la calidad de los servicios, del MAP, donde se describen y se detallan los procesos para obtener los servicios que brinda la Institución. Se evidencia en:	No está actualizada.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Portal Web Institucional de Transparencia, en la sección Oficina de Acceso a la Información (OAI). ● Manual de Política y Procedimiento 	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		Gestionar de la Nortic A3 de Datos abiertos. a la espera de respuesta de la OGTIC y los datos abiertos están en nuestra página siendo actualizados mes por mes.
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.		No se ha realizado
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se ha realizado
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>La institución inició el proceso de simplificación de trámites con los servicios priorizados de construcción mediante el programa Burocracia Cero.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Minutas ● Listado de participación ● Fotos ● Documento de los servicios simplificados 	

6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se ha concluido actividades que impulsen la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas involucrando a grupos de interés relevantes.
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>La Institución actualmente trabaja con la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), herramienta que describe los procesos y los requisitos de los servicios, también evidencia responsabilidades de la institución y el ciudadano, estas se evalúan los resultados mediante la matriz de servicios. Se realizan acuerdos de desempeño enfocados en resultados.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos del espacio físico • Acuerdos de desempeño • Matriz de servicios 	No se ha concluido con el proceso de actualización.
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Backup</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>La institución cuenta con un sistema de backup cada media hora, almacenado en disco externo manejado desde data center.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto • Servidores 	No se ha realiza evaluaciones para mejorar los procesos de cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros.	<p>La institución realiza encuestas de manera periódica, a fin de conocer la satisfacción y/o el sentir de los ciudadanos. También implementa la Política de Uso de Buzones, percibiendo el sentir de los ciudadanos/clientes, dando seguimiento a la solución y mejora de los servicios. Se realizan encuestas anuales.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de Satisfacción Ciudadana ● Buzón de quejas y sugerencias 	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>La Institución dispone de la “red comercial”, es una metodología cuya estructura permite acercar los servicios a los ciudadanos mediante una representación de la institución por cada 500 propiedades, permitiendo estar más cerca y ser oportunos en los servicios ofrecidos, recolectar informaciones que mejoren los servicios.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>Manual de funciones de la “red comercial”</p>	No se ha realizado una capacitación con el personal completo que compone la red comercial, para garantizar la eficiencia de los servicios.
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>La Institución aplica la diversidad, tiene empleados con discapacidades laborando.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Servicio al Cliente ● Curriculum Vitae del empleado 	No se ha implementado la gestión de género.

<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se iniciaron los procesos de simplificación de trámites y automatización de los servicios priorizados en burocracia cero de construcción.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listados de participación ● Minutas ● Fotos ● Redes Sociales 	<p>No se ha realizado el proceso para la automatización y puesta en funcionamiento de la totalidad de los servicios.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	, Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se coordinan encuentros y se agotan procesos con quienes componen el sector Agua Potable y Saneamiento (APS).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos 	<p>No se ha realizado una formalización de las alianzas.</p>
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se está trabajando en los procesos de simplificación de trámites y automatización de los servicios priorizados en burocracia cero .</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Burocracia Cero 	<p>No se ha realizado el proceso para la automatización y puesta en funcionamiento de la totalidad de los servicios.</p>
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>		<p>No se ha realizado una participación activa en grupos de trabajo de los que somos parte.</p>
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios</p>		<p>No se ha realizado</p>

compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se ha realizado
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>La Institución realizó un acuerdo de colaboración con INAPI, para ampliar servicios y garantizar agua potable CAIPI y CAFI</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de colaboración con INAPI • Redes Sociales 	No se ha realizado o diseñado una estructura organizativa que defina compromisos u obligaciones de las partes involucradas en el alcance de los objetivos.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización:	La encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 de los usuarios/clientes de la Institución alcanzó una puntuación general de un 81% en la Satisfacción Global.	

<p>seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, entre otros).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe de encuesta de satisfacción 	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>En los formularios que se encuentran en los buzones externos, para Quejas, reclamaciones, Sugerencias y Denuncias, hay una parte que mide el nivel de satisfacción, con respecto al trato, interés, rapidez, limpieza del local y valoración en general. También mediante la encuesta de satisfacción ciudadana que en la última encuesta obtuvo un promedio general de un 81% y se mide la percepción del cliente.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Formulario de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, de los buzones externos. ● Encuesta Satisfacción Ciudadana 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>El Consejo de Directores cuenta con miembros de la Sociedad Civil, sector empresarial, organizaciones, municipalidad.</p> <p>Se evidencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Actas de Asambleas del Concejo, firmadas por los miembros. 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La Institución cuenta con el subportal de Transparencia dentro del portal web Institucional, que informa a la población, de una manera estandarizada, con facilidad de lectura y adecuada a los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Redes Sociales ● Portal web institucional de Transparencia ● Murales informativos 	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>La encuesta de Satisfacción Ciudadana que dió como resultado un 81% de valoración positiva de la Institución, así como también en nuestras evaluaciones de Transparencia de la DGEIG la Institución tiene una puntuación promedio de 80.61%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Puntuación Transparencia. ● Encuesta de Satisfaccion Ciudadana 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Esto se evidencia en los resultados de la última encuesta de satisfacción ciudadana que fue realizada el pasado mes de junio del presente año donde la Institución obtuvo un resultado general promedio de un 81% . Esta encuesta se realiza cada año.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de Satisfaccion Ciudadana 	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>La Institución dispone de la “red comercial”, es una metodología cuya estructura permite acercar los servicios a los ciudadanos mediante una representación de la Institución por cada 500 propiedades, permitiendo estar más cerca y ser oportunos en los servicios ofrecidos, recolectar informaciones que mejoren los servicios,se realizan</p>	<p>No se tiene acceso a transporte público ni personas con discapacidad.</p>

	<p>avances para ventanilla única y simplificación de trámites.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manual de funciones de la “red comercial” ● Ventanilla única 	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad), tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>En la actualidad mediante el proceso de levantamiento de información de los trabajos de Carta Compromiso se están midiendo los estándares de calidad y tiempo de entrega.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Carta Compromiso 	Se está en etapa de evaluación y levantamiento de los estándares de calidad.
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se ha medido
6) Agilidad de la organización.	<p>Se encuentra en la evaluación de la capacidad de respuesta de la Institución evaluada en la Encuesta de Satisfacción 2023 y en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de Satisfacción 2023. ● Levantamiento información CC 	En etapa de evaluación de los estándares de calidad de los servicios de CORAAMOCA
7) Digitalización en la organización.		No se ha medido

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Está establecido un período para el procesamiento de acuerdo a cada servicio en cantidad de días, en relación a la naturaleza del mismo. Esto se evidencia en: <ul style="list-style-type: none">● Carta Compromiso.● Enlaces en el portal web Institucional● Portal de Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Se lleva registro en una matriz contabilizando el número de quejas recibidas con sus respectivas acciones A dichas quejas se le estima un tiempo de 15 días en darle respuesta y solución. Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none">● Carta compromiso.● Política y procedimiento.● En el portal web Institucional, existe enlace a la LÍNEA 311● En el subportal Institucional de Transparencia, en la sección 311, están las estadísticas de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se ha medido, se trabaja en actualización de Carta Compromiso.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	En la actualidad se está haciendo el levantamiento y evaluación de los servicios para Carta Compromiso. Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none">● Encuesta servicios comprometidos.● Carta compromiso.	Se encuentra en etapa de evaluación de Carta Compromiso para el periodo 2023-2024.

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La Institución cuenta con 4 canales de información: el portal web Institucional, Redes Sociales, canal de YouTube, Murales informativos</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se publican los servicios y sus detalles en el portal web de Calidad de los Servicios Públicos, ● Se publican los procesos de compras en el portal Transaccional de la Dirección General de Compras y Contrataciones, ● Estamos enlazados al portal web del Sistema Único de Acceso a la Información (SAIP) y a la LÍNEA 311 de Quejas, Sugerencias y Denuncias. Carta Compromiso ● Portal web Institucional CORAAMOCA ● Redes Sociales: Instagram, Twitter, Facebook, WhatsApp. ● Estadísticas publicadas en el Portal 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>De manera mensual es evaluado por la DIGEIG, el cumplimiento de la Transparencia a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), con la disponibilidad de las informaciones y estandarización de los portales de Transparencia. La institución</p>	

	<p>cumple en más del 99% de los plazos establecidos para la entrega de informaciones a través de estos instrumentos de medición, portal SAIP y LINEA 311.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El portal web de Transparencia Institucional • Portal web SAIP • Estadísticas de la LÍNEA 311, en el portal Institucional de Transparencia 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>El logro de los planes operativos de la Institución, ese informe de seguimiento no lo hago yo lo hace planificación, aquí habla de resultados de la organización Esto es SISMAP</p> <p>Periódicamente la Institución debe rendir informe a los órganos rectores que dan seguimiento y monitoreo al accionar de su administración: DIGEIG, SISMAP, MAP, CÁMARA DE CUENTAS, OGTIC, DIGECOG, NICSP, SISACNOC, MIPYMES</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe seguimiento semestral, trimestral, mensual 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Datos Abiertos es evaluado mensualmente por la OGTIC y por la DIGEIG a través del portal web de Transparencia Institucional, todas las informaciones están publicadas de manera estandarizada, con una cantidad mínima de 3 formatos: pdf, excel, CSV. En el portal está colocado el apartado de Datos Abiertos con un enlace directo al portal único de Datos Abiertos del Gobierno de la República.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos Abiertos se encuentra publicado en el portal web de Transparencia Institucional, abierto con acceso a la población en general, 	

	<p>de fácil descarga, reusable, en las modalidades pdf y excel.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se encuentra incluido el formulario del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), que se completa en línea, ● Se pueden obtener datos de la OAI, en la sección OAI del subportal de Transparencia. 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>La Institución labora en horario de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. hasta las 12:00 p.m.</p> <p>Se evidencian en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En el portal web institucional se encuentran publicados todos los servicios que ofrece la Institución, detallando Horarios, Procedimiento para obtenerlos, Costos, entre otros. ● Carta Compromiso 	
6) Tiempo de espera.	<p>Se encuentra determinado en el enlace a los servicios públicos, tiene detallado el tiempo de espera según su naturaleza.</p> <p>Se evidencian en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Enlaces en el portal web Institucional. ● Carta Compromiso. 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se encuentra determinado en el enlace a los servicios públicos. Tiene detallado el tiempo para prestar los servicios según su naturaleza..</p> <p>Se evidencian en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal web CORAAMOCA ● Carta Compromiso ● Catálogo de servicio 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Portal web de Gestión de la Calidad en los Servicios Públicos. 	
8) Costo de los servicios.	<p>Los costos de los servicios están disponibles en la descripción cargada en el portal institucional.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El enlace a los servicios públicos, tiene detallado los Costos de los servicios. ● Portal web CORAAMOCA, ● Portal web de Gestión de la Calidad en los Servicios Públicos. 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>La Institución cuenta con Carta Compromiso del periodo 2021-2022 en proceso de actualización.</p> <p>Se evidencian en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Carta Compromiso ● Catálogo de servicios ● Portal web CORAAMOCA ● Portal web de Gestión de la Calidad en los Servicios Públicos. 	Se está haciendo levantamiento y evaluación de datos para Carta Compromiso

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se ha medido
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	En las Estadísticas se encuentran medidas y calculadas de las Quejas y Sugerencias recibidas y sus resultados. También en el portal web de Transparencia Institucional se encuentra publicado	

	<p>un enlace al portal web de la LÍNEA 311, también están publicadas.</p> <p>Se evidencian en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estadísticas publicadas en el Portal Web ● En la sección LÍNEA 311, en el subportal web Institucional de Transparencia, están publicadas las estadísticas trimestrales de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El proyecto con el Banco Mundial-INAPA-CORAAMOCA y a través de los retos de 100 días desarrollados en la institución, hemos logrado un acercamiento directo con los ciudadanos/clientes, con visitas puerta a puerta, encuentros en colectivos en clubes donde se han formalizado nuevos contratos, acuerdos de pagos y una atención directa y personalizada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Resultados retos 100 días. ● Listado de casas visitadas con datos generales del ciudadano 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>La Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 arrojó que un 34% de los ciudadanos/clientes son Hombres y un 66% son Mujeres.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023. 	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la</p>	<p>En el reto de 100 días, fueron involucrados y consultados diversos grupos de interés, juntas de vecinos, líderes comunitarios, personalidades de la vida civil, medios de comunicación para definir una</p>	

convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	estrategia de escuchar a la comunidad y llevar soluciones concretas a sus necesidades. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Resultados reto de los 100 días ● Fotos ● Redes Sociales 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	La Institución ha desarrollado acceso a los productos y servicios a los ciudadanos/clientes, así como también pone a disposición las formas y participación ciudadana para acceder a nuestros servicios. También con la disponibilidad del portal de transparencia. Finalmente el flujo de información de todas las actividades de la Institución por medio de Redes Sociales. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ● Carta Compromiso al Ciudadano ● Portal de Transparencia ● Redes Sociales 	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	En el portal web Institucional se encuentran publicadas las evaluaciones que realiza el órgano rector de la Transparencia que es la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental DIGEIG, mensualmente, en la que se miden las acciones implementadas por la Transparencia. Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> ● Portal Web Institucional CORAAMOCA 	Actualizar las Normas Básicas de Control Interno y aplicarlas en las áreas

	<ul style="list-style-type: none"> ● Portal de DIGEIG ● SISMAP ● Normas Basicas de Control Interno (NOBACI) 	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Se evalúa y se mide mediante encuesta de Satisfacción Ciudadana. La última encuesta se realizó en el pasado mes de junio 2023 obteniendo un resultado promedio general de 81%.</p> <p>Se mide en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de Satisfaccion Ciudadana 	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>El involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listados de participación del proceso de la revisión de la filosofía institucional. ● Fotos 	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Para la realización de la Carta Compromiso y el Plan de Mejora, la Institución realiza encuestas dando participación a los ciudadanos/clientes, para la detección de acciones de mejora. Igualmente con los buzones de quejas, sugerencias y</p>	

	<p>enuncias.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuestas ● Buzón de quejas y Sugerencias ● Portal Web de coraamoca ● Encuesta de Clima Laboral 	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Actualmente el Comité de Ética se transformó en Comité de Integridad Gubernamental en Cumplimiento Normativo, que se encuentra en etapa de capacitación, para luego continuar con el proceso de transformación e implementación. Se cuenta con un Código de Ética Institucional en donde una de sus secciones trata el tema Conflictos de Intereses.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Inducción Código de Ética ● Fotos ● Lista de Participantes 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Para el mantenimiento y cuidado de nuestra principal fuente de abastecimiento que es la Presa Tavera Bao, se ha nombrado un personal, el cual realiza acciones de forma constante.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La formación de la Brigada Jaspa de Bao, quienes figuran como jardineros en nuestra nómina de empleados fijos, se avala en el acuerdo de desempeño y el nombramiento. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Informes mensuales de las actividades de limpieza y siembra de árboles. 	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se ha medido
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>La institución cuenta con equipos tecnológicos y digitales para el logro de los objetivos institucionales. La puntuación actual en el ITICge 54.80%,</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe ITICge 2023 	
9) La agilidad de la organización.		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>La capacidad y efectividad de la institución para dirigir la organización estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión se comunica y se evidencia mediante la rendición de cuenta.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Rendición de Cuentas cada año ● Memoria institucional ● POA 	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La institución cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos aprobado por la Dirección de Simplificación de Trámites del MAP.	No se ha actualizado Manual de Políticas y Procedimientos

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ● Manual de Políticas y Procedimientos ● Indicador de Estandarización de procesos del SISMAP 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.		No se ha medido
4) La gestión del conocimiento.	<p>La Institución gestiona el conocimiento a través de diversas capacitaciones.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Capacitación 2023 ● Informes trimestrales de capacitaciones. 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La Institución cuenta con varios canales de comunicación interna.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ● Grupos de WhatsApp ● Correos ● Murales Informativos. 	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No se ha medido
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>El proyecto con el Banco Mundial-INAPA y CORAAMOCA nos ha brindado la oportunidad de adaptarnos a los cambios y novedades en los trabajos a realizar. Se cumple con los retos de 100 días compenetrando los equipos al desarrollo de los objetivos planificados</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ● Informes Resultados Retos de los 100 días ● Fotos 	<p>No se ha medido evidenciado en el cumplimiento de los retos de 100 días, los equipos se han compenetrado al desarrollo de los objetivos propuestos.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Se realiza mediante la implementación de la encuesta de clima laboral. Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Mejora 	No se han realizado encuestas en el 2023.
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	El proceso se lleva a cabo a través de la ejecución de: Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de Clima Laboral. 	No se han realizado encuesta 2023
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Se evidencia a través del plan de acción de mejora Institucional. Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> ● Implementación de la encuesta de clima laboral. ● Creación de la Unidad de igualdad de género 	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	La institución ha realizado adecuaciones a las instalaciones existentes y construido nuevas edificaciones mejorando así las condiciones y ambiente laboral. Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> ● Implementación de la encuesta de clima laboral. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		No se ha medido
2) Motivación y empoderamiento.		No se ha medido
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>La Institución desarrolla efectivamente con el apoyo del INAP, el MAP y el INFOTEP planes de capacitación en los últimos años.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de capacitaciones • Planificación de recursos humanos 2023. 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No se ha medido
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>El Comité de Calidad es responsable de dar seguimiento al plan de mejora.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformación Comité de Calidad 	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>Actualmente el Comité de Ética se transformó en Comité de Integridad Gubernamental en Cumplimiento Normativo, que se encuentra en etapa de capacitación, para luego continuar con el proceso de transformación e implementación.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de conformación de la comisión de ética e integridad Gubernamental 	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>La Institución ha realizado jornadas de reforestación y jornadas de limpieza en ríos y presa de Taveras Bao, cumpliendo con los compromisos de responsabilidad social teniendo una considerable participación de empleados de manera voluntaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes • fotos. 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>La Institución establece anualmente acuerdos de desempeño para cada empleado. Estos acuerdos establecen los objetivos de rendimiento individuales del empleado y se utilizan para evaluar el desempeño del empleado a lo largo del año.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de desempeño firmado 	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Anualmente la Institución es medida sobre el uso de herramientas digitales a través del ITICgE.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe ITICGE 2023. 	

<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>La Institución realiza su plan de capacitación anual. Se lleva un control de las actividades formativas y se parte del presupuesto asignado para las actividades formativas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de capacitación anual institucional. ● Presupuesto de Recursos Humanos 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		<p>No se ha medido</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Trabajamos con los miembros o representantes de juntas de vecinos, centros educativos, instituciones sin fines de lucro, ayuntamiento y PEDEPE para promover la conservación del agua. Proporcionamos programas educativos, realizamos visitas a la planta de tratamiento, y publicamos anuncios que promueven el uso y ahorro del agua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listado de participación ● fotos ● Redes Sociales 	

<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>La institución ha tenido un impacto positivo en el desarrollo económico de la comunidad, la provincia y el país. La actividad principal de la Institución es el abastecimiento de agua potable y saneamiento siendo esto un factor vital para el desarrollo de los pueblos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Índice de cobertura (one) ● Estadísticas provinciales (one) 	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>La institución cumple con la constitución y las leyes que la regulan. Esto tiene un impacto positivo en la transparencia, el comportamiento ético y la apertura.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● SISCOMPRAS ● SISMAP ● ITICGE ● DIGEIG 	

6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>La Institución realiza campañas publicitarias de ahorro del agua, programas de reforestación y limpieza de ríos y presa Tavera Bao.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos ● Redes Sociales ● Lista de participantes 	
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se ha realizado.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		No se ha medido

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La máxima autoridad de la Institución se reúne continuamente con las comunidades para escuchar y responder a sus necesidades de agua potable y alcantarillado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Redes Sociales ● Fotos 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>La Institución emplea personas con discapacidades, contamos en la actualidad con 2 personas con discapacidad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Recepción ● Curriculum Vitae del empleado 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquio nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Se evidencia en intercambios productivos de conocimientos e informaciones en las actividades de capacitaciones impartidas por consultores del Banco Mundial.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listados de participación ● Fotos ● Minutas ● Talleres 	

<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La Institución cuenta con un programa de prevención de riesgos y de accidentes. En el SISTAP tenemos una puntuación de 85%</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe del SISMAP 	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>		<p>No se ha medido.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>La Institución mide los resultados de la cantidad y calidad de los productos que ofrece a través de la publicación mensual de la producción de agua potable en el portal de datos abiertos. La encuesta de satisfacción de los usuarios en 2023 arrojó un índice de aprobación del 81%.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Matriz de servicios comprometidos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Satisfacción Ciudadana 	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>La Institución mide los resultados en términos de outcomes por medio de la realización de una encuesta de satisfacción de los servicios que ofrece anualmente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Satisfacción Ciudadanos/clientes. 	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>El Grado de cumplimiento de los acuerdos interinstitucionales con INAPA en relación a la ejecución conjunta del proyecto de Mejoras de Agua potable y Aguas Residuales para Moca Y Gaspar Hernández,</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los informes de resultados de avances del proyecto. 	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha realizado.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		

1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se ha realizado
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha realizado
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha realizado
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>La medición de la eficiencia de las alianzas se evidencia en los informes de resultados y avances en la ejecución del Proyecto de Mejoras de Agua Potable y Aguas Residuales para Moca y Gaspar Hernández.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes estadísticos trimestrales 	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No se ha medido
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>Contamos con documentos de resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes ● Reportes realizados en la Unidad de Control y Análisis (Auditoría Interna). 	

<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros se evidencia mediante el Sistema de información de la Gestión Financiera del estado (SIGEF), así garantizando el cumplimiento de las metas con el control de las ejecuciones presupuestarias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ejecuciones presupuestarias. ● Físico Financiero. 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>CORAAMOCA cuenta con un control estricto en la distribución y gastos de los fondos, cumpliendo con la ley 340-06 de compras y contrataciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estados Financieros ● Reportes de compras menor ● Comparaciones de precios ● Concursos Licitaciones 	

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

