



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo

FECHA:

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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Hemos revisado y reformulado la misión, visión y valores con el equipo institucional, con los ejes estratégicos, éstos alineados a las políticas nacionales con el tema del agua, con el objetivo no.6 Agua limpia y saneamiento de desarrollo sostenible y el segundo eje de la Estrategia Nacional de Desarrollo objetivo 2.5 Vivienda digna en entornos saludables.</p> <p>Se evidencia: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. Listado de participantes y minutas de reunión.</p> <p>La institución ha establecido un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización y respetando los principios constitucionales fundamentales de la dignidad humana: la libertad, la igualdad, el imperio de la ley, la justicia, la solidaridad, la convivencia fraterna, el bienestar social, el equilibrio ecológico, el progreso y la paz.</p> <p>Se evidencia: En los carnets de empleados, Catálogo de servicios Brochures, Página Web, Plan Estratégico 2021-2024 Cuadros en las recepciones de los edificios</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>Hemos alineado la misión, la visión y los valores a las estrategias nacionales así mismo con el objetivo no.6 Agua limpia y saneamiento de desarrollo sostenible y al segundo eje de la Estrategia Nacional de Desarrollo objetivo 2.5 Vivienda digna en entornos saludables.</p>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Se evidencia con: Plan Estratégico Institucional 2021-2024. https://transparencia.caasd.gob.do/plan-estrategico-main/plan-estrategico/</p> <p>Comunicamos la misión, visión, valores objetivos estratégicos y operativos de manera más amplia. Se evidencia: Registro de participantes, charlas de inducción al personal, socialización del Plan Estratégico, Matriz de gestión de los contratos, acuerdos y convenios actualizada abril 2020 – abril 2021. Comunicamos la filosofía institucional a través de los murales, página web y redes sociales de la institución con el objetivo empoderar tanto a los colaboradores como a los ciudadanos clientes.</p> <p>Se evidencia: https://transparencia.caasd.gob.do/plan-estrategico-main/plan-operativo/</p> <p>Publicaciones en los murales, redes sociales institucionales y pagina web institucional.</p> <p>Acrílicos con la filosofía institucional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos 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>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>Revisamos periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo como demográficos. Se evidencia con la última versión del plan estratégico: Plan Estratégico 2021-2024</p> <p>Se tiene definido el proceso y procedimiento para la revisión de la estructura organizacional y actualización de los procesos</p>	
<p>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>Tenemos conformado el sistema de prevención del comportamiento no ético. Se evidencia con: Acta de conformación del comité de ética, código de ética, charlas o inducción al código de ética, entrega del código de ética en los procesos de compra, estatutos de personal, la asociación de servidores públicos, aplicación del sistema de compras y contrataciones, aplicación de la ley 41-08 y reglamento 523-09 y 524-09</p> <p>Tenemos la vía para gestionar las diferentes denuncias realizadas conforme a un comportamiento fuera de ética. Se evidencia con: Procedimiento del Buzón de Denuncias. Estamos trabajando para la certificación institucional de las normas ISO 37001 de sistema de gestión antisoborno y la norma ISO 37301</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>sistema de gestión de cumplimiento que nos permite gestionar comportamientos no éticos y evitar actos de corrupción. Se evidencia con: Protocolo de Debida Diligencia Pública, Política de controles financieros y no financieros, manual CAASD ISO 3700/37301.</p> <p>Hemos realizado charlas para reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados Se evidencia con: charlas de liderazgo, charlas de valores éticos, agenda de la actividad, registro de participantes, reuniones internas de las áreas con su personal. En septiembre 2021 fue realizada la encuesta de Clima Organizacional por la Dirección de Gestión del Cambio del Ministerio de Administración Pública MAP. Se evidencia: Resultados de Encuesta de Clima y Plan de acción con áreas de mejora para crear un clima organizacional adecuado y fortalecer el ambiente laboral.</p>	

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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Contamos con estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias Se evidencia con: Estructura Organizacional, Manual de Funciones Actualizado Manual de Puesto Actualizado Los Macroprocesos Institucionales, Procedimientos aprobados y difundidos, versión 1.3 del Manual de Procesos y Procedimientos. Actualmente se está gestionando la difusión de procedimientos y mecanismo de gestión Se evidencia con: Calendario de Inducción y hoja de firma de participantes. Actualización de los procedimientos de la Gestión Comercial Hemos documentado procedimientos institucionales.</p> <p>Se evidencia con: Procedimientos del área de Recursos Humanos y de la Dirección de Hidrogeología y Medio Ambiente. Minutas de reunión. Actualmente nos encontramos actualizando la estructura organizativa institucional de forma que pueda ser más funcional para las operaciones de la institución. Se evidencia con: informe propuesta de estructura enviado al MAP, minutas de reuniones y correos de coordinación.</p>	<p>No se evidencia la comunicación continua e implementación por completo de los procesos y procedimientos vigentes.</p>
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y</p>	<p>Contamos con las documentaciones actualizadas para Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>No se evidencia la comunicación continua y socialización de los productos y resultados institucionales establecidos en la planificación estratégica</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y</p>	<p>Se evidencia: con la actualización de Estructura Organizacional Manual de Funciones Manual de Puesto Plan estratégico Institucional Plan Operativo Anual Informe Plan Operativo Anual enero-marzo 2023</p> <p>Definimos y cuantificamos los indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p>	<p>No se evidencia la perspectiva de genero</p>
<p>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>El Plan Operativo Anual cargado en el Sistema SISMEP Socialización del Plan Estratégico 2021-2024, Metas del Plan Plurianual del Sector Público.</p> <p>Hemos realizado algunas actividades vinculadas a las expectativas del grupo de interés y necesidades del ciudadano/cliente.</p> <p>Se evidencia con: la diversificación de los canales de pago para facilitar el acceso al ciudadano y reducción del costo de traslado</p> <p>Priorización de obras ejecutadas atendiendo la necesidad de la comunidad, expresadas a través de las reuniones con representantes comunitarios Celebramos el día de las madres atendiendo la perspectiva y equidad de género y charlas sobre la ley 5-13 sobre inclusión social.</p> <p>Se tiene definido los mecanismos para la participación social, existiendo para su seguimiento una dirección que se encarga de desarrollar las actividades y aplicar la política.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se evidencia con:</p> <p>Circular. Fotografías de la celebración del día de las madres Listado de participantes Charla sobre ley 5-13 de inclusión social. Nos encontramos en la fase de implementación de la transversalización del enfoque de género. Se evidencia con: Informe trimestral Transversalización Enfoque de Género enero-marzo 2023. La participación social se evidencia con las hojas de minuta, fotos de reunión.</p> <p>Contamos con varios sistemas de gestión de la información, que le ayuda a realizar las gestiones de control interno. Se evidencia con: Sistemas Financieros Sistema de Control Operacional Sistema de Recursos Humanos Sistema de Suministro Call Center Sistema de gestión comercial Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>Hemos trabajado para la implementación de un mecanismo de gestión de riesgos de conformidad con las normas de control interno, en ella supone la gestión de riesgos operacionales, financieros y gestión humana.</p> <p>Se evidencia con: Convocatoria para la elaboración del plan de riesgos o emergencia del cual hemos recibido la evaluación de vulnerabilidad y la valoración de riesgos de las áreas de alto impacto.</p>	<p>No se evidencia la implementación completa de la gestión de riesgo de conformidad con las normas de control interno.</p> <p>No se evidencia la implementación de la gestión de riesgos de desastre</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Diagnóstico y evaluación de riesgos laborales. Comité de riesgo laboral actualizado para la implementación del sistema de salud y seguridad en el trabajo. Se evidencia con el plan de riesgo laboral y la socialización del comité.</p> <p>También estamos integrados al Sistema de Recolección de Datos tras eventos atmosféricos (SIREDRD).</p> <p>Se evidencia con: Registros de daños atmosféricos aún en fase de prueba. Informe anual de interrupciones de servicio.</p> <p>Tenemos implementado parcialmente un sistema de gestión de calidad. Se evidencia con: Normas ISO 9001-2015 en parte de la Gestión Comercial</p> <p>Contamos con instrumentos que motorizan la calidad como las políticas de monitoreo y evaluación, políticas de comunicación, políticas de leyes, normativas y reglamento.</p> <p>Nuevos procedimientos aprobados y difundidos, Manual de procesos y procedimientos v 1.2 vigente y difundido a todas las áreas a través de la carpeta pública institucional Automatización de algunos procesos de gestión operativa con la implementación del APSTRA.</p> <p>Listado de participantes de las Inducciones impartidas a los colaboradores de la institución sobre el Sistema de Gestión enero-abril 2023</p> <p>Manual de Procesos y Procedimientos v 1.3</p>	<p>No existe un modelo de gestión de la calidad a nivel general.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Estamos creando condiciones para una eficaz comunicación interna y externa. Se dispone de una política de comunicación</p> <p>Se evidencia con: el Plan de comunicación 2023, el presupuesto asignado, las publicaciones realizadas a través de los diferentes medios. Además, comunicación vía flota, chats de equipos de trabajo, correo institucional, página web, call center, oficinas de atención al cliente, comunicación vía radio, oficina de acceso a la información pública, portal transparencia, redes sociales.</p> <p>Colocación de buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>Carpeta publica para compartir información de interés para la gestión institucional.</p> <p>Chat interactivo en la página web de la institución.</p> <p>Contamos con el Buzón digital para las quejas y sugerencias.</p> <p>Se evidencia con: Buzón de quejas y sugerencias colgado en la página web institucional. https://portal.caasd.gob.do/quejas-y-sugerencias/</p> <p>publicaciones en las redes sociales.</p> <p>https://www.instagram.com/stories/highlights/18051129946350558/</p> <p>https://www.instagram.com/caasdrd/</p>	<p>No se evidencia una efectiva comunicación interna a todos los niveles de la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Generamos las condiciones adecuadas para los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. se evidencia con:</p> <p>Las reuniones de equipo de trabajo para debatir y llegar a consenso en diferentes temas, las mismas pueden ser presenciales o vía plataformas digitales como TEAMS. Existen evidencias con la hoja de participantes en reuniones realizadas, minuta resumen firmadas o correos conteniendo resumen.</p> <p>Documentamos los procesos y procedimientos para la gestión institucional. Se evidencia: Procedimientos de la Gestión comercial, minuta de las reuniones y correos.</p> <p>Hemos documentado procedimientos institucionales con la participación de los grupos de interés y aprobados por la Máxima Autoridad. Se evidencia con: Procedimientos de Recursos humanos y de la Dirección de Hidrogeología y Medio Ambiente</p> <p>Estamos creando condiciones para una eficaz comunicación interna y externa. Se evidencia con: Comunicación vía flota, chats de equipos de trabajo, correo institucional, página web, call center, oficinas de atención al cliente, comunicación vía radio, oficina de acceso a la información pública, portal transparencia, redes sociales.</p> <p>https://transparencia.caasd.gob.do/</p>	<p>No se evidencia la integración de los diferentes sistemas de información.</p> <p>No se evidencia la documentación en todos los procesos y procedimientos existentes.</p> <p>No se evidencia una efectiva comunicación interna a todos los niveles de la organización</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Desarrollamos una comunicación interna y externa a todos los niveles de la organización.</p> <p>Se evidencia: Campañas informativas en las redes sociales y en los Desktop Revista CAASD INFORMA Murales institucionales actualizados</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Realizamos reuniones con la participación de los líderes, directivos y/o equipo de trabajo. Se evidencia con: Registro de participantes en reuniones con el equipo de trabajo. Registro de participación del personal en actividades nacionales e internacionales adoptando nuevas prácticas. Presentación de mejoras de las actividades o procesos. Resumen de minuta y formulario de firma de las reuniones con el equipo de trabajo para comunicar nuevas directrices o dar seguimiento. Hemos actualizado y difundido la hoja registro de participantes para documentar todas las reuniones que se realicen con el fin de crear una cultura de gestión documental. Se evidencia con: Hoja registro de participante para control de actividades actualizada y difundida a través de la Carpeta Pública Institucional.</p> <p>Comunicamos las iniciativas del cambio y los efectos esperados a los empleados. Se evidencia con: Agenda de charlas sobre la ley de función pública 41-08 con la cual nos regimos actualmente,</p>	<p>No esta implementado al 100% la documentación de todas las reuniones de trabajo que se realizan, con la generación de minutas, actas de reuniones o registro de participantes</p>

	<p>registro de participantes de las charlas, presentación del director indicando el relanzamiento de la CAASD, socialización y reunión con el proyecto AECID, boletines de AECID, Reuniones con diferentes grupos de interés. Campañas formativas a través de las redes sociales para fomentar la cultura de ahorro del agua. Charlas formativas a los centros educativos para inculcar el cambio en ellos. Publicación de estados en las cuentas de redes sociales, con el objetivo de educar e instruir. Curso Gestión del Cambio y listado de participantes.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <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</p>	<p>Comunicamos que nuestro Director General asiste a las actividades que realiza la institución. Se evidencia con: Fotos de la presencia del director general y demás directivos en los eventos Registro de participantes.</p> <p>Capacitamos a los colaboradores con cursos que promuevan una cultura de respeto y liderazgo fortaleciendo la relaciones entre sí.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>Se evidencia: Curso Relaciones humanas. Curso Ética profesional. Curso trabajo en equipo. Curso de comunicación efectiva Curso de Inteligencia emocional Listados de participantes. Informe trimestral del plan de capacitación enero-marzo 2023 y abril-junio 2023</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Contamos con el Outlook y realizamos reuniones semanales reuniones informativas.</p> <p>Realizamos la Revista CAASD donde se presentan las informaciones relevantes de la institución la misma es colgada en la página institucional.</p> <p>https://transparencia.caasd.gob.do/publicaciones/publicaciones-oficiales/publicaciones-oficiales-2023/publicaciones-oficiales-abril-2023/</p> <p>Se evidencia con: Envío de circulares informando puntos importantes, agenda y minuta de reuniones. Revista CAASD informa.</p>	
<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>Nuestros empleados son tomados en cuenta para desarrollar sus tareas, planes y objetivos.</p> <p>Se evidencia con: Certificados de participación en las capacitaciones, solicitud de capacitación para mejorar el desempeño de las actividades del personal, registro de participantes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Realizamos el Informe de Desempeño del POA de manera trimestral para monitorear las mates de las áreas.</p> <p>Se evidencia con: Informe de Desempeño Trimestral del POA https://transparencia.caasd.gob.do/plan-estrategico-main/plan-operativo/poa-2023/informes-trimestrales-poa-2023/</p> <p>Animamos, fomentamos y potenciamos a nuestros empleados. Se evidencia con: Comunicación de delegación de funciones por ausencia de un personal u otros fines, minutas de asistencias a actividades.</p> <p>Realizamos capacitaciones a los servidores de la institución con el objetivo de fortalecer sus conocimientos y habilidades. Se evidencia: Plan de Capacitación e Informe trimestral del Plan de Capacitación enero-marzo y abril-junio 2023</p> <p>Premiamos los esfuerzos de los colaboradores de la institución. Se evidencia: Reconocimientos de colaboradores destacados 2022 y fotografías del evento. Procedimiento Gestión de Reconocimiento por Bono de Desempeño.</p>	<p>No está implementado la premiación al esfuerzo de los servidores</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <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>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Evaluamos las necesidades de nuestros grupos de interés. Se evidencia con: Evaluación de las necesidades de las comunidades en atención a sus requerimientos presentes y futuros, formulación de proyectos, plan de gestión empresarial, Plan Estratégico 2021-2024, Encuesta de satisfacción.</p> <p>Listados de participantes y fotografías de reuniones con los comunitarios.</p> <p>Ayudamos a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. Se evidencia con: Carga de plan estratégico y operativo de la institución en el plan plurianual del sector público, comunicación dirigida a representantes de los Ayuntamientos, Medioambiente, Hacienda, Acta de participación en el Consejo Directivo para la Reforma y modernización del sector APS, participación en el Consejo de Directores con el Presidente de la República Dominicana. Hemos desarrollado una reunión para tratar el tema del proyecto de Guajimía en la cual fueron invitados los senadores y diputados</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Tenemos identificadas las políticas públicas relevantes para la organización. Se evidencia con: Participación en actividades Plan de Quisqueya Verde, Plan de Alfabetización y Campaña contra el Zika, Acta de incorporación a la Ley de Función Pública. Proceso de simplificación de servicios para la inserción en república digital. Portal transparencia actualizado Hemos creado un mecanismo para la identificación de las políticas públicas de impacto para la institución. Se evidencia con: Matriz de identificación de políticas transversales, Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y matriz con identificación de las políticas transversales.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Tenemos medios para verificar que nuestros objetivos, metas, productos y servicios están alineados con las políticas públicas. Se evidencia con: Plan de Gestión Empresarial, Plan Estratégico 2021-2024 alineados a los objetivos, de la Ley 01-12 END, firmas de acuerdo de desempeño Institucional (EDI), firma de acuerdo de incorporación de los servicios en Punto de Acceso Gubernamental – Punto GOB. Acuerdo de servicio para establecer tiempo de respuesta para la aprobación de planos hidráulicos y sanitarios. Acuerdo INDRHI – CAASD 2021 Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Acuerdo con ACOPROVI-CAASD mayo 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>https://presidencia.gob.do/noticias/caasd-y-acoprovi-firman-acuerdo-para-mejorar-redes-distribucion-de-agua-en-el-gran-santo</p> <p>Actualmente nos encontramos documentando la política de participación social basándonos en la guía de políticas transversales en su acápite de transversalidad para la participación la cual obedece a la estrategia nacional de desarrollo (ley No. 01-12) capítulo III donde expresa la incorporación de las políticas transversales en todos los planes, programas, proyectos y políticas públicas.</p> <p>Involucramos a los grupos de interés importante. Se evidencia con: Firmas de Acuerdos Interinstitucionales de cooperación, ejemplo: Acuerdo con Pro-consumidor, Medio ambiente, Mafre, Vida Azul, ACOPROVI, CNE, Obras Públicas, INAPA, Los Ayuntamientos, MAP, MEPYD.</p> <p>Firma del convenio en 2021 con: Fondo Agua e INDRHI</p> <p>Firma Del Convenio con CORAAVEGA marzo 2022</p> <p>Firma de Acuerdo con ACOPROVI mayo 2023 https://presidencia.gob.do/noticias/caasd-y-acoprovi-firman-acuerdo-para-mejorar-redes-distribucion-de-agua-en-el-gran-santo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <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>Desarrollamos y mantenemos alianzas y realizamos trabajos en red con grupos de interés. Se evidencia con: Acuerdos Interinstitucionales de Cooperación. Ejemplo: Acuerdo con Pro-Consumidor, Medioambiente, ACOPROVI, MAFRE, Vida Azul.</p> <p>Se ha realizado convenio con la Empresa Generadora de Electricidad Haina (EGEHAINA) y actualmente en proceso otros convenios con la ONG que gestiona El Sector La Barquita, con Agua Planeta Azul y por último en proceso de coordinación con la Asociación de Perforadores de Pozos y Filtrantes.</p> <p>Se evidencia con: +Convenio con Empresa Generadora de Electricidad Haina (EGEHAINA) y fotografía de la reunión con la asociación de perforadores de pozos y filtrantes. Reunión con representantes de las juntas de vecinos</p> <p>Construimos y promovemos el conocimiento público reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>Se evidencia con: Participación en actividades de universidades, visitas a las Instalaciones de la CAASD del público interesado en conocer los procesos de las plantas, seminarios nacionales e internacionales, jornadas educativas en liceos, colegios, juntas de vecinos, anuncios en las redes sociales y medios televisivos. Invitación a diferentes representantes de la sociedad y grupos sociales a recorridos por los</p>	<p>No se evidencia la publicación o mercadeo de los productos institucionales dirigidos a grupos focales o grupos de interés.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>diferentes proyectos institucionales. https://www.instagram.com/stories/highlights/17918096300585424/</p> <p>Publicación de los servicios institucionales a través del portal web. https://www.instagram.com/stories/highlights/18051129946350558/</p> <p>Elaboración y difusión de la carta compromiso.</p> <p>Difusión de los servicios a través del *462</p> <p>Tenemos un concepto específico de marketing para productos y servicios centrado en los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia con: Video de marketing de los productos, videos de La Zurza y del Acueducto Oriental. Anuncios publicitarios en redes sociales y en la televisión.</p> <p>Publicamos en las redes sociales los servicios que ofrece la institución, las oficinas comerciales y los horarios.</p> <p>Se evidencia: Publicación en las redes sociales sobre algunos servicios ofrecidos y medios de contacto. https://www.instagram.com/stories/highlights/18051129946350558/</p>	

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
<p>La Organización:</p> <p>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> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se identifican las condiciones que deben cumplirse y se analiza el entorno tanto interno como externo que influyen en el logro de los objetivos estratégicos, se evidencia con el Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>Identificamos a todos los grupos de interés Se evidencia con: Ley 498-73 creación de la CAASD y su reglamento No. 3402. Identificación en el Plan de Gestión Institucional, Plan Maestro de Alcantarillado Sanitario, Plan Plurianual Y Sector Público. PEI 2021-2024</p> <p>Se analizan las reformas del sector público y se traducen en acciones en la planificación estratégica y operativa de la institución. Se evidencia en el PEI 2021-2024 en él se plantea la gestión de riesgo de desastre, incluyendo acciones de análisis de vulnerabilidades en los sistemas. Asimismo, la simplificación de trámites (Burocracia Cero) con la incorporación de consultoría en el POA para optimización de procesos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>Analizamos el desempeño interno y las capacidades de la organización de forma sistemática. Se evidencia con: FODA contenido en el Plan de gestión empresarial, levantamiento de matrices NOBACI, Matriz de riesgo. FODA, PEI 2021-2024 Plan de Riesgos Laborales 2021</p>	<p>No se evidencia un Plan integral de Mitigación de Riesgos, incluyendo riesgos de desastres. No se evidencia la delegación de responsabilidad la gestión integral del riesgo en sus diferentes factores.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Traducimos la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo)</p> <p>Se evidencia con: Plan de Gestión Empresarial, Plan Maestro del Alcantarillado Sanitario, Ejes Estratégicos definidos dentro del Consejo para La Reforma y Modernización del Sector APS. Planes operativos anuales alineados al Plan de Gestión Empresarial (Plan Estratégico)</p> <p>Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Plan Operativo 2023</p> <p>Involucramos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación.</p> <p>Se evidencia con: Planes operativos de las áreas, recibidos para la formulación del Presupuesto y el POA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Priorización del Plan Operativo de Inversión 2021-2022 tomando en cuenta las necesidades de la comunidad. Cartas comunitarias y hoja de firma de las reuniones con los comunitarios.</p> <p>Se integran aspectos de sostenibilidad del medio ambiente y la responsabilidad social.</p> <p>Se evidencia con: Licencias ambientales emitida para los proyectos de inversión pública. Estudios de impacto ambiental y Social del Proyecto Guajimia Fase II. Declaratoria ambiental del proyecto Ampliación Acueducto Oriental Fase II Evaluación de afectados por intervención de cañadas y entrega de viviendas.</p> <p>Aseguramos la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Se evidencia con: Incorporación de los recursos en el Presupuesto Institucional Instructivo para la solicitud de bienes y/o servicios, formulario de línea programática, modelo de informe de monitoreo. Hemos colocado la disponibilidad de recursos en el Plan Operativo Anual (POA) y en el Presupuesto 2020 aprobado, para la evaluación y formulación de planes estratégicos.</p> <p>Se evidencia: Partidas identificadas en Presupuesto 2021 y Plan Operativo Anual donde se visualiza la designación de fondos para las diferentes actividades.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Nivel de Ejecución del Plan de Compras 2021 Plan Anual de Compras 2023 Procesos de Compras ejecutados a través del Portal de Compras y Contrataciones.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implants la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <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>Implantamos la estrategia y la planificación.</p> <p>Se evidencia con: Hoja de firma en la presentación de la actualización del plan plurianual a los directivos, acta del Consejo en la Presentación de Estructura Organizativa al Consejo Directivo, Acta del Consejo de la Presentación del Presupuesto. Elaboración de lineamientos (prioridades) emitidos por la MAE para la formulación de los planes operativos.</p> <p>Matriz de grandes proyectos priorizados, evidenciado en el PEI 2021-2024</p> <p>Elaboramos planes y tareas con sus indicadores en base a los objetivos estratégicos y operativos de la organización Se evidencia con: Planes operativos registrados en el sistema de planificación monitoreo y evaluación (SISPME)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Comunicamos eficazmente los objetivos, planes y tareas. Se evidencia con: La convocatoria de la socialización de los objetivos y planes a los directivos de la organización. Registro de participantes en reuniones para definir o comunicar las actividades de la organización. Elaboración de lineamientos (prioridades) emitidos por la MAE para la formulación de los planes operativos.</p> <p>Se realiza el monitoreo y medición de los logros de la institución.</p> <p>Se evidencia con: Informes de desempeño mensuales que están en nuestra página web, Cargas en el portal Ruta del MEPyD, Informe de Avance del POA cargado en la página Web.</p> <p>Informe Trimestral POA enero-marzo 2023 https://transparencia.caasd.gob.do/plan-estrategico-main/plan-operativo/poa-2023/informes-trimestrales-poa-2023/</p> <p>Informe de rendición de cuentas https://transparencia.caasd.gob.do/plan-estrategico-main/memorias/memorias-2022/</p>	<p>No se evidencia el empoderamiento a mínimo nivel de la organización de los objetivos y resultados.</p> <p>No se evidencia la evaluación del cumplimiento al POA con la presencia de la MAE y los responsables.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Identificamos las necesidades de cambio y desarrollamos un sistema con los procesos operativos para su automatización.</p> <p>Se evidencia: Sistema APSTRA, Sistema KHRISTAL, Sistema comercial transaccional</p> <p>Se trabaja en la implementación de un centro de control que permitirá tener información en tiempo real de las condiciones de los sistemas de producción de agua.</p> <p>Se trabaja en la elaboración de un módulo de compras conectado al sistema Khristal para agilizar la solicitud y validación de las compras.</p> <p>Construimos y desarrollamos una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p> <p>Se evidencia con: Participación de nuestros ejecutivos en conferencias, foros, seminarios, firmas de convenio con Comisión Nacional de Energía, (energía renovable). El Call Center, colocación de tecnología nueva en los sistemas o infraestructura de agua potable y saneamiento. Actualización de los sistemas tecnológicos, cartografía digital. Firma de acuerdo interinstitucional del sector APS para la retroalimentación de las buenas prácticas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Formación o capacitación al personal vía online, a través del INAP</p> <p>Realizamos benchlearning con CORAAVEGA en la que sostuvimos un intercambio de conocimientos.</p> <p>Se realizo una actividad de mentoría para mejorar el desempeño institucional, https://www.instagram.com/p/CpvEoXJr4Nw/ https://www.emasesa.com/emasesa-participa-en-un-programa-de-asistencia-tecnica-con-la-corporacion-del-acueducto-y-alcantarillado-de-santo-domingo-caasd/</p> <p>Se evidencia: Convenio CORAAVEGA y fotografías.</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>Se promueven las ideas innovadoras y creativas, puede evidenciarse con el vigilante del agua cuya propuesta fue expresada por un colaborador de la institución.</p> <p>Se apertura nuevos canales de pago para facilitar el pago a los clientes, se incorpora a la red el jumbo.</p>	

5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se asegura la disponibilidad de los recursos para la implementación de los cambios, puede evidenciarse en el presupuesto y POA del año 2023	
---	---	--

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:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos.</p> <p>Se evidencia con: Planificación de recursos humanos, requerimientos expresados por las áreas para el logro de sus metas en el Plan Operativo Anual, detección de necesidades de capacitación, y programación de acciones formativas anual.</p> <p>Desarrollamos e implementamos una política transparente de recursos humanos.</p> <p>Se evidencia con: Procedimiento de reclutamiento de personal contienen políticas para evaluar el recurso humano. Procedimiento Evaluación de Desempeño. Procedimiento Matriz de Suplencia.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Implementamos una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización e igualdad de oportunidades. Se evidencia con: Políticas de horarios, permiso de maternidad, Listado de inclusión de personas con discapacidad.</p> <p>Aseguramos que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión institucional. Se evidencia con: La Implementación del manual de cargo y la aplicación del reglamento 251-15 de reclutamiento y selección de personal. Procedimiento aprobado para el reclutamiento y selección de personal.</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y</p>	<p>La institución cuenta con los procedimientos pertinentes para el desarrollo de la carrera profesional de todos sus colaboradores. Se evidencia con: Procedimiento de Reclutamiento y Selección, Procedimiento de Gestión de Promoción basado en la Calidad del Desempeño, Procedimiento de Compensación y Beneficios, Procedimiento para la Validación de Perfiles de Puestos, Procedimiento para el Plan de Capacitación.</p> <p>Apoyamos y desarrollamos una cultura de desempeño, se evidencia con: Formulario de desempeños firmados por las áreas. Comunicación enviada al MAP de los empleados a evaluar por desempeño y factores. Procedimiento de evaluación del desempeño.</p>	<p>No se evidencia la existencia del mecanismo de aplicación para reconocimiento tanto individual como en equipo.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) 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>Entrega de reconocimientos al personal de carrera por alto desempeño y contribución en el logro de las metas institucionales. Entrega de reconocimientos a los empleados con 25 años o más.</p> <p>Hemos incluimos en el presupuesto anual 2021 la partida presupuestaria para bono de desempeño.</p> <p>Se evidencia con: Partida presupuestaria incluida en presupuesto anual aprobado. Se ha implementado el reconocimiento a servidores destacados con una evaluación del desempeño excelente. Se evidencia con: entrega de RD\$5,000.00.</p> <p>Nos encontramos en la fase de implementación de la política transversal de equidad de género:</p> <p>Se evidencia con: Informe trimestral de equidad de género, nómina institucional segregada por género, capacitación trimestral sobre perspectiva de género</p>	<p>No se evidencia la existencia de una política de género.</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>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <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>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo,</p>	<p>Hemos elaborado e implementado el Plan de Capacitación elaborado para mejorar las habilidades de los colaboradores de la institución Se evidencia con: Plan de Capacitación e Informe trimestral del Plan de Capacitación.</p> <p>Desarrollamos los talentos y/o capacidades de nuestros colaboradores.</p> <p>Se evidencia con: Informe trimestral de las capacitaciones realizadas enero-marzo 2023</p> <p>La institución ha venido aplicando mejoras a las capacitaciones realizadas utilizando aplicaciones como Teams y Zoom las cuales ejercen una forma más efectiva de la enseñanza. Se evidencia con: Convocatorias y listado de participantes de las capacitaciones virtuales realizadas.</p> <p>Planificamos y desarrollamos las competencias de los colaboradores de la institución. Se evidencia con: POA de capacitación y desarrollo en función al plan estratégico y necesidades de</p>	<p>No se evidencia el consenso del plan de formación y desarrollo para todos los empleados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>crecimiento/fortalecimiento de las áreas. Capacitaciones para todo el personal.</p> <p>Plan de Capacitación 2023</p> <p>Informe trimestral del Plan de Capacitación enero-marzo y abril-junio 2023 La institución, dispone del Procedimiento Inducción de Personal de Nuevo Ingreso y Cambio de Designación y guía a los nuevos servidores a través de las capacitaciones basadas en la ley de función pública, ley 41-08 y el reglamento 523-09 de Relaciones laborales las cuales se imparten de manera sistemática.</p> <p>Se evidencia con: Procedimiento inducción de Personal de nuevo ingreso y Cambio de designación, Listados de Participación de Inducción a personal de nuevo ingreso.</p> <p>La institución promueve la movilidad del personal. Se evidencia con: Áreas con nuevas estructuras orgánicas implementadas, comunicación de rotación de personal.</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>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos,</p>	<p>Desarrollamos métodos modernos de formación Se evidencia con cursos prácticos en:</p> <p>Formaciones de Excel avanzado, Capacitación del SASP, RECLASOF, AUTOCAD.</p> <p>Planificamos y formamos el desarrollo de la comunicación. Se evidencia con:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</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>El plan operativo de capacitación conteniendo charlas de seguridad y creación del sistema de salud y seguridad en el trabajo. Se planes anuales de la planificación y entendimiento del código de ética.</p> <p>Hemos incluido en el Listado de Participantes el renglón de género para identificar aquellos participantes en las reuniones de la institución.</p> <p>Se evidencia con: Listado de participantes actualizado y estadística de capacitaciones por género.</p>	<p>No se evidencia la eficacia de la formación obtenida.</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>Promovemos una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación. Se evidencia con: Charlas de trabajo en equipo impartida por el INFOTEP, registro de participantes en charlas de trabajo en equipo, compartimos los procesos y retroalimentación de las mejoras, formamos la Asociación de Servidores Públicos.</p>	<p>No se evidencia el aporte de ideas de los empleados en el desarrollo del trabajo en equipo</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>Creamos de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados.</p> <p>Se evidencia con: Minutas o memoria de reuniones de trabajo con el personal directivo o técnico para buscar soluciones o socializar algunos temas institucionales.</p>	<p>No se evidencia conocimiento del personal de la existencia de los canales para expresar las sugerencias</p>
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El correo institucional es un mecanismo para expresar las sugerencias a los internos de la organización.</p> <p>Se estableció un mecanismo para el registro de mejora de los procesos y procedimientos como también para consulta de estos. Se evidencia: Formulario actualizado de Solicitud de Consultas a Procesos y Políticas Institucionales.</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La elaboración de los planes y rediseño se realizan con la participación de las diferentes áreas, reuniones para dar a conocer los planes. Se evidencia con: Elaboración del POA Comunicación socializando la estructura organizativa en todos los niveles. Jornadas de trabajo con los empleados participantes en los procesos para la documentación de los procesos y en la incorporación de mejoras.</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los</p>	<p>Procuramos el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se evidencia con: Acuerdos de Desempeño. y en el procedimiento de evaluación de desempeño se establece.</p> <p>Realizamos encuesta a los empleados para medir la opinión de los empleados Se evidencia con: Resultado de la primera encuesta de clima laboral en enero 2020. Plan de mejora institucional.</p> <p>Hemos aplicado la Encuesta de Clima Organizacional 2023 al personal de la institución y la difusión de los resultados a todos los encargados con la finalidad de aplicar acciones de mejora.</p> <p>Se evidencia con: Difusión de los Resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional en la Carpeta Institucional y Plan de acción.</p>	
<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>Aseguramos buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización.</p> <p>Se evidencia con: Conformación del comité mixto de SISTAP. Levantamiento de condiciones de infraestructura e instalaciones, plan de equipamiento, uniformes a las brigadas. Tenemos en proceso de implementación un plan de mantenimiento de la estructura física de la</p>	

	<p>institución. Se evidencia con: Plan de Rehabilitación de área física. Actualmente estamos trabajando en un proyecto para el remozamiento de la estructura física de la institución en el que fueron priorizadas algunas áreas del edificio I, tales como: las áreas financieras, recepción, recursos humanos, etc. Se evidencia con: Perfil mejoramiento espacios físicos de la CAASD y presupuesto ejecutado remozando áreas. Se prioriza recursos para la adquisición de equipos de protección al personal (EPP) https://portal.caasd.gob.do/noticias/colaboradores-caasd-reciben-equipos-para-proteccion-personal/</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Aseguramos que las condiciones sean propicias para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados.</p> <p>Se evidencia con: Gestión de beneficios por maternidad, según la Ley 87-01 adaptabilidad en el horario de estudios, así como de lactancia según SISALRIL. Comunicación de actividades de Inducción en ley 41-08 de función pública y reglamento 523-09. inducción Ley 87-01 y listado de participantes.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Prestamos especial atención a las necesidades de los empleados internos de la institución. Se evidencia con: Gestión de trámites de pensión por discapacidad o antigüedad y facilidad de transporte. Registros de entrega de pago a los envejecientes discapacitados a sus hogares. Atención de salud en el dispensario médico y entrega de medicamentos.</p>	<p>No se han realizado planes de compensación y beneficios dirigidos a empleados desfavorecidos o con discapacidad.</p>
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las</p>	<p>Proporcionamos planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria</p>	<p>No se han realizado actividades de integración social y cultural.</p>

<p>personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se evidencia con: Registro de capacitación continua o certificados. Listados de ganadores en rifa del día las madres y día de los padres, registro de beneficiarios en Jornada de salud, participantes en actividades deportivas, registro de entrega de útiles escolares, entrega de uniformes. Actividad y entrega de canastilla por el día de la lactancia. Entrega de boletas para participar en actividades culturales. Actividades para la integración social y cultural de los colaboradores (Cine Forum Zumbaton, jornadas de reforestación, entre otras) Certificados de reconocimiento a los colaboradores. Hemos promovido la integración de los colaboradores de la institución. Se evidencia con: Celebración del día de la mujer</p> <p>Hemos realizado actividades de integración involucrando a los colaboradores de la institución. Se evidencia: Fotografías del día del amor y la amistad Fotografías de la Celebración del Día de la secretaria.</p>	
---	---	--

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:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Identificamos los socios claves con el sector público, privado y la sociedad civil. Se evidencia con: Acuerdos inter-institucionales con Acoprovi, Proconsumidor, ONSA, OPTIC, MAP, Fondo Agua, ATABEI, Banco Popular, etc. Reporte de firmas con reuniones con las juntas de vecinos y entidades comunitarias través de la Dirección Social. Informe de perfil de proyectos identifican socios claves. Foto de actividades con la Mancomunidad.</p>	<p>No existe una política institucional orientada al desarrollo de relaciones con los socios claves. No existe evidencia del monitoreo de los acuerdos y/o convenios vigentes</p>
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los</p>	<p>Desarrollamos y gestionamos acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social. Se evidencia con: Firma de contratos de gestión comercial, registro de proveedores, Acta de licitaciones. Firma de convenios con Ayuntamientos, El INAPA, Empresas eléctricas, Empresas constructoras ACOPROVI, El IDI, Hacienda, MEPYD, MAP, CNE. Acuerdos con INFOTEP, Presidencia, Mancomunidad del Gran Santo Domingo, Educación, Obras Públicas, Botánico, INTEC, Transporte, Pro-consumidor, Comedores económicos. Acuerdo para la limpieza de las obras de tomas Haina, Isa-mana y Duey. Convenio con CORAAVEGA Acuerdo con ACOPROVI-CAASD mayo 2023</p> <p>En nuestras alianzas definimos las responsabilidades de cada socio se evidencia con:</p>	<p>No existe una política institucional orientada al desarrollo de acuerdos con socios claves.</p> <p>No existe evidencia de los mecanismos de revisión y actualización de los alcances y responsabilidades de las alianzas</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</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>Las responsabilidades de las partes están presentes en los acuerdos, convenios y contratos.</p> <p>Identificamos las necesidades de alianzas público-privada Se evidencia con: Convenio entre CORAAVEGA y la CAASD MARZO 2022-2024. Acuerdo ACOPROVI 2023</p> <p>Aseguramos que los proveedores seleccionados cuenten con un perfil adecuado aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. Se evidencia con: Aplicación de ley de compra y contratación pública y su reglamento de aplicación. Procedimiento de compras y contrataciones. Estamos implementando la certificación en las normas ISO 37001 de Gestión antisoborno. Se evidencia con: Protocolo de Debida Diligencia Institucional documentado.</p>	<p>No existen políticas institucionales orientadas a fomentar alianzas con los socios claves</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Aseguramos la transparencia de información y el funcionamiento de la organización. Se evidencia con: La política de comunicación aprobada, el plan de comunicaciones, aplicación de la Ley de acceso a la información pública, actualización de informaciones en la Página Web institucional, actualización de las informaciones del Centro de Documentación, actualización de las informaciones en el Call Center y redes sociales, informaciones actualizadas del portal transparencia. Informe de cumplimiento del Plan de Comunicación.</p> <p>Se ha difundido la Política de Comunicación Institucional a través de la carpeta pública de la institución con la finalidad de obtener mejores resultados en los procesos de la institución. Tenemos implementado los elementos de la política de comunicación y actualmente se está trabajando en el Plan de Comunicación correspondiente al periodo 2020-2022.</p> <p>Se evidencia con: Aprobación de la Política de Comunicación Institucional, difusión a través de la carpeta pública institucional, actualización de contenido en la página web institucional, en las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y You Tube) y correo interactivo sobre el inicio de redacción del Plan de Comunicaciones CAASD 2020-2022.</p> <p>Existen avances en la difusión de los servicios que ofrece la institución y sus requisitos. Se evidencia con publicaciones en la red social Instagram</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>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>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>Incentivamos la participación de los ciudadanos clientes en los procesos de toma de decisiones. Se evidencia con: Resultados de las encuestas de satisfacción de la gestión comercial. Comunicación emitida por los grupos de interés. Resultados de las encuestas de satisfacción para la valoración de todos los servicios.</p> <p>Reuniones con grupos de interés (cartas, videos, fotos), buzones de quejas sugerencias en las oficinas comerciales y buzón de quejas y sugerencias digital en nuestra página Web. Chat interactivo en la página web</p> <p>Definimos el marco de trabajo para recoger y procesar datos de los ciudadanos/clientes Se evidencia con: Reportes del Call center, redes sociales, informe de inspectores de asuntos sociales, resultado de encuesta de satisfacción de la gestión comercial, buzones de quejas y sugerencias presentes en las oficinas comerciales, buzón digital de quejas y sugerencias, portal 311, servicio de atención al cliente.</p> <p>Se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas explicando a los clientes los servicios que disponemos. Se evidencia con: Explicación de los servicios contenidos en el catálogo, indicadores de calidad a través de la Carta Compromiso. Estamos aplicando la Encuesta de Satisfacción con la finalidad de medir el nivel de satisfacción, atributos y cualidades de los servicios prestados</p>	<p>No existe una encuesta de expectativas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>conforme a los principios constitucionales que rigen el sector público. Se evidencia con: Ficha técnica de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD). Cuestionario de la encuesta de satisfacción ciudadana colocado en la página web institucional y en las redes sociales de Instagram y Facebook.</p> <p>Publicación de los servicios que ofrece la institución a través de las redes sociales.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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>	<p>Alineamos la gestión financiera con los objetivos estratégicos. Se evidencia con: Comunicación remitiendo el presupuesto Distribuido por Dirección, la Estructura Programática, Formulario de Línea Presupuestaria Hemos contemplado evaluar la vinculación de los sistemas financieros al sistema de planificación Monitoreo y Evaluación.</p> <p>Se evidencia con: Comunicación de solicitud para evaluación de la vinculación de los Sistemas Financieros con el sistema de planificación.</p>	<p>No esta implementada al 100% la alineación financiera al cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Existe un presupuesto elaborado tomando en cuenta los objetivos, financieros y no financieros. Las partidas del presupuesto nacen del registro del plan operativo y los insumos requeridos para su ejecución.</p> <p>Se evidencia con: La estructura programática del presupuesto Detalle de las partidas por estructura Plan operativos y plan de compras</p> <p>Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria.</p> <p>Se evidencia con: Publicación del presupuesto en el portal de transparencia de la página web institucional. Publicación de la ejecución presupuestaria, publicación de los estados financieros https://transparencia.caasd.gob.do/presupuesto/ejecucion-presupuestaria/2023-ejecucion-presupuestaria/</p>	<p>No existe evidencia del análisis de riesgos y oportunidades de la gestión financiera.</p> <p>No se ha implementado la contabilidad de costos.</p> <p>No existe una tarifa que refleje los costos</p> <p>No está transparentada la tarifa subsidiada.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Trabajamos en el sistema de planificación, el sistema de gestión financiera del estado (SIGEF) que implica control presupuestario. Con asignación de recursos por estructura programática y por proyecto Se evidencia con: Presupuesto por programa, por productos y y/o servicios. Reporte del SIGEF	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	La institución cuenta con un fondo especial para gastos e inversión. Se evidencia con: Utilización de caja chica, recepción de recursos para proyectos específicos.	No existe descentralización financiera de los recursos.

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Contamos con sistemas de gestión internos. Se evidencia con:</p> <p>Sistema de Control Operacional, Sistema de la Contraloría, Sistema de suministro, Call Center, Sistema de gestión comercial Sistema integrado administrativo financiero y recursos humanos, Sistema gestión de combustible, Sistema de gestión y mantenimiento de medidores, Sistema de información geográfico Tenemos un sistema integral de gestión, monitoreo de los planes estratégicos y operativos (SISMEP).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Garantizamos que la información externa se usa eficazmente y se almacena. Se evidencia con el acopio de: ENHOGAR, Censo, Perfiles, Síntesis Informativas de La Prensa, Revistas Científicas relacionadas con El Agua, Leyes de Medio Ambiente Estrategia Nacional de Saneamiento, Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Hidrológico Uso de información en la Formulación de proyectos.</p> <p>Aprovechamos las oportunidades de transformación digital para potenciar habilidades digitales. Se evidencia: Correos Corporativos. Grupos de WhatsApp CAASD INFORMA</p> <p>Monitoreamos en forma escrita constantemente la información y el conocimiento de la organización, Se evidencia con: Informe horario de datos operativos vía radio y teléfono. Política de comunicación para difusión de la información tanto a nivel interno como externo.</p>	<p>No se evidencia un mecanismo eficaz para la obtención de información externa relevante para los procesos institucionales</p>
<p>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>	<p>Contamos con el desarrollo de canales internos en la institución. Se evidencia con: Correo interno, chat interno, visualización en líneas a través de los monitores disponibles en algunas áreas, murales, revista interna informativa,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>memorándum y grupos de WhatsApp CAASD INFORMA.</p> <p>Contamos con varios medios para garantizar el acceso e intercambio de información.</p> <p>Se evidencia con: Información actualizada en Portal institucional web Notas de prensa Call center Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram)</p> <p>Rampa para discapacitados en la institución Medios telefónicos.</p>	<p>No se evidencia un intercambio de información fluido entre los grupos de interés, de forma online.</p> <p>No se evidencia el intercambio permanente de conocimiento.</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Diseñamos la gestión de tecnología de acuerdo a los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Se evidencia con: Plan de trabajo del área de tecnología acorde a los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Sistema de informa elaborados o adquiridos en apoyo a los objetivos institucionales (SISPME, Sistema del Laboratorio). Adquisición de equipos tecnológicos y colocación de la infraestructura para el sistema de ventanilla única de la construcción. Visibilidad de partidas presupuestarias en la Estructura</p> <p>Identificamos el uso de las tecnologías relevantes para la organización.</p> <p>Se evidencia con: Sistema APSTRA.</p>	<p>No se evidencia la evaluación de la relación costo-efectividad en todos los procesos de adquisición</p> <p>No se evidencia la implementación de código abierto en todos los procesos de la institución.</p>
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>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</p>	<p>Se utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación y la participación de la información para la organización. Se evidencia con: Puntos de pagos difundidos a través de las redes sociales.</p> <p>Se aplica la tecnología con eficiencia, se evidencia en: Gestión de las metas institucionales por unidad organizacional a través del sistema de planificación, monitoreo y evaluación (KRYSTHAL). Hemos priorizado y asignado recursos para equipamiento tecnológico. Adquiriendo algunos equipos en el primer semestre del año.</p>	<p>No se evidencia la implementación de servicios o herramientas en la nube.</p> <p>No se evidencia la interacción de todos los grupos de interés y asociados a través de un medio tecnológico.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>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> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Se evidencia: Estructura programática del presupuesto 2020 y certificación de equipos entregados.</p> <p>Call center, mesa de ayuda, portal 311, Buzón de quejas y sugerencias digital.</p> <p>Se evidencia con el plan de desarrollo o proyecto de redes y cableado estructurado.</p> <p>Actividades de interconexión a puntos remotos. Hemos implementado normas y protocolos para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.</p> <p>Se evidencia con el uso adecuado del procedimiento de mantenimiento de sistemas y antivirus</p>	<p>No se evidencia procedimientos definidos para la gestión de los residuos de los cartuchos que utilizan las impresoras o los residuos generados por los equipos tecnológicos.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <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>Realizamos mantenimiento efectivo de las instalaciones de la institución.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>Fotografías e informes de los mantenimientos y mejoras en la climatización e iluminación de las instalaciones y departamentos de la institución.</p> <p>Aseguramos un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones.</p> <p>Se evidencia con:</p> <p>Reestructuración de las ubicaciones de oficinas para facilitar acceso, Habilitación de área de comedor para empleados, Remodelación del laboratorio, Rehabilitación física de los sistemas de producción, Reestructuración de la infraestructura física de tecnología. Plan de rehabilitación de Planta Física Actualmente trabajamos sobre un proyecto formulado para la reestructuración física de la institución en la que se han priorizado áreas del edificio I, tales como: las áreas financieras, recepción, recursos humanos, etc.</p> <p>Se identificó la ruta de escape y el punto de reunión ante eventos sísmicos en las instalaciones del nivel central</p> <p>Realizamos mantenimiento efectivo de las instalaciones de la institución.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>Fotografías e informes de los mantenimientos y mejoras en la climatización e iluminación de las instalaciones y departamentos de la institución.</p>	<p>No se evidencia la aplicación de un plan para el mantenimiento preventivo de las instalaciones</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Desarrollamos una política gestión Se evidencia con: Sistema de gestión de control de los activos físico (equipo de transporte, mobiliario, materiales, equipos menores) inventario físico. Proceso de bienes nacionales para tutela de los bienes de estado (Ley No.1832, que instruye la Dirección General de Bienes Nacionales, G. O. No.6854, del 8 de noviembre de 1948). Descargo a través de los procedimientos establecidos por Bienes Nacionales. Realizamos actualizaciones permanentes de los activos físicos. Procedimiento institucional de manejo inventario. Conciliación de activos fijos de la institución.</p> <p>La CAASD cuenta con los trámites establecidos para que los ciudadanos usen nuestras instalaciones. Se evidencia con: Permisos para: acceso al club, a los sistemas de producción para fines educativos, liceo técnico para formar estudiantes, así como la escuela de fontanería donde forman estudiantes y técnicos, acceso a la compra en la botica popular.</p>	<p>No está automatizado el sistema de código de barra para asegurar el control de los activos físicos. No existen procedimientos estandarizados para el reciclaje de activos. No existe un programa de renovación de activos por depreciación. No existe seguimiento a la vida útil de los activos físicos de la institución.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los</p>	<p>Nuestras instalaciones proveen facilidades de acceso, Se evidencia con: Edificios ubicados en zonas urbanas y de fácil acceso, Rampas en los diferentes edificios, Rutas de transporte para empleados. Parqueos Garantizamos la adecuada accesibilidad física a las instalaciones de la CAASD de nuestros colaboradores y ciudadanos clientes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Se evidencia: Parqueos disponibles para los clientes. Ampliación de parqueos para los colaboradores. Transporte para los colaboradores de la institución.	

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
<p>La Organización:</p> <p>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.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Identificamos y mapeamos algunos procesos y procedimientos.</p> <p>Se evidencia con:</p> <p>Mapa de procesos generales (macroprocesos) Procesos operativos mapeados y documentados, Procesos generales de recursos humanos, Procesos operativos de la gestión comercial. Procesos administrativos y financieros. Procedimientos aprobados y difundidos, 1era versión del Manual de Procesos y Procedimientos. Actualmente contamos con la versión 1.3 del Manual de Procesos y Procedimientos.</p>	<p>No se evidencia la existencia de todos los procesos documentados y/o mapeados.</p> <p>No se evidencia la implementación de un sistema de gestión de procesos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Aseguramos que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados. Se evidencia con: Mapa De Procesos General, Plan Estratégico Empresarial, Presupuesto Institucional Política de Monitoreo y Evaluación.</p> <p>Identificamos a los propietarios de los procesos e involucramos en el diseño y mejora de estos. Se evidencia con la firma de revisión de los procedimientos. Mecanismos para mejora de procesos a través del formulario de sugerencia. Minuta y/o Listado de participantes del levantamiento de información de los procesos y procedimientos.</p> <p>Actualmente estamos trabajando en la simplificación de procesos.</p> <p>Se evidencia con los informes de avance de: Simplificación de trámites de: Cancelación de contrato, Ventanilla Única de Construcción y Construcción de Acometidas.</p> <p>Hemos tenido un avance significativo en la propuesta de simplificación de procesos. Se evidencia: Simplificación de los procesos misionales de la Gestión de Abastecimiento de Agua Potable, Gestión de la Calidad del Agua y Gestión de Ingeniería.</p>	<p>No existe la Documentación de todos los procesos.</p> <p>No se evidencia la aplicación de las propuestas de simplificación a los procesos o servicios evaluados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>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> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Impulsamos la innovación y optimización en los procesos. Se evidencia con: Participación de capacitación nacional.</p> <p>Establecemos indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos. Se evidencia con: Resolución de la carta compromiso, Informe de seguimiento a los compromisos de tiempo y satisfacción de los servicios. Firma de convenio de evaluación de desempeño Institucional (EDI). Lineamientos del plan operativo 2022 Programas presupuestarios formulados hacia la demanda de servicios y su resultado.</p> <p>Carga en el Plan plurianual del sector público de las metas de productos y resultados para los procesos principales</p> <p>Contamos con un mecanismo para garantizar la protección de datos. Se evidencia con el procedimiento para la Realización de backups.</p>	<p>No se ha establecido un medio de retroalimentación para el conocimiento de la gestión por proceso.</p>

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:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Involucramos a los ciudadanos/clientes y grupo de interés en el diseño y mejora de los servicios y productos como en el desarrollo de nuestros estándares de calidad. Se evidencia con: Encuesta de satisfacción, Buzones físicos y digital, Call Center, Redes sociales, Informes de reuniones realizadas con los grupos de interés. Encuesta de satisfacción general incluyendo todos los servicios. Tenemos establecido en las gerencias comerciales buzones para la recepción de las sugerencias realizadas por los Ciudadanos Clientes con la finalidad de gestionar estas a través del envío de las respuestas con acciones concretas aplicadas. Se evidencia con: Matriz de gestión buzón de Sugerencias.</p> <p>Convenio con grupos de interés, ACOPROVI, informes de calidad del producto, mitigación de focos de contaminación, monitoreo a los programas de distribución haciendo participe a los ciudadanos clientes, corrección de averías, visita a las instalaciones de la institución con los medios de prensa, evaluación de la calidad del agua de los pozos.</p> <p>Promoción de los canales para realizar pagos en línea.</p> <p>Se evidencia con: Publicación en las redes sociales del funcionamiento Código QR para pagos de servicios, históricos de facturas y Buzón de quejas y sugerencias. Aplicamos la Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD para conocer la opinión de los ciudadanos clientes al utilizar los servicios.</p>	<p>No se evidencia la aplicación de mejoras al servicio basado en la retroalimentación del cliente.</p> <p>No se ha difundido las herramientas tecnológicas disponibles para interacción del ciudadano</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <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</p>	<p>Se evidencia con: Cuestionario de la Encuesta de satisfacción en la página web institucional y redes sociales Facebook, Instagram y el informe de resultados.</p> <p>Utilizamos métodos innovadores en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, orientados al ciudadano/cliente para la entrega de información y canales de comunicación. Se evidencia con: Entrega de información a través de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) pago de servicios a través de la página www.caasd.gob.do Pago a través del móvil con Tpagó Buzón de sugerencia digital, portal 311. Chat interactivo en la página web de la CAASD</p> <p>Involucramos a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos. Se evidencia con: Encuesta de satisfacción, Buzones físicos y digital, Call Center, Redes sociales, Informes de reuniones realizadas con los grupos de interés. Encuesta de satisfacción general incluyendo todos los servicios.</p> <p>Promovemos la accesibilidad a los productos y servicios. Se evidencia con: Información actualizada en el portal transparencia, información en formato de código abierto.</p>	<p>No se evidencia la aplicación de la política de género</p> <p>No evidencia la información suministrada en diferentes idiomas, solo español.</p> <p>No se evidencia la solicitud de servicio y gestión del proceso en línea</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Horario laboral de oficina de lunes a viernes 8 am a 4 pm. 24 horas para la recepción de quejas y sugerencias vía la página web. Horario del Call Center comercial y servicio al cliente de lunes a viernes de 8 am a 6 pm, sábado de 8 am. A 12 m. Acceso al portal 311 en horario de 24 horas Call Center operacional con horario de lunes a sábados de 8am a 10 pm. En la página web se definen el horario para la recepción de servicios</p> <p>Promovemos a través de las redes sociales los medios de acceso y horarios de las oficinas comerciales. Se evidencia: Publicación de medios de acceso, horarios de las oficinas comerciales y los servicios que ofrece la institución.</p>	<p>No se evidencia la difusión a través de los canales de comunicación externa para los medios de acceso y horario.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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>Contamos con los procesos coordinados con otras organizaciones.</p> <p>Se evidencia con: Contratos comerciales,</p>	<p>No se evidencia la interoperabilidad</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Convenio con ACOPROVI, Ayuntamientos, Obras Públicas, medio ambiente, MEPYD, salud pública, MAP, INDRHI, DIGESETT, DIGEPRES, PROCONSUMIDOR y Convenio CORAAVEGA</p> <p>La institución cuenta con un sistema de información y prestación de servicios.</p> <p>Se evidencia con: Sistema de gestión comercial integrada.</p> <p>En la CAASD creamos grupos de trabajos con otras organizaciones y con los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia con: Actas y fotos de las reuniones con los grupos de interés, mesas de seguimiento de los proyectos.</p> <p>En la CAASD creamos grupos de trabajos con otras organizaciones y con los grupos de interés. Se evidencia con: Actas y fotos de las reuniones con los grupos de interés, mesas de seguimiento de los proyectos</p>	<p>No posee todo en nivel de vinculación necesario para un intercambio eficaz de información y reducción de los tiempos de respuesta.</p> <p>No contamos con un sistema de gestión integrado con salud pública o los demás integrantes de la cadena de prestación de servicios.</p> <p>No evidencia los grupos de trabajos con proveedores de servicio</p> <p>No existe una política de incentivo orientada a crear procesos interorganizacionales</p> <p>No se evidencia los procesos interorganizacionales</p> <p>No se evidencia la existencia de una política orientada a identificar o crear vínculos con los grupos de interés.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>Los servicios de aprobación de planos hidrosanitarios, construcción de acometidas y confirmación de líneas son servicios coordinados con otras instituciones estatales.</p> <p>Se evidencia con el acuerdo de prestación de servicios firmada con el MIVED</p>	No se evidencia la implementación de servicios coordinado según acuerdo

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: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<p>La institución realiza una medición de la percepción de los ciudadanos / clientes que tienen facturación.</p> <p>Se evidencia con: Resultados de la encuesta de evaluación de servicios en Carta Compromiso realizada en julio-septiembre 2022 con un 99% de satisfacción, octubre-diciembre 2022 con un 100% y enero-marzo 2023 se evidencia un 99%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se trabaja en la imagen corporativa, actualmente se evalúa el contenido en los medios, se desarrollan acciones para uniformar al personal, priorizando el área de contacto con el público. Se evidencia: Logo y filosofía Institucional. https://portal.caasd.gob.do/ https://portal.caasd.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/</p> <p>Se evidencia con:</p> <p>Encuesta de Satisfacción Ciudadana en las cuales se ha logrado un 94.17% en el año 2021, 84.07% en el 2022 y un 94.2% en el 2023 de satisfacción referente a la percepción de los ciudadanos con la apariencia física de los empleados en cuanto a uniforme, identificación e higiene.</p> <p>Orientamos nuestra atención y servicios a los ciudadano clientes.</p> <p>Desde el 2018 mantenemos gestión de compromiso al ciudadano, con cumplimiento de gestión que supera el 90%. Actualmente tenemos una segunda versión de la carta compromiso ciudadano aprobada en 2023 mediante la resolución no.172-2023.</p> <p>Tenemos monitoreo de la calidad de los servicios a través de encuestas de satisfacción, con valoración 95%</p> <p>Se evidencia con:</p> <p>Informes de encuesta de satisfacción de carta compromiso en julio-septiembre 2022 con un 99%, octubre-diciembre 2022 con un 100% y enero-marzo 2023 se evidencia un 99% de satisfacción.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Informes de encuesta de satisfacción ciudadana con un 95% de Satisfacción. https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/CargaEvidencia/Index/170?catchall=Corporaci%C3%B3n-del-Acueducto-y-Alcantarillado-de-Santo-Domingo</p> <p>Involucramos la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo.</p> <p>Se evidencia con: Actas de las reuniones con las Juntas de Vecinos, Acuerdos con ACOPROVI, entre otros.</p> <p>Contamos con un plan de trabajo que involucra a los Ciudadanos Clientes en los procesos de trabajo de la institución.</p> <p>Se evidencia con: Comunicado y Listado de Participantes y fotografías con los comunitarios.</p>	<p>No existe evidencia de que se realicen mediciones del involucramiento y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo.</p> <p>No existe evidencia de la participación de los ciudadanos / clientes en de toma de decisiones de la organización.</p>
<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 CAASD cuenta con diferentes medios de comunicación para tener información disponible en cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura y adecuada al grupo de interés.</p> <p>Tenemos calificación de nuestro portal transparencia con valoración superior al 90 %</p> <p>Se evidencia con: Reporte de indicador transparencia Portal web institucional; Centro de Documentación, Documentaciones entregadas a los proveedores de bienes y servicios.</p>	<p>No se evidencia la percepción ciudadana entorno a la suficiencia y calidad de la información suministrada.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Documentación entregada a los promotores de viviendas y urbanizaciones. Reglamentos de servicios colocados en la página web de la institución. Se desarrolla campaña de comunicación dirigida a niño sobre el ahorro del agua La integridad de la organización se gestiona a través de la aplicación de nuestro código de ética pública y la transparencia de las ejecutorias.</p> <p>Contamos con un comité de ética renovado siguiendo los lineamientos de la DIGEIG. Valoración superior al 90% en el portal transparencia de la institución.</p> <p>Se evidencia con: Reporte de transparencia estandarizado por DIGEIG enero-mayo 2023.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>La institución realiza una medición de la satisfacción de los ciudadanos / clientes que tienen facturación: Se evidencia con: Resultados de la encuesta de evaluación de servicios en Carta Compromiso realizada en junio 2021 donde evidencia un 100% de satisfacción. Resultado de evaluación de todos los servicios con una encuesta de satisfacción.</p>	<p>No se evidencia la medición de la percepción de todos los ciudadanos no facturados</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Contamos con accesibilidad a nuestra institución. Se evidencia con: Creación de rampas de accesos para personas especiales a los edificios principales de la Institución.</p> <p>Ubicación de las oficinas en zonas céntricas y acceso a transporte público.</p> <p>Costos por servicio en la estructura tarifaria y el catálogo de servicios.</p> <p>Informes de tiempo de espera en las sucursales por tipos de servicios.</p> <p>Acceso a algunos servicios a través del portal www.caasd.gob.do</p> <p>Cumplimos con los estándares sobre la calidad de los productos y servicios de nuestra institución. Se evidencia con: Informes del Laboratorio de vigilancia y calidad del agua, los cuales indican Índice de potabilidad >95 %, acorde con estándares internacionales de calidad del agua. Informe de gestión de la Carta Compromiso al Ciudadano, renovada en julio 2020, el cual indica el cumplimiento con los tiempos de respuestas y satisfacción asumidos.</p> <p>Tenemos como resultado de la Encuesta de la Carta Compromiso, que la valoración general de los servicios está sobre el 96%.</p> <p>En la Encuesta de Carta Compromiso aplicada en junio 2021, se pudo obtener información de género, reflejando que el público que más</p>	<p>No se evidencia la medición de percepción o satisfacción en torno la disponibilidad de accesos, horarios, etc.</p> <p>No se evidencia la existencia de un único punto de entrada o ventanilla única para los servicios</p> <p>No se evidencia estándares de tiempo y satisfacción para todos los servicios que ofrece la corporación</p> <p>No se evidencia la ejecución de servicios tomando en cuenta necesidades específicas del cliente</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>frecuenta nuestras oficinas es femenino con una participación de un 46.58%.</p> <p>Se cuenta con algunos métodos innovadores para atender a los ciudadanos / clientes</p> <p>Como la apertura de tres (3) servicios online a través del portal servicios públicos. (en implementación) https://www.gob.do/servicios?search=caasd&page=1</p> <p>Se evidencia con: Informe sobre detección de fugas no visibles en las viviendas mediante el uso del geófono electrónico.</p> <p>Reportes de los pagos que se registran vía internet.</p> <p>Estaciones de servicios en Punto Gob Sambil y Occidental mall</p> <p>Se elaboran planes plurianuales donde establecen los objetivos de la organización y sus resultados esperados. Se evidencia con: Plan Estratégico, POA. Indicadores de resultados esperados Informe de rendición de cuentas</p> <p>Disponemos de diferentes canales de información. Se evidencia con portal web, Facebook, Instagram, Twitter, Centro de Documentación.</p> <p>Reportes de eficiencia de visualización de contenido a través de las redes sociales.</p>	<p>No se mide el grado de utilización de nuevos e innovadores métodos para atender a los ciudadanos clientes</p> <p>No se evidencia la evaluación de resultados en todos los canales de información y su eficiencia</p>

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
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Tenemos definidos el tiempo de espera para todos los servicios comerciales.</p> <p>Se evidencia con: Catálogo de Servicios Página Web institucional.</p> <p>Se reciben las Quejas y Sugerencias a través de los canales establecidos y llevamos a cabo estadísticas. Se evidencia: buzones de quejas y sugerencias, tanto digitales como físicas. Call center, portal 311, oficina de acceso a la información.</p> <p>La institución cuenta con registros en físico y digital. Se evidencia con: Expedientes de pagos a los clientes por acometidas pagadas y no construidas; Reclamaciones por alta facturación</p> <p>Cumplimos con los estándares de los servicios publicados en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia: Informes de resultados de Encuestas Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Resultado de auditoría de cumplimiento de la carta compromiso con valoración de 99% en el periodo de julio 2020 - junio 2021 y un 98% de julio 2021 – junio 2022</p>	<p>No se evidencia la actualización del tiempo de espera para todos los servicios</p> <p>No se evidencia las acciones correctivas generadas por las quejas y/o sugerencias</p> <p>No se evidencia la gestión de medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos de calidad</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Disponemos de diferentes canales de información. Se evidencia con portal web, Facebook, Instagram, Twitter, Centro de Documentación. Reportes de eficiencia de visualización de contenido a través de las redes sociales.	No se evidencia el resultado de utilización de los canales de comunicación
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Campañas realizadas en las redes sociales</p> <p>Disponemos de información para satisfacer las necesidades de los ciudadanos-clientes</p> <p>Se evidencia con: Resultados de la evaluación de la disponibilidad de información del portal transparencia.</p> <p>Portal web, Centro de Documentación. Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter). Medios de prensa radial, escrita y televisiva.</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Se elaboran planes plurianuales donde establecen los objetivos de la organización y sus resultados esperados.</p> <p>Se evidencia con: Plan Estratégico, POA. Indicadores de resultados esperados Informe de rendición de cuentas.</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Se evidencia con: Portal web, indicadores de transparencia, informes de los diferentes departamentos de la Institución, indicador de transparencia emitido por la Dirección General de Ética Pública con un 94.36%.</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El horario de Servicio de Gestión Comercial y el Área Administrativa es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m, el Servicio de Operaciones y Mantenimiento trabaja 24/7.	No se evidencia la evaluación de resultados entorno a los horarios de servicios de los diferentes departamentos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Tiempo de espera.	<p>Se evidencia con: Avisos publicados en las Oficinas Comerciales, Portal web institucional, facturas de servicio, Call Center y redes sociales.</p> <p>Se mide el tiempo de espera para la prestación de los servicios</p> <p>Se evidencia con: Matrices mensuales reflejando el tiempo de espera en las sucursales y en el laboratorio de nuestros servicios.</p>	<p>No se evidencia una medición del tiempo de espera para todos los servicios que ofrece la institución</p>
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se mide el tiempo de espera para la prestación de los servicios</p> <p>Se evidencia con: Matrices mensuales reflejando el tiempo de espera en las sucursales y en el laboratorio de nuestros servicios.</p>	<p>No se evidencia una medición del tiempo de espera para todos los servicios que ofrece la institución</p>
8) Costo de los servicios.	<p>Reflejamos algunos costos de los servicios.</p> <p>Se evidencia con: Estructura Tarifaria</p>	<p>No hay una tarifa que refleje los costos operativos de la institución.</p> <p>No existe una tarifa con subsidio cruzado No existe una tarifa de acuerdo con el tipo de servicios</p>
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 la información sobre las responsabilidades de gestión de los servicios en línea a través de nuestra página web donde el ciudadano/cliente puede acceder e identificar quienes ofrecen el servicio dentro de la institución.</p> <p>También tenemos disponible nuestra Carta Compromiso al Ciudadano en la que expresa los canales de contacto y participación y también de velar por el cumplimiento</p>	<p>No se evidencia la evaluación de resultados de la disponibilidad de información sobre la responsabilidad de gestión de los servicios.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Se evidencia con: Carta Compromiso al Ciudadano https://portal.caasd.gob.do/carta-compromiso/ portal de servicios en página web https://portal.caasd.gob.do/servicios/facturacion-y-consultas/	

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. 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias	Les informamos a las personas la misión, visión y valores en la Inducción y tenemos murales en diferentes áreas con la misma. El procedimiento de calidad de la información establece la inclusión de la filosofía en los documentos formales. Se está incluyendo dentro de los considerandos de los contratos y convenios Se miden indicadores sobre el número y tiempo de procesamiento de las quejas. Se evidencia con: Informe del Call Center, resultado de encuestas de satisfacción, Matriz del Buzón de quejas y sugerencias. Contamos con el Buzón de Denuncias para recibir información sobre prácticas antiéticas, corrupción administrativas y prestación del servicio emitidas por los colaboradores, así como los distintos grupos de interés de la institución. Se evidencia con: Buzón de Denuncias.	No se evidencia la participación de los grupos de interés en el diseño de productos, servicios y procesos de toma de decisiones No existen buzones de sugerencia para los clientes internos. No se evidencia la implementación de acciones producto de quejas y sugerencia
recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <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>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Disponemos de diferentes canales de información. Se evidencia con portal web, Facebook, Instagram, Twitter, Centro de Documentación.</p> <p>Reportes de eficiencia de visualización de contenido a través de las redes sociales. Se inicia la implementación de los indicadores de las políticas transversales, dentro de ello incluye la política de género.</p> <p>Se ha elaborado informes trimestrales sobre el avance de la implementación de política de género</p> <p>Se evidencia con: Informe trimestral de género Carta remitiendo al MAP el equipo de monitoreo de políticas transversales</p> <p>Se realiza revisión periódica con los grupos de interés para supervisar necesidades. Se evidencia en las reuniones de seguimiento con las juntas de vecinos.</p>	<p>No se evidencia la evaluación de resultados en todos los canales de información y su eficiencia.</p> <p>No se evidencia el indicador resultado de la política de género en la organización.</p> <p>No evidencia revisiones periódicas con todos los segmentos de grupos de interés para supervisar sus necesidades.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de</p>		<p>No se evidencia el monitoreo del grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Transparentamos las informaciones a través del portal de transparencia en nuestra página institucional.</p> <p>Se evidencia con: Portal web, indicadores de transparencia, informes de los diferentes departamentos de la Institución, indicador de transparencia emitido por la Dirección General de Ética Pública =94.36%.</p> <p>Se evidencia: Capturas de pantalla de informaciones cargada al portal de transparencia.</p>	

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Medimos la imagen y el rendimiento global de la organización.</p> <p>Se evidencia con: la existencia de buzones de quejas y sugerencias, la encuesta de evaluación de servicios en carta compromiso. Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Contamos con el Buzón de Denuncias para recibir información sobre prácticas antiéticas, corrupción administrativas y prestación del servicio emitidas</p>	<p>No existen buzones de sugerencia para los clientes internos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>por los colaboradores, así como los distintos grupos de interés de la institución.</p> <p>Se evidencia con: Buzón de Denuncias.</p> <p>Les informamos a las personas la misión, visión y valores en la Inducción y tenemos murales en diferentes áreas con la misma.</p> <p>El procedimiento de calidad de la información establece la inclusión de la filosofía en los documentos formales. Se está incluyendo dentro de los considerandos de los contratos y convenios.</p> <p>Damos participación a las personas en las actividades de mejora. Se evidencia con: Fichas de entrevistas para los manuales de procedimiento. Mecanismos de consulta o sugerencias a los procesos. Minutas de Reuniones.</p> <p>La institución tiene un compromiso ético con el personal. Se socializa el código ético con el personal para fomentar la conciencia de la conducta ética de todo el personal</p> <p>Evidencia con: Conformación de comité de ética, Difusión del régimen ético y disciplinario, Buzones para denuncias Oficina de Acceso a la Información Pública.</p>	<p>No existe un mecanismo de control que evalúe los resultados de la socialización implementada.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Formación continua sobre el régimen ético y disciplinario.</p> <p>Contamos con un mecanismo de evaluación implementado.</p> <p>Se evidencia: Formulario de Evaluación de Eventos Formativos.</p> <p>La institución tiene mecanismos de consulta. Se evidencia con: carpeta pública y con el Formulario de Consulta y Procesos. Creación de grupo de WhatsApp para seguimiento interno a la gestión de quejas y sugerencias. Chat interactivo en la página Web www.caasd.gob.do</p> <p>La institución tiene responsabilidad social. La cual se implementa a través de las actividades de cultura y la creación del voluntariado</p> <p>Se evidencia con: La creación de la Dirección Social. Fotos de actividades culturales, actividades o mensajes de publicación en fechas patrias, colaboración con las iglesias con la entrega de bancos, casa curial.</p> <p>Actividades del voluntariado CAASD, fotos, publicidad https://portal.caasd.gob.do/noticias/voluntariado-caasd-realiza-operativo-de-salud-en-la-victoria-sdn/</p>	<p>No se evidencia un mecanismo para consulta online.</p> <p>No se evidencia una política de responsabilidad social</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Se evidencia con: Implementación de los nuevos procesos incorporación a la ley de función pública,</p>	<p>No se evidencia el nivel de impacto en la organización al aplicar los cambios e innovación</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>implementación de sistemas tecnológicos. Cambio de la central telefónica.</p> <p>Hemos creado e implementado una cultura de digitalización en la organización.</p> <p>Se evidencia: Buzón digital para Quejas y Sugerencias. Link de Descarga de Facturas.</p>	<p>No se evidencia</p>

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>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> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>La institución está trabajando para dirigir la organización sobre objetivos claros y comunicarlo.</p> <p>Se evidencia con: Acuerdos de compromiso, plan estratégico, plan operativo anual, ejecución presupuestaria. Campaña de difusión de redes sociales, medios de prensa radial y televisivo.</p> <p>Contamos con el diseño de los distintos procesos de la institución.</p> <p>Se evidencia: Manual de procesos y procedimientos institucionales VI.2</p> <p>La institución está trabajando en el reparto de tareas y sistema de evaluación.</p> <p>Se evidencia con: Acuerdos y evaluación de desempeño.</p>	<p>No se evidencia la evaluación o resultados de la percepción de dirección y sistema de gestión.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Se evidencia: Reconocimientos de colaboradores destacados 2022 y fotografías de la actividad. Procedimiento Gestión de Reconocimiento por Bono de Desempeño</p> <p>Se ha habilitado a los colaboradores de la institución correos corporativos y creados grupos de WhatsApp creando una efectiva comunicación interna en todos los niveles de la organización</p> <p>Se evidencia: Correos Corporativos. Grupos de WhatsApp CAASD INFORMA La institución reconoce el esfuerzo.</p> <p>Se evidencia con: Reconocimiento en noviembre 2017 de 5 empleados de carrera, Reconocimiento en el 2018 de 117 empleados por antigüedad. Reconocimientos en el 2019 de 17 empleados por antigüedad Reconocimientos de colaboradores destacados 2022 y fotografías de la actividad.</p> <p>Se evidencia con: Implementación de los nuevos procesos incorporación a la ley de función pública, implementación de sistemas tecnológicos. Cambio de la central telefónica.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia la efectividad de los canales de comunicación interna</p> <p>No se evidencia la evaluación de la percepción del reconocimiento por esfuerzos individuales o de equipo</p> <p>No se evidencia el nivel de impacto en la organización al aplicar los cambios e innovación.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La institución desarrolla el proceso de detección de riesgos. Se evidencia con: Levantamiento de seguridad industrial y rediseño de las instalaciones de trabajo. Resultado de la aplicación de encuesta de clima laboral.</p> <p>Se evidencia con: Resultados de la encuesta de clima laboral aplicada en 2018 ,2019,2021 y 2023. Plan de acción 2022 y 2023.</p> <p>Se toma en consideración la igualdad de oportunidades.</p> <p>Se evidencia con: Acciones de personal realizando promoción o traslado con elevación de nivel.</p> <p>Contamos con proyecto de remozamiento de las instalaciones y áreas remodeladas.</p> <p>Se evidencia: Proyecto documentado. Fotografías de Departamentos remodelados.</p>	<p>No se evidencia una gestión de mantenimiento efectiva valorando las condiciones ambientales del trabajo.</p>

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.	La institución cuenta con un plan de capacitación Se evidencia con: Capacitación continua según las necesidades de las áreas Plan de capacitación	No se evidencia medición de un plan de carrera sistemática, ni de desarrollo de competencias
2) Motivación y empoderamiento.	Capacitaciones realizadas y emisión de certificados La institución está trabajando en la motivación y empoderamiento. Se evidencia: la encuesta de clima laboral.	No existe la evaluación del impacto del plan de mejora para desarrollo del empoderamiento y motivación del personal.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La institución cuenta con un plan de capacitación vinculado a los objetivos de la organización. Se evidencia con: Inducción Institucional. Comunicaciones informando el plan de capacitación y cursos disponibles	No existe la medición de la efectividad de la Inducción institucional No existe evidencia de la facilidad del acceso a la formación especializada, como maestrías, diplomados, etc.

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	En la CAASD aplicamos los métodos de absentismo y rotación de personal Se evidencia con: Se evidencia con los indicadores del SISMAP	No se evidencia acciones de mejoras como resultados de los indicadores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación</p>	<p>Medición del ausentismo laboral, rotación del personal a través del sistema de monitoreo de la administración pública.</p> <p>En proceso de implementación del SASP Buzones para quejas y sugerencias.</p> <p>La institución realiza actividades de socialización con el personal.</p> <p>Se evidencia con: registro de participantes de las reuniones de equipo para socialización de los planes de trabajo. Registro de participantes en jornadas de trabajo para mejoramiento de actividades.</p> <p>Se da seguimiento a los dilemas o denuncias por acciones de éticas.</p> <p>se evidencia con: reportes recibidos a través de la Oficina de acceso a la información pública. Casos de gestionados por la Dirección Jurídica por indemnizaciones no pagadas</p> <p>Participamos en actividades relacionadas con responsabilidad social. Se evidencia: Actividades del voluntariado CAASD Fotografías Jornada de reforestación.</p> <p>La institución maneja indicadores para responder a las necesidades de los ciudadanos clientes. Se evidencia con: reportes de número de quejas.</p> <p>Evaluamos la satisfacción de los ciudadanos clientes a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p>	<p>No se evalúa el nivel de involucramiento de las áreas en las mejoras de las actividades.</p> <p>No se evidencia el nivel de participación del cuerpo directivo en impulsar actividades de mejoras.</p> <p>No se evidencia estadística de casos recibidos</p> <p>No se evidencia la evaluación continua de la calidad de atención dispensada a los ciudadanos-clientes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>Se realiza formación continua en atención al cliente</p> <p>Se evidencia con: Ficha técnica de encuesta y cuestionario. Certificados de participación de atención al cliente</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>En la institución trabajamos con indicadores de rendimiento individual.</p> <p>Se evidencia con: La firma de acuerdo de desempeño Remisión al MAP de la relación de empleados a ser evaluados por desempeño y por resultados en el 2023.</p> <p>Evaluamos el desempeño haciendo uso de la tecnología. Se evidencia con: El sistema de planificación monitores y evaluación el cual contiene una vinculación de la actividad y la persona responsable de ejecutarla, así como el medio de verificación del logro de la misma.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>Realizamos actividades para evaluar las capacidades de las personas Se evidencia con: Estadísticas de participación y evaluaciones de las acciones formativas de los servidores</p> <p>Desde el 2022 se implementó la premiación individual tomando de base los resultados del desempeño institucional.</p> <p>Con premios de 5 mil pesos al mejor valorado de cada unidad.</p> <p>Evidencia: Certificado de premiación</p>	No se evidencia la implementación del bono por desempeño del personal de carrera

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:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	<p>La institución participa frecuentemente en actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>Se evidencia con: Jornadas educativas, charlas de uso adecuado del agua, participación en charlas y programas radiales, notas en las redes sociales concientizando uso racional, mensajes dentro de la factura de agua potable, murales colocados promoviendo el ahorro, campañas de ahorro de agua a través de las redes sociales.</p>	<p>No se evidencia las mediciones de impacto</p>
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global</p>	<p>La institución esta comprometida con la calidad de vida de los ciudadanos. Actualmente estamos involucrados llevando a cabo el Plan Nacional de Reforestación conjuntamente con el Ministerio de Medio Ambiente.</p> <p>Se evidencia con: Siembra aproximadamente de dos mil arboles de diversas especies como roble, caoba y pino caribeño.</p> <p>Patrocinios en actividades culturales https://portal.caasd.gob.do/mas-noticias/caasd-participa-como-patrocinador-en-los-iiii-campeonatos-nacionales-de-golf/</p> <p>jornadas de salud realizadas por el equipo de voluntariado CAASD https://portal.caasd.gob.do/noticias/voluntariado-caasd-realiza-operativo-de-salud-en-la-victoria-sdn/</p>	<p>No se evidencia la medición de la reputación de la organización o imagen corporativa.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>		
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>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>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de</p>	<p>No se evidencia la medición del apoyo otorgado al personal en condiciones desventajosa</p> <p>No existe una política de atención a personas en desventajas o discapacidad</p>	<p>No se evidencia la medición de la percepción del Impacto económico como resultado de las acciones institucionales</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción de la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.</p>

los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>La organización realiza actividades para preservar y mantener los recursos medioambientales.</p> <p>Se realizó un estudio de impacto ambiental en proyecto Saneamiento de la Cañada Guajimia, fase II y elaborado su plan de manejo ambiental.</p> <p>Se aplica el plan de manejo ambiental para los proyectos Guajimia y Barrera de Salinidad.</p> <p>Se evidencia con: Resumen estudio impacto ambiental Guajimia https://portal.caasd.gob.do/wp-content/uploads/2022/07/Resumen-Ejecutivo-_Rev-jt-002.pdf</p> <p>Licencia ambiental de los proyectos, limpieza de cuencas, jornadas de siembra de árboles, proyectos de saneamiento de cañadas con la cual restablecemos la calidad del medio ambiente y calidad de vida.</p> <p>Implementación de las obras concebidas en el plan maestro del alcantarillado sanitario de santo domingo, Participación en jornadas de previsión del Dengue y Zika</p>	<p>No se evidencia la medición del desarrollo de actividades con proveedores para preservación de los recursos medio ambientales</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</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</p>	<p>La organización envía notas de gratitud a los sus relacionados y a los grupos de interés Se evidencia con: Comunicación de agradecimiento por solución, mensajes de agradecimiento de la comunidad y fotografías con los representantes de las comunidades.</p> <p>La institución cuenta con una cobertura en los medios de comunicación la cual es gestionada (prensa escrita, televisiva y digital) Se da cobertura a las publicaciones recibidas de los medios de comunicación</p> <p>Se evidencia con: Tiempo de respuestas y atención oportuna a través de los medios de comunicación y redes sociales.</p> <p>Contamos con colaboradores que poseen discapacidades que ejercen su trabajo de manera eficiente. Se evidencia: Fotografías de nuestros colaboradores en las redes sociales del Mes de la Discapacidad.</p>	<p>No se evidencia el monitoreo para recoger las percepciones de la calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>No se evidencia la medición del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación</p> <p>No se evidencia una política de responsabilidad social con atención a grupos en desventajas o discapacidad</p>
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas</p>	<p>Incentivamos la participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>Se evidencia con: Circular de campaña Tapitas X Quimio 2023</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>		
<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>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo,</p>	<p>Nuestros ejecutivos participan en intercambios de conocimiento (Benchmarking).</p> <p>Se evidencia con: Charlas en universidades, conferencia, seminarios y congresos, con la participación de la CAASD.</p> <p>Intercambio con la Empresa EMASESA, a través de un programa de mentoría con la colaboración de la CAF iniciado en enero 2023. Evidencia con: Fotos de la actividad de visita de misión Plan de trabajo https://www.instagram.com/p/CpvEoXJr4Nw/</p> <p>https://www.emasesa.com/comprometidos-contigo/cooperacion/#1681902679403-091cf53a-8828</p> <p>Nuestros empleados participan las capacitaciones de salud ocupacional Se evidencia con: Participación y preparación del personal en prevención del uso de sustancias controladas, Charlas de nutrición, jornadas de salud etc. Creación del área de riesgo laboral, programa. Apoyo a las jornadas de prevención de salud, zika y Jornadas de Vacunación contra el Covid-19</p>	<p>No se evidencia registros estadísticos para cuantificar el número de actividades a las cuales ha asistido</p> <p>No se evidencia la medición de la responsabilidad social</p>

<p>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>		
---	--	--

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>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo de la CAASD presenta varios informes de retroalimentación de la cantidad de aguas residuales recolectadas y depuradas.</p> <p>Se evidencia con: Informe de la Dirección de Planificación y Desarrollo de la cantidad de aguas residuales recolectadas y depuradas.</p> <p>Informes del laboratorio (índice de potabilidad).</p> <p>La CAASD recibe información en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de servicio de agua potable.</p>	<p>No se ha evidenciado la evaluación del impacto social.</p> <p>No se tiene georreferenciada la información de los clientes y usuarios directos de los servicios o productos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Se evidencia con: Informes del ministerio de salud pública (informes epidemiológicos).</p> <p>El nivel de cumplimiento del Acuerdo de desempeño institucional EDI, refleja un nivel de desempeño que supera el 80%, de acuerdo a la comunicación emitida por el MAP en 2023</p> <p>Cumplimos con los estándares de los servicios publicados en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia: Resultado de auditoría de cumplimiento de la carta compromiso con valoración de 99% en el periodo de julio 2020 - junio 2021 y un 98% de julio 2021 – junio 2022</p>	<p>No se evidencia la implementación de un proceso de benchmarking con otras organizaciones.</p> <p>No se evidencia la medición de resultados de la innovación en los productos y servicios.</p> <p>No se evidencia el resultado de implementación de reforma del sector público</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se gestiona de forma eficiente los recursos. Se evidencia con: Informe de avance en el informe del plan operativo enero-marzo 2023. Movimiento de recursos humanos en función del nivel de conocimiento.</p> <p>Se implementa mejora en los procesos internos</p> <p>Se evidencia con: Actualización de instrumentos existentes, como procedimientos, formularios, etc. Creación de nuevos procedimientos y políticas Actualización del mecanismo en la prestación de servicios priorizados en burocracia 0</p> <p>El uso de la información y la tecnología de la comunicación ha añadido valor con la reducción de tiempo en la comunicación</p> <p>Se evidencia con: Cambio de la tecnología de la comunicación de análoga a digital Uso de correos electrónicos para comunicación interna y externa.</p>	<p>No se evidencia la implementación por completo de las mejoras incorporadas</p> <p>No se evidencia intercambios de ideas interinstitucional</p> <p>No se evidencia medición de los acuerdos.</p> <p>No se evidencia la medición del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir, la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Reducción de tiempo y reducción de la burocracia en la elaboración de los planes operativos y la presentación de evidencias.</p> <p>La institución tiene programado realizar auditorías de cumplimiento de los procedimientos y normas</p> <p>Se evidencia con: Informe de Auditoria de Cumplimiento de los Procedimientos y Normas establecidas.</p>	<p>No se evidencia la participación en certificaciones o premios a la calidad.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>En la CAASD elaboramos el POA y PEI. Vinculamos en Plan de compras y el presupuesto anual con el Plan Operativo del Año. Se mantiene el monitoreo para el cumplimiento del presupuesto con el POA a través de la revisión de la línea programática.</p> <p>La gestión del presupuesto se realiza en línea a través del SIGEF lo cual obliga al control del presupuesto y su cumplimiento. Además, se actualizo el sistema financiero, permitiendo la creación de centros de costos ayudando al cumplimiento de los objetivos financieros y el presupuesto.</p> <p>Se evidencia con:</p>	<p>No se evidencia la ejecución presupuestaria por unidad organizativa a través del sistema contable</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	Reporte del SIGEF Informes de ejecución presupuestaria del SIGEF y plan de inversión ejecutado visible en el reporte del SIGEF.	No se evidencia la medición de los impactos logrados al menor costo posible.

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 autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.