

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

___ CONSEJO NACIONAL DE POBLACIÓN Y FAMILIA ___

FECHA:

___ 15 DE AGOSTO 2023 ___

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 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>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Hemos formulado y revisado la misión y la visión de la institución. Se formulo el PEI 2020-2024 donde se establecen las directrices principales que trazarán la trayectoria del Conapofa mediano plazo, las cuales se expresan a través de cuatro áreas de intervención: Eje 1 sobre desarrollo social , Eje 2 sobre igualdad social y de derechos , Eje 3 por una economía territorial y sectorial y finalmente el Eje 4 por una sociedad con cultura de producción y consumos sostenibles, que gestiona con equidad y eficacia los riesgos integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible</p> <p>Adicionalmente, la planificación estratégica del Conapofa integra distintas acciones alineadas a los siete ejes transversales definidos en el Programa de Gobierno, a saber: equidad de género, cohesión territorial, participación ciudadana, sostenibilidad.</p> <p>Evidencias: -Plan Estratégico Institucional 2020-2024 https://conapofa.gob.do/transparencia/phocadown/</p>	

	<p>oad/PlanEstrategico/Plan_estrategico/Plan%20Estrategico%20Institucional%202020-2024.pdf</p> <p>- Reuniones Operativas: Marco Estratégico Institucional. p5-7</p> <p>-Portal Web institucional https://conapofa.gob.do/</p> <p>-Marco estratégico institucional PI 3-16 del PEI</p>	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	<p>CONAPOFA, como institución tiene definido sus valores en los siguientes:</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Portal Institucional, https://conapofa.gob.do/index.php</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2020-2024 https://conapofa.gob.do/transparencia/phocadownload/PlanEstrategico/Plan_estrategico/Plan%20Estrategico%20Institucional%202020-2024.pdf</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 de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>CONAPOFA aseguramos que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2020-2024 https://conapofa.gob.do/transparencia/phocadownload/PlanEstrategico/Plan_estrategico/Plan%20Estrategico%20Institucional%202020-2024.pdf</p> <p>-POA 2023 https://conapofa.gob.do/transparencia/phocadownload/PlanEstrategico/Plan_Operativo/2023/Plan%20Operativo%20Anual%20POA%202023%20versin%20final.pdf</p>	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos	<p>CONAPOFA, comunica y socializa a través con todos sus empleados de la organización y otras</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>partes interesadas la misión visión, valores, objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Divulgación en el sitio web, -Plan Operativo Anual 2023 <p>https://conapofa.gob.do/transparencia/phocadownload/PlanEstrategico/Plan_Operativo/2023/Plan%20Operativo%20Anual%20POA%202023%20version%20final.pdf</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2020-2024 <p>https://conapofa.gob.do/transparencia/phocadownload/PlanEstrategico/Plan_estrategico/Plan%20Estrategico%20Institucional%202020-2024.pdf</p> <ul style="list-style-type: none"> -Difusion@conapofa.gob.do 	
<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>No se evidencia la revisión periódica de la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo</p>
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez</p>	<p>En CONAPOFA está conformada la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) que se encargarán de gestionar el comportamiento ético de todo el personal en la organización</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.		
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>CONAPOFA, monitorea periódicamente la misión, visión y los valores para reforzar confianza mutua, lealtad y respeto entre los líderes, directivos y empleado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Operativo Anual 2023. -Diplomas de reconocimientos. -Registro de participantes charla de inducción. -Buzón de sugerencias interno. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>CONAPOFA tiene una estructura organizativa, elaborada según las normativas y aprobada por el MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Res. No. 01-16 que aprueba el Manual de Clasificación de Cargos. -Res. No.05-19 que aprueba la modificación a la estructura organizativa del CONAPOFA. -Res. No.01-20 que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones. -Manual de Clasificación de Cargo 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>		

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>CONAPOFA trabaja para que cada hombre y mujer goce de los mismos derechos y deberes sin ninguna discriminación, logrando así la satisfacción de cada uno de los usuarios, siendo parte de los valores institucionales por la diversidad e igualdad de género. Evidencias: -Carta Compromiso al Ciudadanos, -Encuesta de satisfacción de servicios, -Informe de rendición de cuenta anual</p>	
<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>No hemos realizado un sistema de gestión de información</p>
<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>CONAPOFA, está en el proceso de desarrollo de aplicación de gestión de calidad CAF. Evidencias: -Guía de Autoevaluación, -El Taller del CAF, no -Creación del Comité del CAF</p>	<p>No hemos obtenidos certificación en gestión de calidad de EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Hemos asegurado una efectiva comunicación con nuestros grupos de interés. Evidencias: -Portal web, -Redes Sociales Institucionales, -WhatsApp Institucional.</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>CONAPOFA, posee las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos. Evidencias: -Reporte de medición de los procesos misionales, -Comité de Calidad,</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Proceso de conformación de la CIGCN, -Comité de Compras, -Comité de Riesgos -Programación POA 2023 -Plan de capacitación RRHH,2023. 	
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>CONAPOFA, posee las condiciones para una comunicación interna y externa eficaz.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Correo electrónico institucional, -Portal web, -Publicación de noticias e informaciones de interés público en el portal, -Murales informativos, -Servicios *462, -Sistema 311. 	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>CONAPOFA, hemos recibido de parte de los directivos, el compromiso de la mejora continua y la innovación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Remisión plan de capacitación de RRHH al INAP, -Aprobación de permisos a empleados para realizar capacitaciones nacionales 	
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>CONAPOFA, comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Implementación de los Sistemas de Monitoreo de la Presidencia, (SISMAP, ITICGE, NOBACI, LEY 200-04, Gestión Presupuestaria, Transparencia Gubernamental), -SASP, -SIGEF, 	

	-Portal Transaccional de Compras, -Correos internos	
--	--	--

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	Poseemos un personal altamente comprometido con los objetivos y valores institucionales. Evidencias: -Conformación de equipos de trabajo de todos los grupos ocupacionales para la implementación NOBACI	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Tenemos una cultura de confianza y respeto entre líderes y empleados. Evidencias: -Capacitaciones -Código de Ética Institucional -Políticas y procedimientos de inducción periódica al personal	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Mantenemos una fluida comunicación a todos los niveles de la organización. Evidencia : -Circulares recurrentes a todo el personal Comité de Calidad -Comité de compras -Comité de salud y Seguridad -Comité de Medio Ambiente	

--	--

Documento Externo
SGC-MAP

<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>Apoyamos a los empleados en el desarrollo de sus tareas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Participación en seminarios y cursos nacionales los empleados participan en cursos, talleres, Proporcionamos retroalimentación a todos los empleados. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Gestión de Capacitación -Evidencias de inducción al personal e inducción al cargo - Registros de participantes en capacitaciones 2023 -Muestra Evaluación del desempeño con recomendaciones y áreas de mejora. -Socialización resultados clima 2022 	
<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>Se identificaron acciones para las normas básicas de control interno (NOBACI). Donde trabajamos la parte delegación de autoridad o responsabilidad en el manual de Conapofa</p> <p>Evidencia :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Recursos Humanos CONAPOFA - Manual de cargos y funciones -Procedimiento de inducción de personal 	
<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>Se estableció el procedimiento de gestión de capacitación, para actualización continua desarrollo de habilidades y competencias. A través de los canales de difusión e info Conapofa.</p> <p>Evidencia :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Políticas y procedimientos para capacitación 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento de programación de capacitación anual -Informe de capacitaciones cursadas en el transcurso del 2023. -Inducción a la Administración Pública - Nivel 2. -Inducción a la Administración Pública - Nivel 3. -Motivación y trabajo en equipo. -Excel básico. -Diplomado de Inducción a la Administración Pública para los Miembros de la (CIGCN). -Curso Manejo de conflictos y trabajo en equipo
--	---

7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Hemos reconocido y premiado a empleados de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Certificados de reconocimiento . 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>CONAPOFA a través de su planificación estratégica, identifico las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para determinar el rumbo definido de nuestros objetivos en el periodo 2021-2024 Evidencia : -Metodología de la valoración del riesgo VAR Conapofa -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, -Informe Encuesta satisfacción</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se mantienen relaciones proactivas a través de acuerdos interinstitucionales ; en la actualidad hay 7 acuerdos vigentes Evidencia : -Jornadas al interior del país con otras instituciones -Publicaciones web con autoridades políticas, y otras instituciones/organismos. -Notas de prensa acuerdos y convenios firmados</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El Plan Estratégico 2021-2024,evidencia la vinculación de los objetivos institucionales con los ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo y con otras instituciones Evidencia : -PEI 2021-2024 y su matriz de resultados -Matriz de los 5 productos del CONAPOFA Estructura programática 2023 -POA 2023</p>	

--	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El Plan Estratégico 2021-2024, evidencia la vinculación de los objetivos institucionales con los ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo y con otras instituciones y desarrollan agendas periódicas de concientización de problemáticas de actualidad social . Evidencia : -Jornadas de capacitación en materia de género y violencia intrafamiliar -Notas de prensa y publicaciones portal institucional</p>	
<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>CONAPOFA continuamente realiza y fomenta las relaciones con los grupos de interés relevantes activamente (instituciones públicas, gobiernos locales, asociaciones sin fines de lucro, sociedad. Evidencia : -Convenios interinstitucionales realizados en 2023 -Publicaciones de actividades con otras instituciones.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se desarrollan continuamente las relaciones con los grupos de interés relevantes (instituciones públicas, gobiernos locales, asociaciones sin fines de lucro, sociedad civil, autoridades políticas, entre otros . Evidencia : -Convenios interinstitucionales realizados en 2023 -Publicaciones de actividades con otras instituciones.</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>Se establece en el plan estratégico 2021-2024, el resultado de alineación con la misión y la visión” a través de la implementación de planes de difusión, que asegure el posicionamiento institucional Evidencia : -POA Comunicaciones 2023</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
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.		
	CONAPOFA ha establecido una relación que contiene los grupos de interés internos y externos más relevantes en relación con el plan estratégico 2021-2024. A través de una revisión periódica de cumplimiento de los objetivos estratégicos para identificar el nivel de cumplimiento. Evidencia : -Manual Administración y valoración del riesgo VAR -Matriz de seguimiento del POA de todos los departamentos de la institución	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se recopilan de forma sistemática las informaciones sobre los grupos de interés. Evidencias: -Encuesta de satisfacción en la calidad de los	

	<p>servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</p> <p>-Informe Buzón de quejas y sugerencias</p> <p>-Sistema 311</p> <p>-Informe de solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP)</p>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>Se analizan las reformas de las políticas públicas y se realizan los ajustes a la planificación estratégica.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Matriz del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</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>Se analizan de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Realización del análisis FODA que se encuentra en el Plan Estratégico Institucional, así como el autodiagnóstico en base a la metodología CAF</p> <p>-Plan Estratégico, Matriz de la NOBACI</p> <p>Evidencia :</p> <p>-Matriz de riesgo por procesos</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	Si, se traducen la misión y la visión, mediante el PEI y el POA monitoreamos el crecimiento de los indicadores de gestión a largo, mediano y corto plazo. En este sentido, la organización posee una	

	<p>estrategia para comunicar los avances de la gestión a los grupos de interés, donde se involucra y se comparte la Misión, Visión y Valores, así como el diseño y la mejora de los planes basados en la comunicación efectiva.</p> <p>Evidencias: -Plan Estratégico Institucional alineadas a la END 2030 -Plan Operativo Anual 2023 -Matriz de Riesgo de las NOBACI -Procedimiento de Elaboración. y Evaluación. del PEI. -Procedimiento de Elaboración y POA</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>Si, a los grupos de interés se les ha socializado la misión, visión y Código de ética y la importancia de su cumplimiento con nuestro plan operativo anual 2023.</p> <p>Evidencias: -Inducciones periódicas y formulario de declaración de conocimiento de nuestra misión y visión a través de Código de ética institucional -Informe semestral de logros físicos financieros TI-2023.</p>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>Si, se establecieron políticas y procedimientos para el cuidado y protección del medio ambiente</p> <p>Evidencia : -Políticas y procedimientos de cuidado y protección del medio ambiente. -Plan de cuidado del medio ambiente institucional 2023-2024.</p>	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para	<p>Se diseñó un plan de reducción, reusar y reciclar por tal razón limitamos compra de plásticos</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>reduciendo así las compras proyectadas para estos rubros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Políticas y procedimientos de cuidado y protección del medio ambiente -Programa 3Rs de reducción al consumo. - Plan de cuidado del medio ambiente institucional 2023-2024. -Presupuestos anual 2023 -Plan anual de compras 2023 -Informes de evaluación trimestral IT, 2023
---	--

--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	<p>La División Planificación y Desarrollo, difunden los lineamientos de las disposiciones en materia de planificación, realiza los ajustes de lugar, diseñó un formato para el seguimiento de los planes operativos departamentales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Operativo Anual 2023 -Seguimiento Trimestral de ejecución del POA -Manual de Organización y Funciones. 	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La División Planificación y Desarrollo formula el PEI partiendo de las disposiciones estatales e instrumentos de la planificación estratégica, luego recopila los planes operativos departamentales y revisa la alineación con el PEI.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional -Procedimiento de elaboración y seguimiento del POA -Plan Operativo Anual 2023 -Programación y Ejecución Presupuestaria 	
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>La División Planificación y Desarrollo comunica en las reuniones del equipo directivo las estrategias y resultados obtenidos por la organización, además, de que elabora el informe de seguimiento trimestral del POA a cargarse en el subportal de transparencia gubernamental.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Correos electrónicos -Circulares -Informe trimestral de seguimiento del POA 	
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>La División Planificación y Desarrollo, realiza trimestralmente una evaluación de las estrategias y resultados obtenidos por la organización, además, de que elabora el informe de seguimiento trimestral del POA.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>En el ámbito de la tecnología, el CONAPOFA trabaja en el desarrollo de iniciativas con miras a modernizar y eficientizar los procesos que se llevan a cabo desde diferentes áreas de la institución.</p> <p>Evidencia :</p> <ul style="list-style-type: none"> -POA 2023 	

	-Políticas y procedimientos de Adquisición de Sistemas TI	
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.		No existen proyectos a mediano plazo para fomentar la investigación en tema de desarrollo poblacional y la economía circular .
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Si , se realiza socialización con las unidades de la organización sobre las nuevas políticas y procedimiento que se está implementado. Evidencia : Socialización de políticas y procedimientos de los Sistemas TI para fines de conocimiento con miras a su aplicación .	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se evidencia
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Si , se prevé de forma presupuestaria los recursos necesarios. Evidencia : Alineación del POA y el PACC 2023 ICI	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	CONAPOFA elabora y analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos alineada a la estructura organizacional. Evidencia:	

	Planificación Anual de RRHH aprobada por la MAE y validada por el MAP. POAs de cada área. Plan Capacitación. Estructura de Cargos. Resolución Aprobación Estructura Organizacional 2020	
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>Existen políticas transparentes de Recursos humanos que responden a las buenas prácticas de los diferentes subsistemas de recursos humanos tales como: reclutamiento, promoción, capacitación y desarrollo, compensación y beneficios, registro y control etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política y procedimiento de Reclutamiento y selección, -Política y procedimiento de promoción, -Política y procedimiento de compensación y beneficios, -Manual de Perfiles y competencias, -Escala Salarial, borrador matriz de suplencia. 	
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>Desarrollamos e implementamos una política y procedimiento de recursos humanos que gestiona los permisos especiales, licencia de maternidad, flexibilidad de horarios para estudiantes.</p> <p>Las políticas de recursos humanos están orientadas al aseguramiento del bienestar laboral de los colaboradores tomando en consideración acciones que permitan el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Informe de resultados de encuesta de clima laboral. Licencias. Permisos. Horarios de estudios</p>	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		No se evidencia

<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Conforme a los lineamientos del proceso, CONAPOFA desarrolla una cultura de desempeño basada en los resultados esperados en los planes estratégicos y operativos. Se cumple la proporción de género en cada departamento de la institución y se incluye de forma proporcional en los programas de capacitación y promoción Evidencia: -Acuerdo del desempeño. -Minuta de monitoreo de acuerdo. -Informe técnico de resultado del proceso. - Plantillas para reportar Acuerdos y Evaluación del desempeño. -Política licencias por maternidad o paternidad. -Estadísticas institucionales visualizan 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>CONAPOFA Identifica las capacidades actuales por medio de las Evaluaciones del Desempeño, descubre anualmente las necesidades de formación futuras de todo el personal, apoyando la expansión de conocimientos y habilidades de sus servidores. Evidencia:</p>	

	Evaluaciones del Desempeño. Programa Anual de Capacitación. Plan de Capacitación. Registros de participantes. Fotos.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	CONAPOFA elabora un Plan Anual de capacitación de acuerdo con las necesidades detectadas de cada empleado surgida de la evaluación del desempeño. Evidencia: Plan de Capacitación. Registros de participación. Fotos	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).		No se evidencia
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.		No se evidencia
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Acompañamos y asesoramos de manera individual a los servidores de nuevo ingresos con la inducción a las áreas, a la institución, así como, materiales didácticos que sirven de herramientas para realizar una inducción al puesto, con el propósito de servir de guía durante el proceso de integración del personal de nuevo ingreso. Evidencia: Manual de la Inducción. Constancia de inducción al puesto. Procedimiento de inducción. Reglamento Interno de Recursos Humanos	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencian prácticas de movilidad interna y externa de empleados, se realiza de acuerdo con las necesidades de la institución, tomando en	

	<p>cuenta las competencias de los servidores públicos, Así como el traslado de empleados pertenecientes al sistema de carrera, hacia otras dependencias del Estado.</p> <p>Evidencia: Acción de personal de traslado. Registros de personal trasladado.</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>Se evidencian prácticas de capacitación de modalidad virtual a través de las plataformas y actividades formativas que ofrece el INAP; en adición.</p> <p>Evidencias: Certificación de Participación. Listado de participantes. Convocatoria.</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>		No se evidencia
<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>		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>CONAPOFA promueve una cultura de comunicación abierta, diálogo y de motivación fomentando el trabajo en equipo para el fortalecimiento institucional con la creación de Comités o equipos de trabajos conformados con las diferentes áreas se hacen reuniones de manera mensual con los directores y encargados de áreas</p>	

	<p>en donde se promueve el aporte de ideas y sugerencias de trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cronograma de reuniones. -Circulares de convocatoria. -Lista de participación de reuniones -Informe de encuesta de clima laboral. -Correo de socialización de POA, -Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias - Muestra minutas
--	---

Comité de la Calidad.

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 sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	<p>Se evidencian prácticas que fomenten el aporte de ideas de los empleados, así como mecanismos de diálogos para realizar denuncias, quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Encuesta de clima organizacional. Buzones de sugerencias. Comisión de ética</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.	No se evidencia	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>Se realizan los acuerdos de desempeño, donde se especifican los objetivos y la medición de los logros que se validan entre el supervisor y supervisados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Acuerdos de desempeño firmados por ambas partes.</p>	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios,	La institución realiza encuesta de clima laboral, para medir como se sienten los colaboradores acerca del ambiente institucional, de igual forma, Los supervisores de áreas realizan cada tres meses un	

<p>interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>monitoreo de los acuerdos con los colaboradores de lo planeado y ejecutado, así como, entrevistas individuales para comentar los resultados de las evaluaciones, resúmenes de comentarios, interpretaciones, así como el involucramiento de estos para la formulación de planes de mejoras. Evidencia: Acuerdo. Plantilla de monitoreo. Invitación a participar en las encuestas de clima. Informe Resultados de encuesta. Lista de participantes. Socialización de resultados. Taller Clima Laboral. Plan de mejora. Correo encuesta de clima</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>Contamos con una política de Seguridad y Salud en el Trabajo, aplicables a nuestras actividades; se mantiene una adecuada infraestructura física y ambiental, cumpliendo con los requisitos de riesgos y seguridad laboral de acuerdo con lo establecido en el Reglamento No. 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo. Evidencia: Política de Seguridad y Salud en el trabajo. Acta Constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Evaluación e Informe de Riesgo. Cursos. Jornada médica, vacunación. Foto de Infraestructura física adecuada y Botiquín.</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>La institución garantiza un horario laboral flexible que permite el equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, fuera de los permisos establecidos en la Ley de función Pública, damos facilidad a los servidores de flexibilidad de horario de acuerdo con las necesidades del servidor, además se dan facilidades a los padres que deben llevar a sus hijos al médico, se les brinda facilidad en el horario a</p>	

	<p>los servidores para que concluyan su formación académica.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Permisos y licencias otorgadas al personal para capacitación y formación. Permisos médicos.</p> <p>Permisos y licencias por paternidad. Políticas y procedimiento por paternidad /maternidad</p>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<p>Se evidencia prácticas de recompensa a las personas de una forma monetaria a través de incentivos individuales y colectivos establecidos en la normativa.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Listado personal pago de bono por rendimiento individual</p> <p>-Procedimiento de Compensación y Beneficios</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:		
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	<p>CONAPOFA promueve una cultura de comunicación abierta, diálogo y de motivación fomentando el trabajo en equipo para el fortalecimiento institucional con la creación de</p>	

<p>relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Comités o equipos de trabajos conformados con las diferentes áreas, se hacen reuniones de manera mensual con los directores y encargados de áreas en donde se promueve el aporte de ideas y sugerencias de trabajo. Evidencia: -Notas de prensa del portal web de acuerdos y convenios firmados. - Listado de acuerdos/convenios vigentes del 2023 - POA 2023</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>Se evidencian prácticas que fomenten el aporte de ideas de los empleados, así como mecanismos de diálogos para realizar denuncias, quejas y sugerencias. Evidencia: -Informe de resultado estudio de clima laboral. -Informe del Poa trimestral</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>No se evidencia</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Los acuerdos que se firman interinstitucionales establecen las responsabilidades en cuanto la unidad organizativa que realizará el seguimiento, monitoreo y cumplimiento de este, por ambas partes que firman el acuerdo. Evidencia: Comunicación. Correos. Acuerdo 2022</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el</p>	<p>Los servidores tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de buenas condiciones ambientales</p>	

contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	de la organización, incluyendo el cuidado de la salud y seguridad laboral. Evidencias: Buzón de quejas y sugerencias. Encuesta de Clima. Comité de salud y seguridad en trabajo. Jornada médica (laboratorio, exámenes, consultas)	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Mediante el portal de transparencia y canales alternos publicamos de manera recurrente contenido con datos propios e informaciones claras de la institución, cuyo objetivo es proveer información actualizada y abierta de la entidad. Evidencias: Portal de Transparencia, Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, etc.	
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.	Mantenemos contacto activo con nuestros ciudadanos/clientes por medio de encuentros, jornadas con líderes comunitarios, juntas de vecinos, federaciones de pastores de iglesias, asociación de padres, promotores de salud entre otros, con la finalidad de escucharlos, tomando en cuenta sus opiniones para la toma de decisiones y desarrollar acciones conjuntas en beneficio de la población y la familia. Evidencias: Encuestas de satisfacción Registros de participantes Fotos y videos	

Documento Externo
SGC-MAP

<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>Las encuestas de satisfacción de los servicios a los ciudadanos/cliente, es el esquema que utilizamos para conocer su opinión en relación con el servicio brindado en todos sus aspectos. Evidencias: Encuestas de satisfacción. Informes de resultados trimestral/anual</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>Trabajamos la Carta Compromiso y el catálogo de Servicios, en el cual están definidos todos los compromisos que asumimos con el ciudadano /cliente y los parámetros con los que trabajamos para cumplir con los estándares de calidad requeridos, permitiéndonos alcanzar nuestros objetivos.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>CONAPOFA mantiene la gestión financiera de la institución se encuentra alineada con los objetivos estratégicos del PEI 2020-2024, conforme a lo programado en el Plan Operativo Anual (POA), con asignación presupuestaria cumpliendo con las normativas de los Órganos Rectores del SIAFE, la Ley No. 340-06 y sus modificaciones. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Asignación presupuestaria, • Ejecuciones presupuestarias, Plan Anual de Compras y contrataciones (PACC), • Plan Estratégico Institucional 2020- 2024, </p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual-POA, • Presupuesto institucional aprobado 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Conapofa evalúa sus riesgos a través de la revisión periódica de la matriz de riesgos de los procesos.</p> <p>Evidencias :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Administración y valoración del riesgo VAR -Procedimiento de formulación y evaluación del POA 	
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>CONAPOFA asegura por medio del uso del Sistema de Gestión Integral y Financiera (SIGEF) y el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones el cumplimiento de los requerimientos en los Indicadores de transparencia en el Sistema de Metas Presidenciales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, • Subportal de Transparencia, • Ejecución Presupuestaria, • Sistema de Gestión Integral y Financiera (SIGEF), • Plan Anual de Compras y contrataciones (PACC), -Procesos de Compra -Políticas y procedimientos de compras y contrataciones 	
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>CONAPOFA cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), mediante la herramienta Guía CAF 2013 Documento Externo Página 42 de 89 SGC-MAP SIGEF la cual integra todos los componentes del Sistema: Presupuesto-Contabilidad Compras y</p>	

	<p>Contrataciones-Tesorería, además del módulo de Contraloría (SIGOB/TRE) el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de Nómina (SASP), y Control de Bienes, todo esto en cumplimiento a la Ley No.10-07 de Control Interno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIAFE, • SIGOB/TRE, • SIGEF, • SASP 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>CONAPOFA cuenta con una asignación presupuestaria en la cual se contempla una partida por producto para el desarrollo de los programas; trabaja de manera coordinada con los Órganos Rectores del SIAFE desde las unidades de planificación institucionales; de acuerdo con las directrices de la DIGEPRES donde se elabora el presupuesto físico y el financiero para tener un mejor control presupuestario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación Presupuesto Físico y Financiero, • Actualización del PNPSP a MEPYD. • Ejecución presupuestaria, • Informes trimestrales de presupuestos físicos y financieros de los productos, • Presupuesto institucional aprobado • Rol del SIGEF, • Informe semestral de ejecución, • Plan Estratégico Institucional 2020- 2024. • POA 2023 • PACC. 	

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>CONAPOFA tiene una Estructura Organizacional, que define la delegación de responsabilidades donde las áreas planifican tomando como base el Plan Estratégico Institucional y los recursos se asignan conforme al cumplimiento de las tareas; en la cual las decisiones para el cumplimiento de las normativas establecidas de control interno (NOBACI y la Ley No. 10-07) recaen en la máxima autoridad y en el Administrativo-Financiero. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuses de expedientes en SIGOB/TRE. • Evaluación NOBACI. • Aplicación de la Ley No. 10-07. • Plan Estratégico Institucional 2020- 2024. • POA 2023 	
---	---	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	<p>Conapofa establece como parte de sus ejes estratégicos el Fortalecimiento Institucional, para contribuir al desarrollo organizacional y a la mejora del servicio institucional.</p> <p>Evidencia :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de permisos y vacaciones) -Procedimiento de gestión documental de archivo institucional -Permisos para docencias y estudios. 	

<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Conapofa posee control de la información documentada, mediante la cual se gestionan, tanto las informaciones internas como las externas. Evidencia : Políticas y Procedimiento de gestión documental de archivo institucional</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Conapofa se encuentra certificada en las NORTICs A2-A3-, las cuales promueven de forma estandarizada el aprovechar las oportunidades que brinda la transformación digital ,así como también parte de las capacitaciones son en la modalidad virtual Evidencia : -Certificación NORTIC A2 - Capacitaciones y talleres en modalidad virtual</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Hemos establecido Redes con otras instituciones a los fines de captar colaboración relevante para la institución. Hemos aplicado cursos de Primeros Auxilios impartido por INFOTEP, entre otros que se han impartido de manera presencial. Evidencia: Curso de Primeros Auxilios</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Mantenemos actualizados nuestros documentos, manuales, políticas y procedimientos, los mismos están alineados con nuestro plan estratégico, Así mismo, realizamos una Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Externos, para medir y monitorear la opinión y satisfacción que tienen los servicios con respecto a las informaciones difundidas a través de los diferentes medios de comunicación interna y externa. Evidencia:</p>	

	-Informe Encuesta de Satisfacción a los Usuarios externos 2020 - 2022. -Plan anual de capacitaciones	
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.	Conapofa desarrolla herramientas para garantizar el acceso y la disponibilidad de la información a los colaboradores, y para que esta, a su vez, pueda generar conocimiento; parte de estas son: Evidencia: -Canales de difusión interna: correos electrónicos e intranet.	
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.	Se garantiza el acceso a la información al Ciudadano, a través de la OAI, página web, carta compromiso, redes sociales etc. A través de nuestro portal, se publican los datos abiertos con las estadísticas aeroportuarias. Evidencia: informaciones publicadas en los medios establecidos .	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No contamos con las herramientas de traspaso de conocimiento en el momento de la entrega del cargo como continuidad en la gestión.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

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

<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se hace un análisis determinativo del uso de las tecnologías basado en DAFO Así mismo, las actividades que se planearan están en nuestro Plan Operativo Anual Evidencia: DAFO, POA</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se desarrolla un análisis sobre los proyectos tecnológicos a implementarse. El uso del Outlook institucional disminuye el costo en impresión de oficios internos. Y creación de grupos y nubes para la gestión de información y archivos compartidos. Evidencias: Análisis de Proyectos Tecnológicos, iCloud Interno basado en Office 365</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>Se ha implementado una automatización de autogestión al usuario con respuesta automática para las redes sociales y portal institucional. El Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA) expide la temática de datos abiertos al ciudadano mediante el sistema (Portal URL: https://datos.gob.do/user/conapofard regido por la certificación Nortic A3, este sistema implementa que los datos deben estar en formato limpio sin ningún tipo de atributo o carácter especial, se encuentra en los formatos para Numero CSV, XLSX y ODS, contando con una licencia Open Data Commons Open Database License (ODbL)). Evidencia: repuesta de respuesta automática, Portal Datos Abiertos</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>La institución actualmente posee un servidor virtual para la implementación de sistemas y automatización de servicios. Incluyendo un cloud para el uso de shartpoint entre los usuarios de la institución. Evidencia: Servidor Azure, Cloud interno</p>	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>		<p>No tenemos interfaz para el acceso a los usuarios a través una app o mediante el portal web de una forma directa y rápida</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>Hemos implementado la Nortic A2, A3 cumpliendo así con el nivel de seguridad y efectividad que requieren estas plataformas.</p> <p>Evidencia: Políticas y Procedimientos TIC -Plan de Seguridad física y de informaciones Tic -Procedimiento de restricción de acceso a los Sistemas TIC -Procedimiento de operación y riesgo de los sistemas TIC</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>Conapofa como parte del cuidado y protección del espacio ambiental posee políticas y procedimientos de cuidado ambiental y reducción de desechos sólidos de las actividades diarias de trabajo .</p> <p>Evidencia : Plan de cuidado al medio ambiente 2023-2024 Programa de reciclaje 3Rs 2022-2023</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
<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>CONAPOFA garantiza cada una de esta basada en las necesidades de la institución y los recursos asignados. Partiendo del POA donde se establece el mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura física y de equipos, se identifican, planifica y controla el uso efectivo de la infraestructura, así como también de los equipos de trabajo.</p> <p>Evidencia :</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA División de Servicios Generales - Reporte de mantenimiento vehicular - Correos de solicitud de mantenimiento - Cotizaciones 	
<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>CONAPOFA tiene una infraestructura física segura y adecuada.</p> <p>Evidencia :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Salón de Conferencia, -Sala de Espera para nuestros visitantes - Baños separados, Cocina y Comedor para el disfrute del almuerzo de nuestros empleados. 	
<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>CONAPOFA asegura por medio del uso del Sistema de administración de bienes (SIAB) la actualización y el control de los activos fijos. Los descargos de los activos fijos no utilizable o dañado se hace a través de la Dirección General de Bienes Nacionales estipulado en la Ley No. 1832 de 1948.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventario de Activos fijos -Sistema de Administración de Bienes (SIAB) 	

<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Hemos facilitado nuestras instalaciones específicamente nuestro salón de conferencias en la sede central para diferentes actividades y talleres de las instituciones públicas que nos lo han solicitado Evidencias : -Oficios -Correos.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>		<p>No contamos estacionamientos para todos los colaboradores .</p>
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>CONAPOFA está ubicada en el centro de la ciudad haciendo el acceso fácil a nuestros empleados y/o ciudadanos, contamos con una infraestructura física adecuada a nuestras necesidades. La ubicación de las oficinas del CONAPOFA permite fácil acceso, dado que se encuentran en una de las avenidas principales del Distrito Nacional y a pocos metros de la estación Manuel Arturo Peña Batlle (Villa Juana) del Metro de Santo Domingo, así como varias rutas de transporte vehicular público. Permitiéndoles a los usuarios obtener los servicios ofrecidos en un mismo espacio físico, ahorrándoles tiempo y recursos, todos de manera gratuita así mismo contamos con estacionamiento para el personal y/o invitados. Evidencias: · Fotos del estacionamiento de nuestras instalaciones · · https://conapofa.gob.do/contactos/</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>CONAPOFA documenta los procesos estratégicos, operativos y de soporte. También cuenta con un Mapa de Procesos actualizado que representa la interacción de los principales servicios en respuesta a las necesidades de los grupos de interés. A su vez, contamos con la documentación de los procedimientos, políticas, manuales e instructivos se rige por La Política de gestión documental y de archivo institucional que asegura la estandarización. Así mismo socializamos constantemente las acciones de los diferentes programas, puntualizando las fortalezas y oportunidades de mejora y elaboramos las matrices con los datos generados en los informes, para evaluar y mejorar de forma continua nuestros procesos y garantizar el cumplimiento de cada uno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mapa de procesos misionales -Políticas y Procedimiento de gestión de archivos y revisión documental - Instructivos de procesos de la Dirección Técnica 	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		No se ha Implementado la digitalización de los servicios que ofrecemos de manera que el cliente pueda hacer sus solicitudes en línea
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	Supervisamos y evaluamos de manera continua los programas desarrollados por las diferentes áreas, a fin de tomar acciones de mejora ante posibles debilidades para poder cumplir con las	

<p>cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>metas y objetivos del Plan Operativo Anual (POA) de la institución. Evidencia: -Plan Operativo Anual 2023 -Evaluación del POA Trimestral https://conapofa.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/plan-operativo-anual-poa/category/1301-ano-2023-poa -Matriz NOBACI - Matriz de Identificación y valoración de Riesgos y Oportunidades. -Informe de Riesgos y Oportunidades.</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>Promovemos el fortalecimiento de las actividades en las diferentes áreas, con asignaciones claras a cada colaborador que contribuyan con el logro de los planes de acción departamentales, implementando políticas y procedimientos que permitan un mejor desenvolvimiento de las funciones de cada uno. Evidencias: -Capacitaciones -Registros de participantes -Manual de cargos y funciones -Resolución aprobatoria del manual de funciones</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>		
	<p>No contamos con unidad de auditoría interna , ni con programa de auditoría de procesos</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas</p>		<p>No contamos con planes activos de cultura de innovación tanto en lo interno como lo externo .</p>

Documento Externo
SGC-MAP

prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No tenemos certificaciones de ISO
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.).	La encuesta de satisfacción es el indicador que nos permite medir el cumplimiento de los plazos establecidos y su eficacia en relación con los servicios brindados al ciudadano/cliente. Evidencias: Encuestas de satisfacción 2022	
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).	La protección de los datos es asegurada mediante la clasificación de información reservada y mediante la aplicación de procedimientos de Back Up. Evidencia : -políticas y procedimiento de seguridad física y de información -Plan de seguridad física y de información	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	El catálogo servicios enlista detalladamente los servicios que ofrecemos, con relación a los diferentes programas que desarrollamos como son: Educación, comunicación, promoción y asistencia a las familias donde Involucramos a los ciudadanos y grupos de interés en el diseño y la mejora de servicios, aplicando encuesta de satisfacción y brindando seguimiento a las quejas o reclamaciones recibidas a través del portal de transparencia Evidencias: - Catálogo de servicios -Diagnóstico Organizacional Integral de las Necesidades y Expectativas de los grupos de interés; -Procedimiento gestión de quejas,	

	Sugerencias.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>De acuerdo con los resultados que arrojan las encuestas aplicadas a los ciudadanos/clientes, se identifican necesidades, las cuales nos permiten retroalimentar a grupos focales, tales como: juntas de vecinos, líderes comunitarios, federaciones, fundaciones entre otros, mejorando así los estándares de calidad de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuestas de satisfacción a los proveedores de los servicios -Informes de resultados físicos financieros <p>https://conapofa.gob.do/transparencia/index.php/proyectos-y-programas/informes-de-seguimientos-a-los-programas-y-proyectos/category/1329-ano-2023-informes-de-seguimiento.</p>	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>La inclusión de nuevos productos en el catálogo de los servicios que ofrecemos al ciudadano/cliente, nos permite innovar y mejorar el servicio al ciudadano y como resultado aumenta la demanda de solicitudes recibidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Solicitudes y respuestas -Catálogo de servicios 	
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	Mediante la recolección y procesamientos de informaciones sociodemográficas, identificamos las necesidades de las comunidades para contribuir	

variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	con el mejoramiento de las condiciones de vida en las familias. Evidencias: Encuestas "Conoce tu sector" Informes de Resultados	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Coordinamos estrategias mediante programas de Capacitación y Sensibilización de los aspectos vinculados con la población y la familia, cuyos procesos deben estar avalados por solicitudes de acuerdo con el tema de interés. Evidencia : Procedimientos aprobados por NOBACI -Mapa de procesos - PEI 2021-2024 -POA 2023	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Coordinamos y realizamos acuerdos institucionales con otras entidades, planificando, programando y ejecutando múltiples procesos para el intercambio de datos. Evidencias: -Acuerdos institucionales -Fotos -portal web https://conapofa.gob.do/	

<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Realizamos Intercambios interinstitucionales para desarrollar programas de capacitaciones, con la finalidad de enfrentar los nuevos desafíos que emergen en la sociedad.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de trabajos con otras instituciones, (CND, Ministerios de Educación y Salud Pública, entre otras.</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>Brindamos apoyo técnico a las áreas que lo requieran para mejorar sus procesos y para llevar a cabo el funcionamiento de los planes de acción de la Institución.</p> <p>Evidencia: portal web https://conapofa.gob.do/</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>La recopilación de informaciones estadísticas y los indicadores facilitan el intercambio de datos de acuerdo con los segmentos poblacionales, la elaboración de las proyecciones y estimaciones de la población urbana y rural del país, con la base de datos de la Oficina Naciones de Estadística (ONE).</p> <p>-Correos institucionales; -Portal transaccional</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Desarrollamos actividades, capacitaciones y talleres con entidades municipales públicas, tales como: Centros Educativos, ayuntamientos, clubes, federaciones de pastores y otras entidades gubernamentales , entre otras.</p> <p>Evidencias : Portal Institucional https://conapofa.gob.do/ https://conapofa.gob.do/category/noticias/</p>	

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>Mediante la encuesta de satisfacción conocemos la percepción de los ciudadanos/clientes en relación con los servicios y basándonos en los resultados arrojados los servicios que ofrecemos son de excelente calidad.</p> <p>Evidencia: -Encuesta de satisfacción 2022 con un 99.25% de satisfacción en los servicios brindados . -</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>La encuesta de satisfacción entregada al ciudadano-cliente cuenta con las informaciones y orientaciones para valorar el servicio brindado y de acuerdo con sus respuestas el servicio brindado es excelente en cuanto a trato, atención, fiabilidad, empatía y capacidad de los facilitadores con el desarrollo de los productos o temas ofertados. arrojando un 99.81% del promedio total, de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio en general, por parte de nuestros clientes. El nivel de satisfacción por preguntas es el siguiente: -Empatía/accesibilidad 100%</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Profesionalidad/confianza 99.25% -Capacidad de respuesta 100% -Calidad de servicio 100% <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de satisfacción ciudadana 2022 	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>CONAPOFA le da participación a los ciudadanos/clientes para mejorar sus procesos a través de las encuestas de satisfacción las y Expectativas de los grupos de interés, mide resultados en cuanto a la accesibilidad de los clientes/ciudadanos a las Delegaciones Provinciales. A raíz de la del Índice de Satisfacción de los usuarios de la institución y sus dependencias, arroja un valor de 99.81% dentro del rango bueno a excelente.</p> <p>Las sugerencias de los ciudadanos clientes son analizadas y comunicadas a las áreas involucradas, para lograr la participación de los ciudadanos en los procesos de trabajo y en la toma de decisiones de la organización</p> <p>Evidencia :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes mensuales del Sistema de Quejas, -Informes de Sugerencias, Denuncias y Agradecimientos -La encuesta de satisfacción del Formulario -Correos de la OAI. 	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>La institución cuenta con un Portal de Transparencia estandarizado por los lineamientos de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), donde se publican todas las informaciones relevantes para nuestros grupos de interés, fomentando la</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>transparencia, en la cual se tiene acceso a todas las informaciones concernientes a la institución, el ciudadano/a-cliente pueden acceder y conocer todo lo relacionado al funcionamiento de la</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal de transparencia https://conapofa.gob.do/transparencia/. ● Memorias Institucionales Publicadas. ● Evaluaciones realizadas por la DIGEIG 2022 	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>		

Través de los cuestionarios aplicados a los usuarios de nuestros servicios , se tomó en consideración la medición de la percepción que estos tienen respecto a la integridad de la organización y la confianza que se genera en los clientes/ciudadanos(as) de los servicios prestados

Por la Dirección Técnica es de un 98%.

Evidencia :

Encuesta de satisfacción 2022

--	--

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 encuesta de satisfacción nos muestra que la percepción de los servicios o productos ofrecidos a los ciudadanos/cliente manifiestan un nivel de confianza excelente hacia la institución.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta de satisfacción al ciudadano/cliente. -Guía de Autoevaluación CAF 2021 	
<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>No se ha Implementado rampas de acceso a discapacitados .</p>
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Presentamos una excelente calidad en la entrega a tiempo de los servicios y productos, de acuerdo con los estándares establecidos. Los ciudadanos/clientes han valorado el nivel de Calidad del servicio un promedio 93.5%. Acorde a estos estándares, se obtuvieron las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fiabilidad en la prestación del servicio; 98.76% -El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión: 98.15% ● En la seguridad de la atención brindada en el trámite: 100% <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción al ciudadano/cliente Carta Compromiso</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Ofrecemos el servicio de acuerdo con las necesidades del ciudadano/cliente proporcionándoles los servicios de acuerdo con lo especificado en sus solicitudes. El sexo de los entrevistados fue de 28.7% para hombre y el 71.30% mujeres. Con relación al género: Los rangos de edad, hubo la siguiente representación:</p>	

	<p>18-24 años representa un 2.6%, 25 a 31 años un 5.2%, 32 a 38 años un 15.7%, 39 a 45 años un 26.1%, 46 a 52 años un 26.1% 53 a 59 años un 14.8%, Más de 60 años un 9.6%.</p> <p>Evidencias: Solicitudes, respuestas, registros, fotos, Brochures, etc.</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No existe un plan de acción para transformar conocimientos y las ideas en productos nuevos, procesos y sistemas para el beneficio de la organización.
6) Agilidad de la organización.	<p>Nos mantenemos en constante transformación con el propósito de adaptarnos a los cambios, anticipándonos a las necesidades de los clientes para efficientizar los servicios solicitados. La agilidad en el cumplimiento de realización de la gestión del servicio valorada en un 97.93 %</p> <p>Evidencias: -Encuesta de satisfacción 2022</p>	
7) Digitalización en la organización.		No se han Creado perfiles adecuados dentro de la institución para la digitalización con equipos efectivos que permitan el buen uso de las tecnologías que ayuden a redefinir los procesos e identificar oportunidades de mejora, con el objetivo de optimizar las operaciones

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

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>Trabajamos apegados a los tiempos de procesamiento y prestación de los servicios de acuerdo con lo establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano. Los plazos establecidos son: (5) días para dar respuesta y 25 días para la entrega o ejecución del servicio.</p> <p>En la encuesta de Satisfacción se pudo evidenciar el tiempo de espera en la entrega de los servicios que se ofrece la institución con una puntuación de un 98.15% en capacidad de respuesta.</p> <p>Los resultados específicos obtenidos sobre el tiempo de espera del servicio brindado, a través de la satisfacción de los ciudadanos/clientes son los siguientes:</p> <p>-El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta del servicio solicitado 98.2%;</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron un 99% ● El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió 98.2%. <p>Evidencias: Carta de solicitud Carta de respuesta</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>En el transcurso de este año no hemos tenidos quejas</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Conapofa mantiene una matriz de procesos, velando por la entrega oportuna de informaciones, de los diferentes procesos ,velando por el buen funcionamiento de todos los procesos y del servicio brindado a la ciudadanía.</p> <p>Evidencias :</p>	

	Informe de POA Trimestral https://conapofa.gob.do/transparencia/index.php/pla-n-estrategico-de-la-institucion/plan-operativo-anual-poa	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Conapofa cuenta con una cartera de servicios identificados y estandarizados, monitoreados y medida contantemente. Evidencia: Portal Institucional	

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.	Conapofa cuenta con canales de información que permiten mantener informados de manera concisa y oportuna a los ciudadanos/ clientes . Evidencias : -Info.conapofa -Redes Sociales -Portal de Transparencia -Correo institucional -Central telefónica	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	El 97.93% de los ciudadanos/clientes considera satisfactoria que la información proporcionada sobre el trámite o gestión fue suficiente y útil servicio, fue de utilidad y suficiente.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	La División de Planificación y Desarrollo pone a disponibilidad de la institución los diferentes planes que tiene Conapofa , así como también presenta los resultados mismos en manera estratégica, operativa: -SISMAP 56.7% -NOBACI 62.39% -Portal de Transparencia 83% -iTICge 64%	

	-SISCOMPRAS 91%	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Conapofa mantiene niveles óptimos en la entrega de los datos abiertos, de disponibilidad y facilidad de obtener datos en el Portal de transparencia. Contamos con la disponibilidad del responsable de acceso a la información para que cualquier cliente/ciudadano(a) que solicite información que requiera, a través de los portales:</p> <p>-Portal 311 (Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias)</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de Transparencia DIGEIG 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Conapofa cuenta con 3 Sucursales en Miches ,El Seibo y Santiago de los Caballeros, las cuales prestan servicios en horario de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. de lunes a viernes . Las actividades de integración social de lunes a sábados de 8:00 am a 5:00pm.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>99% promedio de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido, según la encuesta de satisfacción ciudadana .</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>La Institución, en la encuesta de satisfacción al ciudadano obtuvo un 98.2 %, dejando evidencia de que se cumple con los requisitos y el tiempo de respuesta a los servicios solicitados .</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los servicios brindados por Conapofa son totalmente gratuitos y accesibles a los/as Ciudadanos/as/Clientes.</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 diferentes medios de comunicación donde el ciudadano(a)/cliente tiene disponible la información que necesite. El 94% de los ciudadanos(as)/cliente considera una buena capacidad de respuesta.</p>	

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.	<p>Conapofa valora las opiniones 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, para estos contamos con las diferente vía para canalizar las quejas, sugerencias, reclamaciones, denuncias y agradecimientos; por los buzones en las diferentes delegaciones y buzón digital, el portal 3-1-1</p> <p>Evidencia :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reporte de quejas y sugerencias -Portal de Transparencia <p>https://conapofa.gob.do/transparencia/index.php/acceso-al-portal-del-311-sobre-quejas-reclamaciones-sugerencias-y-denuncias/estadisticas-linea-311</p>	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Conapofa no cuenta con quejas en el transcurso de este año .</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estadísticas de 311 <p>https://conapofa.gob.do/transparencia/index.php/acceso-al-portal-del-311-sobre-quejas-reclamaciones-sugerencias-y-denuncias/estadisticas-linea-311</p>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha Implementado un modelo de desarrollo de gestión de la información y canales de servicio Online .
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores	La encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022, evidencia evidenciar que el 28.7% de la población de la institución son hombres y el 71.3 % son mujeres	

previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		
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.	Conapofa anual realiza las encuestas de Satisfacción al Ciudadano donde participan los ciudadanos, los resultados de dichas encuestas nos permiten saber si cumplimos con las expectativas de los ciudadanos y de los colaboradores de la institución. En la encuesta de satisfacción al ciudadano obtuvimos un 97.93 % de satisfacción.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Conapofa informa a sus grupos de interés y ciudadanos clientes el flujo de información y las acciones sobre asuntos que son de interés en materia desarrollo social y campañas de valores a través del portal de transparencia donde se publican las Memorias Institucionales, Informes de gestión, etc. Evidencia : Portal de transparencia https://conapofa.gob.do/transparencia/index.php	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Conapofa cumple con los lineamientos de transparencia de la información, siendo evaluada mensualmente por el órgano rector la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) cumple todos los estándares exigidos. Evidencia :	

	Portal de transparencia https://conapofa.gob.do/transparencia/index.php	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Conapofa en su Encuesta de Clima Organizacional la cual arrojó el resultado de un 78% y la Encuesta de Satisfacción Ciudadana a los ciudadanos/clientes cuya satisfacción general fue de 98.93%. Evidencia : -Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022. - Encuesta Satisfacción Ciudadana	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Conapofa involucra a las personas de la organización en la toma de decisiones a través de las acciones que se desprenden de la planeación estratégica, sus funciones, la innovación y mejora de los procesos internos. A través de los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional se evidencia que el personal valora con un 78% a la comunicación de la visión, misión y valores de la organización e involucramiento . Evidencia : - Encuesta de Clima Laboral 2022	

3) Participación de las personas en las actividades de mejora.		No se realizó plan de mejora CAF 2023 y no existe unidad de auditoría interna para fortalecer la gestión .
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Conapofa mantiene su compromiso ético de sus funcionarios y servidores, de manera que al superar el proceso de inducción los nuevos ingresos se les socializa el código de ética</p> <p>Evidencia(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Código de Ética Institucional - Socialización del código de ética - Listado de participantes 	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Conapofa realizó la Encuesta de Clima Organizacional, en Noviembre del 2022, con la asistencia del Ministerio de Administración Pública (MAP), con el objetivo de Identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los colaboradores tienen dentro de la institución. Los colaboradores expresaron y valoraron en un 78% el impacto de la encuesta en mi institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de Encuesta de Clima Laboral 	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Conapofa está comprometida socialmente ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.</p> <p>Evidencia :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal institucional -Matriz de reporte e impacto ambiental institucional 	

	-Comité de protección ambiental -Comité mixto de salud y seguridad ocupacional -Plan de protección y cuidado al medio ambiente 2023-2024.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	El 78% de los colaboradores dentro de la encuesta de clima organizacional 2022 de la expresan que se promueven mejoras y cambios que agregan valor en la institución . Evidencia:	
8) El impacto de la digitalización en la organización.		

	No se evidencia	
9) La agilidad de la organización.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	En promedio: el 86.55% del personal dice contar con el material que necesita para el desempeño de sus funciones, el 75.79% de los colaboradores percibe que su supervisor le proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y cumplimiento de las metas, el 83.77% entiende que su supervisor logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto y entiende que la estructura de su área está alineada con el cumplimiento de sus objetivos, así como , la estrategia de gestión de recursos humanos. Evidencia:	

	Informe de resultados encuesta de clima organizacional 2022. Correo de socialización del Informe del clima organizacional.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	El 85.53% de los colaboradores opina que El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización están actualizados y entienden que la normativa se aplica en el trabajo (procedimiento y procesos). Evidencia: Informe de resultados encuesta de clima organizacional 2022.	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	En promedio: el 75.79% de los colaboradores opina que su supervisor distribuye el trabajo de acuerdo con las capacidades y competencias, que la cantidad de funciones que tienen asignadas les permite desarrollarlas con la calidad esperada y en el tiempo estimado. Evidencia: Informe de resultados encuesta de clima organizacional 2022.	
4) La gestión del conocimiento.	El 82.46% de los colaboradores opina que la institución gestiona el conocimiento, tomando en cuenta las funciones del colaborador y el desarrollo profesional para mejorar el desempeño de su trabajo. Evidencia: Informe de resultados encuesta de clima organizacional 2022.	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	El 85.96% de los colaboradores expresó en la encuesta de clima laboral, que la institución se utiliza de forma eficiente los medios de comunicación interna, percibe que en su trabajo se comunican entre las diferentes áreas y que su supervisor le proporciona la información necesaria	

	<p>para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y cumplimiento de las metas.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados encuesta de clima organizacional 2022</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>El 76.14% de los colaboradores de la institución expresó en la encuesta de clima laboral, que en su área se reconoce el logro de los resultados y considera que su supervisor lo distingue cuando logra las metas asignadas.</p> <p>Evidencia: Informe Estudio de Clima Laboral 2022. Certificado de reconocimiento de evaluación de desempeño 2022, No objeción del MAP para otorgar incentivo por rendimiento individual.</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima el 78.60% del personal considera que la institución se ocupa de gestionar el cambio e impulsa cambios innovadores en las áreas para mejorar la forma de trabajo y de brindar los servicios, que su supervisor le alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2022</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>El 84.80% de los colaboradores considero que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional, que en su ambiente de</p>	

	<p>trabajo se concilian las diferencias que se presentan con los compañeros, que su superior los trata con respeto, cordialidad y confianza.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2022</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>El 76.49% de los colaboradores aseguran que participan en eventos familiares realizado por la institución, expresan que su trabajo le permite dedicar tiempo a la familia y que la institución le apoya cuando tienen una urgencia familiar, igual les respeta el horario de trabajo.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2022</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>El 69.01% de los colaboradores piensa que la institución respeta los derechos de los colaboradores y la igualdad de oportunidades sin distinción entre mujeres y hombres, y que la intimidación y el maltrato se sanciona de acuerdo con las normativas vigentes.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2022</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>El 84.80% de los colaboradores afirman que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo, y que la misma da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2022</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.	<p>El 63.16% de los colaboradores perciben que la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera y competencias.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2022</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>El 78.60% de los colaboradores opina que impulsa cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar, que participa en la elaboración e implementación de planes de mejora, y que los alientan a ser creativos y tomar en cuenta otras formas de realizar el trabajo.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2022</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>El 82.46% de los colaboradores perciben que las capacitaciones que reciben están relacionadas con su desarrollo profesional, que el programa de capacitación está alineado a las funciones, y expresan que su supervisor le permite cumplir con las capacitaciones que han programado</p> <p>Evidencia: Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2022</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>Los indicadores relacionados con el nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, reportado en el 2022 expresado en el promedio anual corresponde al total de índice de ausentismos es de 0.105%, el promedio anual del índice de rotación en el período fue de 14.60% de empleados, en cuanto al número de quejas en los buzones de sugerencias y en el portal de transparencias no presentó ninguna queja o sugerencia, en cambio los resultados del estudio de clima organizacional realizado en el 2022 se presentó tres (3) quejas y dos (2) externaron sugerencias. Evidencia: Índice de Ausentismo, Índice de Rotación de Personal, Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2022.</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>De acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta de clima, el 78.60% de los encuestados expresa De acuerdo con el nivel de participación en actividades de mejora. Evidencia: Informe de resultados de encuesta de clima organizacional 2022.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>No se ha recibido reportadas en el año 2022, denuncias de dilemas éticos. Evidencia: Informe de registro de denuncias.</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>		<p>No se Evidencia la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus</p>	<p>Realizamos jornadas y operativos con el personal: Pruebas de detección y vacunación contra el COVID 19, vacunación de hepatitis B y</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	A, varicela y neumococos, evaluación de tamizaje auditivo, evaluación oftálmica, evaluación para la detección de cáncer de mama y próstata, jornadas de analíticas, operativos médicos y donaciones de medicamentos entre otros.	
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Anualmente se evalúa el rendimiento de los colaboradores mediante la elaboración y evaluación de los acuerdos de desempeño. En el 2022 se evaluaron 57 colaboradores .</p> <p>Evidencia: Relación de Empleados con Acuerdos de desempeño, Plantilla reporte de Evaluaciones del desempeño 2022, informe técnico de resultados proceso ED 2022</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Uso de TIC., en este Subindicador se evalúa la disponibilidad y buen manejo de los recursos tecnológicos, así como la existencia de controles para una mejor gestión y uso de estos recursos, en el mismo la institución cuenta con un logro de 63.69%. de igual manera en el Uso de la tecnología el 80.70% fue la percepción de los colaboradores que participaron en la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencia: Resultados Generales del Índice de Uso TIC. en el SISTIGE, Informe de Resultados Encuesta Clima Laboral, 2022.</p>	

<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Gestión del Desarrollo, en este indicador contábamos con un 86% en su nivel de cumplimiento del personal que se capacitó y desarrolló sus habilidades, fortaleciéndose para el cumplimiento de los objetivos institucionales y profesionales, de igual modo, en el informe de resultado de la encuesta de clima este indicador cuenta con 82.46% de la percepción de los colaboradores que participaron en la Encuesta 2022. Evidencia: Informe de Resultados Encuesta Clima Laboral, 2022, SISMAP Poder Ejecutivo, 2022</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La institución ha reconocido a sus colaboradores y otorgado de manera monetaria incentivos por rendimiento individual y de equipo. Evidencia: Certificado de reconocimiento de evaluación de desempeño 2022. lista de colaborades que se les otorgo incentivo por rendimiento individual y por cumplimiento de indicadores. No objeción del MAP</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Realizamos jornadas y operativos con el personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de detección y vacunación contra el COVID 19, • Vacunación de hepatitis B y A, • Varicela • Neumococos, • Evaluación de tamizaje auditivo, • Evaluación oftálmica, • evaluación para la detección de cáncer de mama y próstata, • Jornadas de analíticas, operativos médicos y donaciones de medicamentos entre otros. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comunicaciones, -Registros de participantes, -Fotos, -Publicaciones en las redes 	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Como parte de las acciones del Conapofa de responsabilidad social se ha realizado un esquema para medir el impacto ambiental de las actividades diarias por unidad organizativa y se fijó un plan de reducción de desechos al igual que el plan de protección ambiental apoyados por el proceso de gestión de compras para identificar los criterios que deben considerarse para la selección de productos eco amigables y realización de compras</p>	

	<p>verdes a fin de incluirlos en las solicitudes de compra.</p> <p>Evidencia :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de reporte e impacto ambiental -Plan de protección de cuidado al Medioambiente 2023-2024 -Programa 3Rs 2022-2023 	
<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>Conapofa a través de la Dirección técnica realiza jornadas de capacitación en valores y a la vez entrega insumos a familias desfavorecidas en la programación de actividades mensuales y a través de conoce tu sector se realización acciones especiales a favor de 137 familias en el 1er. trimestre 2023.</p> <p>Evidencias :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Memoria institucional , -Portal Institucional/ noticias 	
<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>		No se evidencia
<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>Conapofa se destaca por la calidad y la ética de sus servicios, dando apertura a una cultura de derecho igualitario, integridad e igualdad con las actividades del producto 3 sobre sensibilización social en materia de genero e igualdad .</p> <p>Capacita a sus relacionados sobre la ética y los compromisos éticos,</p> <p>Evidencia :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sensibilización de código de ética con los proveedores 	

--	--

Documento Externo
SGC-MAP

6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<p>Para garantizar la accesibilidad y transparencia en los procesos de la institución dispone de una Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), la cual responde a lo establecido en la Ley No.200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y tiene la misión de garantizar el acceso de los clientes ciudadanos a las informaciones que se producen en Conapofa .</p> <p>En la actualidad contamos con un comité de ética gubernamental en capacitación para dar continuidad a las actividades de ética y transparencia .</p> <p>Evidencia :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comité de ética institucional -Portal de transparencia - Cronograma de capacitaciones de miembros del comité de ética . 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	<p>Se establecieron políticas y procedimientos para preservar el espacio medioambiental en el que se desarrollan las actividades laborales .</p> <p>Evidencia :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Programa de reciclaje 3Rs -Circulares de reducciones de recursos naturales y energía eléctrica . -Programa de protección al medio ambiente 2023-2024 -Políticas y procedimientos de cuidado y protección ambiental I 	

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Conapofa realiza actividades muy recurrentes ; actividades quincenales y las del interior del país mensuales con las jornadas de capacitaciones en materia de genero , igualdad , planificación familiar , concientización de la no violencia y la capacitación en valores familiares .</p> <p>Evidencia: -Portal Institucionales /Noticias -Informe de logros trimestrales</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>Positiva , acompañamiento en los lanzamientos de conoce tu sector y las jornadas con las instituciones aliadas.</p> <p>Evidencia : -Portal institucional/Fotos -Redes sociales : Instagram , Facebook e info Conapofa</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se desarrollan en el programa II ,cuatro productos orientados a personas desfavorecidas como son adolescente embarazadas y mujeres víctimas de violencia y la familia en general .</p> <p>Evidencia : -Servicios de la institución https://conapofa.gob.do/todos-los-servicios/ -</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se evidencian proyectos en beneficio del desarrollo cultural y social para los empleados</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Se realizan reporte de logros de las actividades sociales programadas por trimestre a fin de que tanto los colaboradores como los ciudadanos en general tengan acceso a los resultados de nuestras actividades .</p> <p>Evidencia :</p>	

	<p>-Programación de proyectos y programas institucionales . https://conapofa.gob.do/transparencia/index.php/proyectos-y-programas/descripcion-de-los-proyectos-y-programas/category/1328-ano-2023-descripcion-de-los-proyectos -Reporte de beneficiarios de programas asistenciales : https://conapofa.gob.do/transparencia/index.php/beneficiarios-de-programas-asistenciales/category/1309-ano-2023-beneficiarios-de-programas</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>Realizamos capacitaciones periódicas para el personal sobre riesgos institucionales: -El uso correcto de los extintores, -Taller primeros auxilios, -Inducción a integrantes del comité mixto de salud y seguridad laboral En enero del presente año se restructuro el comité mixto de seguridad y salud con el fin de darle continuidad al programa de empresa saludable en conjunto al IDOPRIL. En el mes de febrero se hizo realizo una jornada de tamizaje auditivo que le sirvió a varios empleados identificar a tiempo problemáticas existentes en la integridad de su órgano auditivo. Evidencia: -Comité Mixto Salud y seguridad ocupacional -Registro de participantes de las jornadas de vacunación. -Registro y fotos de la jornada de tamizaje</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de</p>		<p>No se evidencia . El plan de cuidado medio ambiental comenzó en Julio 2023.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

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).		
---	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	De acuerdo con los resultados de la encuesta los servicios ofrecidos a la sociedad y beneficiarios fue de un 98.76% de satisfacción en confianza, cumplimientos de los plazos y compromisos en la calidad de los servicios. Evidencia: -Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos en la Administración Pública General.	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	El 99.7% de los usuarios o ciudadanos manifestaron haber recibido satisfactoriamente los servicios, cuya expectativa promedio fue de un 100%. Evidencia: -Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos en la Administración Pública General.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Aplicamos la encuesta de satisfacción de los servicios al ciudadano para una muestra de 115 encuestas según servicios o productos ofrecidos, capacitaciones: en Salud Sexual y Reproductiva un 35%, en Violencia Intrafamiliar y de Género un 24% y Valores en la Familia el 41%. Evidencia:	

	Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos en la Administración Pública General y los Informes trimestrales	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>CONAPOFA: En cada contrato acuerdo / convenio se establecen el tipo de responsabilidad que deben asumir la organización y las autoridades con las que se comprometen para la realización y cumplimiento de lo acordado.</p> <p>Evidencia: *Acuerdos y Alianza. https://www.instagram.com/p/CpQqJcpv22c/ https://www.instagram.com/p/CoFwNpIOjxz/</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>De acuerdo con los resultados de la Encuesta de satisfacción de los servicios al ciudadano, según la cantidad y calidad de los servicios y productos ofrecidos al ciudadano la institución obtuvo un índice de satisfacción ciudadana es de 99%.</p> <p>Evidencia: Resultados de evaluación en el SISMAP Gestión Pública</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se evidencia que el Conapofa trabaja eficientemente en la gestión de los escasos recursos asignados a la institución .</p> <p>Se trabaja en conformidad con lo indicado en las normativas establecidas por los</p>	<p>No se evidencia recursos disponibles para lograr la programación presupuestaria Techo presupuestario debe ser aumentado , para estar acorde a los desafíos actuales de la sociedad.</p>

	<p>órganos rectores para tales fines, cumpliendo con una gestión eficiente y transparente.</p> <p>Evidencia :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ejecuciones presupuestarias -POA 2023 -Indicadores de SISMAP 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha implementado benchmarking ni el benchlearning.
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>CONAPOFA se esfuerza en formar alianzas con otras entidades e instituciones con la finalidad de cooperar con capacitaciones y planes de ayudas desarrollando programas y proyectos sociales que satisfagan la necesidad de las familias dominicanas y Realizando acuerdos y convenios de colaboración de trabajo con las diferentes autoridades provinciales y municipales</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2020-2024. -Acuerdo de colaboración Interinstitucional Consejo Nacional de Droga. Marzo 2022. -Acuerdo Prestaciones de Servicios Óptica Oviedo, abril 2021. -Convenio de Colaboración Interinstitucional Gabinete de la Familia, enero 2023. -Acuerdo de Colaboración Federación Internacional de Pastores y Ministros Bajo una Misma Visión, marzo 2023. <p>https://www.instagram.com/p/CpQqjcpv22c/</p> <p>https://www.instagram.com/p/CpQqjcpv22c/</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.).		No se evidencia
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se evidencia
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>CONAPOFA obtuvo en su última evaluación del índice de gestión presupuestaria (IGP) el nivel de cumplimiento de un 90% con los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe trimestral octubre-diciembre 2022 • Reporte Trimestral del IGP 	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Se realizan diferentes procesos de compra, que se definen previamente a través del Plan Anual de Compras y Contracciones y poder obtener productos de bienes y servicios a menor costo y con la mayor calidad posible, lo que demuestra la puntuación obtenida a través de la medición del portal transnacional de compras que fue de un 90.70% en la evaluación del T4 del 2022.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe y acta de los diferentes procesos de compras y contrataciones, • Reporte de Evaluación del Siscompras 2022 	

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

Documento Externo
SGC-MAP