

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Corporación de acueductos y alcantarillados de Puerto Plata
CORAAPPLATA

FECHA:

12 junio 2024

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.

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La misión, visión y valores de CORAAPPLATA están alineados con las políticas, estrategias y objetivos de desarrollo nacional. La misión de la corporación tiene como base la Ley 142-97. La misión fue revisada en el año 2021. Evidencia: Objetivos 1 y 2 del plan estratégico institucional (PEI) 2021-2024, Difusión de misión, visión y valores.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Los valores de CORAAPPLATA están alineados con la misión y visión, contemplando los principios fundamentales de la dignidad humana. Evidencias: - Plan estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. Pag. Web. CORAAPPLATA, Mural del edificio administrativo Socialización correo con los colaboradores.	
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	Es prioridad de CORAAPPLATA que la misión, visión y valores estén alineados a las políticas públicas y objetivos de desarrollo en sector agua.	

Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024.	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	CORAAPPLATA socializa la misión, visión y valores con todos los colaboradores para de garantizar el compromiso institucional. Evidencias: Mural institucional, Email socializando valores institucionales, publicado en la página web de corporación, inducción al personal de nuevo ingreso.	
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).	La misión, visión y valores se revisa y semestralmente y se actualiza 4 años en la evaluación del plan estratégico institucional. Evidencias: PEI 21-24, POA anual	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	El sistema de prevención del comportamiento no ético de nuestra institución cuenta con: código de ética, inducción al código de ética, entrega del código de ética en los procesos de compras. Contamos con vías para la gestión de denuncias. Evidencia: Buzón de denuncias, comisión de ética institucional, correo electrónico para denuncias,	

	inducción al personal de nuevo ingreso, Presupuesto CORAAPPLATA 2024 , Ejecución presupuestaria CORAAPPLATA , Charla sobre ética e integridad, comisión y integridad	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entre todos los colaboradores, a través de encuentros participativos, difusión los valores éticos de la corporación. Evidencias: Listado de participación y fotos de charla de valores éticos, resultado de encuesta de clima laboral anual.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 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.	La Corporación ha establecido el manual de gestión de documental, que controlar todas las actualizaciones en todos los procesos organizativos. Tenemos definida la estructura organizativa, niveles, descripción de funciones describiendo las responsabilidades dentro del mismo y las aptitudes necesarias. Evidencia: Manual de gestión documental, Estructura Organizativa, NOBACI socialización vía correo a todos los colaboradores del manual de gestión documental y sus actualizaciones.	

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.	Implementamos los objetivos y metas a través del plan operativo, se evidencian los indicadores en el portal evaluación de desempeño institucional (EDI). Evidencias: POA, EDI, programación y ejecución física financiera de los productos, Índice de gestión Presupuestaria.	
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.).	Nos encontramos trabajando las políticas transversales, para su inclusión en el PEI.	No se evidencia perspectiva de género.
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.	Gestionamos la información y controles internos a través de sistemas, tales como: Sistemas Financieros, sistema de recursos humanos, sistema de gestión comercial, sistema de gestión operacional. Evidencia: Metodología para valoración y administración de riesgos, Manual de política y procedimiento de auditoría.	
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.	CORAAPPLATA ha trabajado el autodiagnóstico modelo CAF desde 2020. Evidencia: Matriz de autoevaluación CAF 2021. Reporte de avances a la ejecución del plan de mejora CAF.	

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.	Gestionamos toda la información interna a través del correo institucional, Microsoft teams y mural institucional. Para la comunicación externa a los grupos de interés, se difunden a través de: boletines informativos, redes sociales de la institución, presa, radio y televisión. Todas estas van descritas en el plan institucional de comunicaciones. Evidencias: - Plan de comunicación institucional. Pág. Web. CORAAPPLATA - Estadísticas de alcance de las redes sociales. – Correo institucional: socialización de las informaciones Link. Portal Transparencia	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	CORAAPPLATA promueve la creación de equipos de trabajo para todos sus procesos. Evidencia: - Comité de calidad. - Comité de NOBACI. – Comité de compras y contrataciones. – Comité de medio ambiente. – Comité de CIGETIC.	
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.	CORAAPPLATA establece la importancia de una buena comunicación interna y externa, enfocados en la transferencia y en el cumplimiento de nuestra misión y visión. Evidencias: - Plan de comunicación institucional. Pág. Web. CORAAPPLATA - Estadísticas de alcance de las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter). TV, Radio. - Correo institucional: socialización de las informaciones internas. Link. Portal Transparencia	

9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	CORAAPPLATA, a través de sus comités busca la mejora continua en sus procesos, analizando puntos fuertes y debilidades de los mismo. La institución fomenta la mejora continua de sus empleados a través de las capacitaciones continuas. Evidencias: - Plan de capacitación. – Registro de participantes en reuniones con el equipo de trabajo.	
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.	La difusión de informaciones referentes a cambios y los efectos esperados se realizan de la siguiente manera: - A los colaboradores: A través del correo electrónico institucional, mural institucional. -A los usuarios: A través de las redes sociales, Pág. Web. CORAAPPLATA, correo electrónico, mensajes de texto. Evidencias: - Mensajes de correos electrónicos. -Mensajes de textos enviados a los usuarios. – Redes sociales de la institución. – Pág. Web. CORAAPPLATA	

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	Se han establecido y difundido claramente la misión, visión y valores de la institución. Nuestro director general ha mostrado con sus acciones que	

en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	está totalmente comprometido al cumplimiento de los objetivos de la institución. Evidencias: - código de ética institucional. – PEI 21-24. – Socialización a través de los canales de comunicación interna. Conformación de los diferentes comités.	
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.	La máxima autoridad de nuestra institución promueve acciones de respeto, confianza, la discriminación y la igualdad de derechos. La institución capacita a los colaboradores con enfoque en una cultura de respeto y un liderazgo auténtico. Evidencias: - Taller de ética. – Taller de comunicación efectiva y asertiva. – Taller de inteligencia emocional. – Listado de participantes.	Actualmente estamos en proceso creación la unidad de igualdad de género y del comité de ética institucional.
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Para CORAAPPLATA es fundamental una comunicación efectiva y asertiva que permita tener a los colaboradores informados, con el fin de que todo el equipo pueda trabajar enfocado en el cumplimiento de la misión y lo objetivos Evidencias: - Mural institucional, Socialización masiva a través de correos electrónicos, capturas de difusiones en grupo de Whatsapp de empleados, – Comunicaciones socializadas.	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación	La institución desarrolla sus colaboradores a través de cursos y talleres de acuerdo con el área donde desempeña sus funciones, con el propósito	

oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	de que estén capacitados para cumplir los objetivos institucionales. Evidencias: - Listado de participantes de los diferentes cursos y talleres. – Resultado de encuesta de clima 2023 (vigente) laboral página #12 83% en capacitaciones y especialidades.	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Los colaboradores de CORAAPPLATA son motivados y se desarrolla el potencial, delegando funciones y responsabilidades. Evidencias: - Acuerdo de desempeño 2024. – Evaluación de desempeño. actual – Manual de cargos y funciones. -Plan de Capacitación anual 2024.	
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).	CORAAPPLATA se preocupa por la capacitación de sus colaboradores en sus respectivas áreas. Evidencia: Plan de capacitación 2024. – Promoción de actividades formativas a través de los canales de comunicación interna.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se evidencia la implementación de reconocimientos a esfuerzos individuales y de equipos de trabajo.

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):		
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.	Para nuestra institución es fundamental conocer y solucionar las necesidades de los ciudadanos. Evidencias: - Fotografías y actas de reuniones con los comunitarios. – Encuesta de satisfacción al ciudadano anual 2024.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	La MAE de nuestra institución, periódicamente se reúne con las autoridades provinciales para buscar soluciones efectivas a las necesidades de nuestra provincia, también asiste a las reuniones de la mesa del agua. Evidencias: - Actas de reuniones. – Publicaciones en nuestras redes sociales.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	El plan estratégico institucional está alineado a los ODS, END, al PNPS y pacto del agua. Evidencia: Plan estratégico Institucional 21-24. PNPIP	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Los servicios y productos están orientados a los planes y políticas gubernamentales.	

	Evidencia: - PEI 21-24. - PNPIP	
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.).	El director general de CORAAPPLATA se reúne con las diferentes juntas de vecinos para escuchar sus necesidades respecto al abastecimiento de agua potable. Evidencias: - Publicaciones en las redes sociales. – proyectos de inversión pública realizados.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El director de CORAAPPLATA se reúne con las asociaciones y organizaciones para escuchar sus necesidades respecto al abastecimiento de agua potable.	
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.	CORAAPPLATA comunica sobre uso óptimo del agua potable a todos sus usuarios, a la misma vez mantiene informado sobre logros alcanzados, averías resueltas en las diferentes comunidades cumpliendo con las necesidades de agua potable de la comunidad. Evidencia: - boletines a través las redes sociales de la institución.	

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.	Mediante un análisis estratégico, la institución identifica sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para propiciar las condiciones para alcanzar los objetivos estratégicos. Evidencias: Plan estratégico 2021-2024, Plan operativo 2024 – Encuesta de satisfacción al ciudadano 2024.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La corporación escucha y busca solución a las necesidades de las comunidades con relación al abastecimiento de agua potable y saneamiento. Los productor y servicios que brinda la corporación están exclusivamente enfocados en cubrir las necesidades de los ciudadanos. Evidencias: Fotos de la MAE con las diferentes juntas de vecinos. – Proyectos de inversión pública 2024.	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	CORAAPPLATA, alineado al plan de gobierno, donde está establecido como prioridad el abastecimiento de agua potable. Hemos enfocado nuestra planificación en acciones que aseguren el abastecimiento de agua potable. Trimestralmente evaluamos y analizamos la planificación con el propósito de identificar si es necesario el cambio de alguna estrategia o redefinir algunos objetivos. Evidencias: - Plan estratégico institucional 2021-2024. – Plan operativo anual 2024.	

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.	CORAAPPLATA implementa el modelo CAF donde se evidencia las fortalezas y áreas a mejorar. Evaluamos el cumplimiento de las acciones establecidas en el plan operativo anual. Tenemos identificados los riesgos internos a través de la metodología para la valoración y administración de riesgos. Evidencias: - Autoevaluación CAF 2024. – Metodología para la valoración y administración de riesgo. – Evaluación trimestral del plan operativo 2024. – Evaluación del desempeño 2023 (vigente).	
--	---	--

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.	La institución elabora su planificación estratégica para cada 4 años, donde se evidencia la misión visión institucional, fundamentada en la estrategia nacional de desarrollo. Evidencia: - Plan Estratégico Institucional 2021-2024. -Matriz POA 2024. Enlazado a la END 2.5.2.0	

2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Es Fundamental para CORAAPPLATA elaborar sus estrategias priorizando las necesidades que tienen los ciudadanos bajo la jurisdicción de CORAAPPLATA. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 21-24. – Encuesta anual de satisfacción al ciudadano 2024. - Publicación de reuniones estratégicas con grupos de interés.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	El departamento de gestión ambiental y riesgo desarrolla jornadas de reforestación, cumpliendo con la responsabilidad social concientizando a los colaboradores sobre la responsabilidad individual y colectiva que llevamos para cuidar el medio ambiente. Evidencias: Plan de gestión ambiental. – publicación y fotografías de las jornadas de reforestación. – PEI 21-24. – Manuel de funciones. - difusión de videos sobre responsabilidad social a los colaboradores, a través del correo electrónico institucional. – boletines informativos en nuestras redes sociales sobre actividades de jornadas de reforestación.	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	CORAAPPLATA ha planificado la captación y distribución de recursos a través de su presupuesto 2024, así como, el plan de compras 2024. Evidencias: - Presupuesto 2024. – Plan anual de compra 2024. – Ejecución presupuestaria mensual.	

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.	CORAAPPLATA, en su planificación estratégica ha identificado las prioridades. Se han priorizado los proyectos de inversión pública, resolución de averías, mantenimiento de los sistemas de abastecimiento, recolección y tratamiento de aguas residuales. Evidencias: PEI 21-24, POA 2024, presupuesto institucional 2024, ejecución física financiera 2024, estructura organizativa.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	En el plan estratégico institucional están definido los objetivos y resultados esperados, están definidos los proyectos de inversión pública y que impacta de positivamente los productos ofrecidos a los ciudadanos. Evidencias: PEI 21-24; - Evaluación del POA 2024 Trimestral.	
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.	Los planes institucionales son publicados en el portal web institucional y a través del correo electrónico institucional a todos los colaboradores Evidencia: - Informe seguimiento del POA 2024. – Portal de transparencia institucional.	
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.	Trimestralmente realizamos una evaluación con cada eje estratégico del plan operativo. Evidencias: - Informe de avance del Plan Operativo 2024 trimestral.	

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.	CORAAPPLATA cuenta con el (CIGETIC), que es el comité de tecnología, donde se planifica y se evalúan todo lo concerniente a necesidades e innovación tecnológicas. Evidencias: - Lista de participantes de reunión del comité. – Certificaciones del OGTIC	
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.	Construimos una cultura impulsada por la innovación y pertenecemos a mesas de trabajo y equipo conformados por representantes de las instituciones del sector APS. Evidencia: Boletines Informativos a través de las redes sociales de la institución.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Los resultados obtenidos son difundidos a través de los boletines en las redes sociales de la institución, correo electrónico institucional, portal web institucional.	No se evidencia política de innovación.
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 promoción de ideas innovadoras y creativas.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Los planes institucionales están formulados con base en el presupuesto institucional, que nos ayuda a identificar los límites y nos ayuda a tener una alta calidad en el gasto. El presupuesto institucional es	

	formulado mediante la integración de todos departamentos. Evidencia: - Presupuesto institucional 2024 aprobado. – Ejecución presupuestaria 2024. – Plan anual de compras y contrataciones 2024 y POA 2024.	
--	---	--

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.	Las necesidades concernientes a recursos humanos son definidos y planificados a través del plan anual de recursos humanos y el plan anual de capacitación. Evidencia: - Plan de capacitación 2024. –POA recursos humanos 2024.	
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.	CORAAPPLATA cuenta con el manual de políticas y procedimientos de recursos humanos, con el propósito de hacer más efectivo y transparente sus procesos. Evidencias: - Políticas y procedimientos de recursos humanos. – Plan anual de recursos humanos. – Plan anual de capacitación 2024. – Plan de reclutamientos y selección. – Reporte de evaluación de desempeño. – Lista de participación a capacitaciones.	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de	Las políticas de RRHH están formuladas apegadas a los criterios legales, a principio de equidad e igualdad de derechos.	

oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Evidencias: Procedimiento de reclutamiento. – Políticas y Procedimientos de RRHH. – Plan anual de capacitación 2024.	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	CORAAPPLATA cuenta con un Manual de reclutamiento y selección, para facilitar el proceso y asegurando que la designación sea la persona con las actitudes y aptitudes ideales para la posición, sin discriminación o exclusiones.	-No se evidencia políticas de inserción laboral de persona con discapacidad. - No se evidencia gestión de la carrera profesional.
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.	Se han firmados acuerdos de desempeño se han aplicado las evaluaciones correspondientes en los servidores que aplican. Evidencia: - Acuerdo de desempeño 2024. – Evaluación de desempeño 2024.	
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.	En fase de cumplimiento política transversal de género.	No se evidencia establecimiento de unidad de género.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las	Se ha establecido un plan capacitación, tomando en cuenta las necesidades actuales y futuras. Evidencias: Plan anual de capacitación 2024.	

habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.		
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	A través del plan de capacitación anual se desarrollan las competencias necesarias de los servidores. En la inducción de nuevo ingreso se instruye sobre marco estratégico de la corporación. Evidencias: - Plan de capacitación anual 2024; - Asistencia capacitación; - Fotos capacitación. – Plan inducción.	
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 nuevas e innovadoras formas de aprendizaje basado en experimentos, aprendizaje electrónico, etc.
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.	Establecemos planes de desarrollo de competencias individuales, para el desarrollo y fortalecimiento de habilidades y liderazgo. Evidencias: - Plan de capacitación 2024; - Listado de asistencias; - Convocatoria vía correo electrónico.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Guiamos y apoyamos a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual. Evidencias: Programa de Inducción, Constancias de inducción	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Existen políticas de promoción interna, dando prioridad a los colaboradores de la institución en los casos que se necesite.	

	Evidencia: Promociones aprobadas por el Ministerio De Administración Pública (MAP)	
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).	Se planifican charlas y capacitaciones de forma virtual a través de zoom y otras herramientas. Evidencias: registro de asistencia capacitaciones vía zoom.	
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.	Se comparte el Código de ética de la institución a todo el personal. Se ha coordinado con el INAP y el INFOTEP para la Comisión De Ética Institucional. Evidencias: Correo electrónico compartiendo Código ética institucional.	
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.		No se ha creado área, cargo, ni procedimiento para la gestión de costo.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Se realizan reuniones de los diferentes comités con el fin de aportar ideas y trabajar en equipo para el logro de las metas y los objetivos. Evidencias: - Registro de participantes de Reuniones del equipo NOBACI; - Registro de participantes del comité SST.	

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)).	Desde la máxima autoridad ejecutiva se insta a los encargados departamentales a fomentar un liderazgo abierto a sugerencias, cambios y análisis crítico, orientado en el buen resultado. Contamos con el buzón de sugerencias. Evidencias: - Listado de participantes Capacitación de liderazgo efectivo; - Foto de Buzón de sugerencias.	
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.	Para formulación de plan estratégico se involucra todo el personal. Evidencias: Listado de participantes, fotos, actas de reuniones.	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	En el acuerdo de desempeño se contempla este consenso entre directivos y colaboradores y la consecución de este se encuentra en el mismo acuerdo. Evidencias: - Acuerdo de desempeño 2024.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	Anualmente se realiza la encuesta de clima laboral. Evidencias: Informe encuesta de clima laboral 2023	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	El edificio administrativo CORAAPPLATA cuenta con las condiciones adecuadas para crear un ambiente laboral, oficinas con los muebles y equipos tecnológicos para el desarrollo de sus respectivas funciones, enfado en la seguridad y en la obtención las metas de los colaboradores.	

	Evidencias: - Remozamiento en los edificios; - Adquisición de equipos de oficinas; - Actualización y adquisición de modernos equipos de computador	
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).	Aseguramos un equilibrio entre el trabajo y los compromisos personales, estudios para el desarrollo profesional, licencia médica de los colaboradores. Evidencias: - Formulario de permisos; - formulario de licencias médicas; - Licencias para estudios, cuesta de clima laboral.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	CORAAPPLATA presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos. Evidencias: Trámite de pensión por discapacidad o antigüedad.	No se evidencian rampas para personas con discapacidad en el edificio.
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).		No se evidencia en el plan estratégico un método de recompensa.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

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

1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	CORAAPPLATA ha identificado sus socios claves del sector privado y público para realiza alianzas estratégicas. Los socios con los que la institución cuenta para alianza estratégica son: Ayuntamiento municipal de Puerto Plata; INAPA; UTESA; INOFTEP.	
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.	Desarrollamos y gestionamos 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 socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados. Evidencias: Acuerdos interinstitucionales con otras instituciones gubernamentales, Notas de Prensa.	
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.		No se evidencia eficaz resultado de las alianzas.
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se tiene definidas las alianza público-privada a larga plazo.
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el	CORAAPPLATA cumple estrictamente con las normas y reglamentos con relación a los procedimientos de compras y contrataciones. Todos los proveedores de la corporación cuentan	

contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	con sus respectivas certificaciones, aplicados a la ley de compra. Evidencias: Publicación de los procesos en el portal transaccional de la Dirección de general de compra y contrataciones. SISCOMPRA 2024	
--	---	--

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.	Todos los procedimientos realizados de la corporación son transparentados con acceso para todo el público. Evidencias: Índice de transparencia CORAAPPLATA. 2024	
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.	Para la corporación fundamental escuchar las quejas y posibles soluciones de los ciudadanos/clientes, para desarrollo de los objetivos institucionales. Evidencias: Buzón de quejas y sugerencias, comité de calidad, reuniones de la MAE con la junta de vecinos de diferentes comunidades.	
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.	Se realizaron las actividades para realizar las encuestas de satisfacción al ciudadano, se utilizó el formato y procedimiento e instrucciones para la ejecución de este ejercicio. Evidencias: Encuesta de satisfacción ciudadana 2024.	

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.	En el portal WEB de corporación están descritos todos los servicios que ofrecemos. Evidencia: - Porta web institucional.	
--	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	La planificación financiera se evidencia en el presupuesto institucional, alineado a cumplir los objetivos estratégicos, eficientizando la calidad del ingreso y del gasto. Evidencias: - Presupuesto Institucional 2024, ejecución presupuestaria 2024, plan operativo anual 2024, lineamiento para la producción de presupuesto 2024.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	CORAAPPLATA ha planificado y elaborado su presupuesto, considerando los riesgos y límites, contribuyendo al alcance de los objetivos institucionales. Evidencias: - Presupuesto Institucional aprobado por DIGEPRES 2024, – Ejecución presupuestaria mensual. - POA 2024 de la dirección financiera.	

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.	Es fundamental continuar una gestión transparente, por lo que, la oficina de libre acceso a la información pública las ejecuciones presupuestaria mes por mes en el portal institucional. Evidencia: -: Informes y reportes del portal de Transparencia de la Oficina de Libre Acceso a la Información. – SISCOMPRAS. – Portal transaccional.	
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).	CORAAPPLATA, evalúa sus gastos y cumple los procedimientos de compras. Evidencias: Implementación del SIGEF.	
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.).	El presupuesto institucional está formulado por programas, proyectos, productos y servicios, estos son los controles con los contamos actualmente. Evidencia: - Presupuesto Institucional 2024 – Ejecución Presupuestaria mensual. – SIGEF.	No se evidencia presupuesto de género.
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	La dirección administrativa y financiera tiene bien definida las responsabilidades y funciones. Estas divisiones controladas y supervisada por el director financiero. Evidencia: - Organigrama CORAAPPLATA. – Procedimiento de gestión contable. – Procedimiento de tesorería. – Procedimiento de gestión presupuestaria.	

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.	CORAAPPLATA tiene establecido los lineamientos de la elaboración y difusión y control de documentos, tanto físicos como digitales. Evidencia: Onedrive Institucional. Carpetas compartidas divididas por departamentos	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	La información es recibida, procesada y debidamente almacenada para un uso eficaz. Evidencias: - Buzón de sugerencias. – Políticas y procedimientos de quejas, denuncias y sugerencias, manual de gestión documental.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Aprovechamos las oportunidades de transformación digital para potencializar habilidades digitales. Evidencias: Correo institucional, redes sociales, WhatsApp, y Aplicación para Teléfonos inteligentes.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Contamos con buzones de sugerencias y pagina web, equipo de administradores de redes sociales dando respuesta a los usuarios. Evidencias: Pagina Web, buzones de sugerencias y Redes Sociales	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Monitoreamos la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. Evidencias: Plan de comunicaciones.	

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.	Estos canales internos están desarrollados para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento. Evidencias: Correos Institucionales, Comunicaciones internas, Grupos de WhatsApp, Memorándums en los murales. Microsoft Teams.	
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.	Aseguramos el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con las partes interesadas externas. Evidencias: Área de libre acceso a la información, plataforma web, buzones de sugerencias.	
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.	Estamos en proceso de levantamiento y documentación de los procesos internos. Evidencias: Procesos ya documentados, borradores de procesos, Listado de asistencia de reuniones de socialización de procesos.	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Diseñamos la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. Evidencias: PEI 21-24, POA 2024. Comité de Tecnología	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se ha creado área, cargo ni procedimientos para la gestión de costos.

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.).	La institución cuenta con una página web con datos para todo público. APP CORAAPPLATA. Evidencias: Páginas Web.	
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.	La institución Utiliza los servicios de archivos backup en la nube. Evidencias: Pruebas en el sistema.	
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.	Aplicamos las TIC para mejorar los servicios uso de paquete de oficina (Word, Powers point, Excel) para documentos y formularios digitales. Uso de la página web donde los usuarios se informan y solicitan servicios. Línea 311, Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias y APP para teléfonos inteligentes. Evidencias: Sistema de Gestión Comercial Aquavisum, Plan de Capacitación, sistema 311, página web, APP CORAAPPLATA	
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.	Utilizamos un sistema de gestión por dominio. Uso de carpetas según su área de trabajo controlados por diferentes softwares Evidencias: Computadoras y sistemas de la institución.	
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.	Reciclamos cartuchos y lo rellenamos para ser utilizado varias veces, además por el uso de correo interno y el sistema de gestión comercial se minimiza el uso de documentos.	No se evidencia reciclamos cartuchos y los reutilizamos.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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).	Garantizamos la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones Evidencias: Ordenes de compras, ordenes de lavado, expediente de pagos de servicios por mantenimiento, hoja de servicios tecnológicos.	Implementar un calendario de mantenimientos programados
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Proporcionamos condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes. Evidencias: Foto de las instalaciones, señalizaciones, carteles, extintores	Debe de instalarse una alarma contra incendios
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.	Se aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones, que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura. Evidencias: Registros interno de bienes, Control de Reciclaje en el Taller mecánico.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Aseguramos que brindamos un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	No se ha realizado la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Garantizamos el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	

	Evidencias: Política y Procedimiento para la protección del medio ambiente, Área de asistencia técnica, electromecánica, servicios generales y transportación.	
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).	La institución cuenta con estacionamientos para empleados y usuarios, con áreas identificadas para discapacitados. Evidencias: Fotos de áreas	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se ha documentado un 85% de las políticas y procedimientos de la institución. Actualmente se están revisando y actualizando los mismos. Evidencias: Manuales, políticas y procedimientos de las diferentes áreas (Recursos Humanos, Dirección comercial, Dirección de Operaciones, Dirección Administrativa y Financiera, Dpt. Jurídico, Coord. Comercial.	No se evidencia la totalidad de manuales, políticas y procedimientos mapeados y documentos.
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Está diseñado implementado el sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos. Evidencias: Uso de licencias de paquete office, Word, Excel, Powerpoint, Microsoft Forms, Teams.	

3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	Analizamos y evaluamos los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Evidencias: PEI 21-24, POA 2024, Presupuesto 2024, Política de Monitoreo y Evaluación.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Identificamos en los manuales, políticas y procedimientos a los propietarios de los procesos y les asignamos responsabilidades y competencias. Evidencias: Manuales, Políticas y procedimientos, Listado de socialización de Políticas y procedimientos firmado por los actores.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Identificamos en los manuales, políticas y procedimientos a los propietarios de los procesos y les asignamos responsabilidades y competencias. Evidencias: Listados de socialización	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	Impulsamos la innovación y optimización en los procesos. Evidencias: Certificaciones de la NORTIC A2, A3, A5, A6 Y E1	
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 institución realiza los acuerdo y evaluaciones del desempeño, para medir la eficacia de los procesos comprometiendo a los responsables a cumplir con los objetivos. Evidencias: Acuerdos y evaluaciones del desempeño.	

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).	El Área de Tecnología, realizará copias de seguridad o “Backups” para las aplicaciones que residen en el servidor. Evidencias: Copias de seguridad	
---	---	--

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.	involucramos a los ciudadanos y grupos de interés realizando encuestas y reuniones con representantes de barrios. Evidencias: 88% por ciento en encuesta de satisfacción al ciudadano, buzones de sugerencias, foto de reuniones con juntas de vecinos.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Utilizamos métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez. Evidencias: Pagos de servicios a través de Tpago, App CORAAPPLATA, transferencias, Sistema Nacional de Atención Ciudadana / 311 para registrar quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias, Entrega de información en las redes sociales.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Involucramos a los usuarios tomando en cuenta la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. Evidencias: Encuesta de satisfacción, buzones de sugerencia para todos los usuarios.	No se evidencia la aplicación de diversidad de género

4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	Promovemos la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. Evidencias: Oficinas de atención al usuario con horarios de 08:00 a.m. a 5:00 p.m. Horarios de Centros de Atención al Usuario en centros comerciales hasta las 5:00 p.m. Solicitar servicios y realizar reclamos vía telefónica en nuestro Call Center y vía nuestra página web. APP CORAAPPLATA, acceso al portal 311 en horario de 24 horas.	
---	--	--

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.	La institución coordina juntamente con INAPA y las CORAAS, acciones relacionadas al sector APS. Evidencias: Correos, comunicaciones externas, fotos de reuniones.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicio
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se evidencia grupos de trabajos con las organizaciones – proveedores de servicio, para solucionar problemas
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.		No existe política de incentivos orientada a procesos interorganizacionales.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de	Creamos grupos de trabajos con otras organizaciones y con los grupos de interés.	

entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	Evidencias: Actas y fotos de las reuniones con los grupos de interés.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Tenemos acuerdos con otras instituciones gubernamentales a fines de permitir la prestación de servicios coordinados. Evidencias: Reportes de interoperabilidad (TSS, DGII, Otros), solicitudes de permisos ayuntamientos, acuerdos empresas públicas y privadas.	

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).	Se realizan encuestas de satisfacción anual para medir la percepción de los usuarios con respecto a la institución. Para el año 2024 tenemos un 89% de Índice de Satisfacción General, para 2023 un 81% de satisfacción y para el 2022 un 82% de índice de satisfacción. Evidencias: encuestas de satisfacción al ciudadano anual (22-24, Índice de Satisfacción al Usuario (Informe encuesta Satisfacción de los Servicios Públicos MAP 2024 pag.23	

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).	Se trabaja en la realización de la Carta Compromiso de la Institución. Evidencias: Brochure, matriz de atributos, ficha de servicios.	Empezar la implementación de la carta compromiso.
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Involucramos a los ciudadanos en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización. Evidencias: Foto reuniones con las juntas de vecinos y representantes de barrios.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Tenemos el área de Acceso a la Información y responsable del área (RAI). El portal de transparencia donde se suministran todos los reportes e informes necesarios. Para el 1er semestre del año 2024 hemos recibido: 20 S, Q, R. con un índice de transparencia de 97%. Para el 2023 recibimos 14 S.Q.R con un índice de transparencia de 88%. para el 2022 recibimos 17 S.Q.R con un índice de 100%. Evidencias: Portal de Transparencia 22-24, fotos de oficina de acceso a la información. Portal 311(2022- 2024).	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Se han realizado encuestas de satisfacción al ciudadano anual para medir la percepción de los usuarios con respecto a la prestación de servicio de la institución. Para el año 2024 indica un 89% de promedio de Satisfacción en fiabilidad y seguridad para el 2023 un 79% de satisfacción y para 2022 un 88% de satisfacción.	

	Evidencia: Encuesta satisfacción ciudadano anual (22-24) (Informe encuesta Satisfacción de los Servicios Públicos MAP 2024 pag.12	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	El nivel de confianza hacia la organización es de un 89% de satisfacción para el año 2024, para el 2023 un 75% y para el año 2022 un 88% de satisfacción Evidencia: Encuesta satisfacción ciudadano anual 22-24 (Informe encuesta Satisfacción de los Servicios Públicos MAP 2024 pag.12	
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.).	La institución cuenta con parqueo para discapacitados, atención al usuario vía telefónica. Servicios de pagos en establecimiento de terceros. Pagos en línea las 24 horas. Evidencias: Pagos plataforma vía Tpago, horarios de oficina de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., foto áreas de las estafetas.	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Para el año 2024 tenemos un 94% de índice de potabilidad, 2023 un 78% índice de potabilidad y para 2022 un 88%, de acuerdo con los informes remitidos por el departamento de la calidad del agua. Evidencias: Informe calidad del agua 22-24, Informe de Ejecución física financiera 2024.	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Actualmente se está concluyendo y elaborando informes sobre la encuesta de satisfacción donde se están tomando datos referentes a la edad, sexo, grado de educación formal, situación laboral.	

	Evidencias: Ficha técnica y muestra aleatoria de usuarios para la encuesta, informe encuestas al ciudadano 2024.	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	La institución cuenta con sistemas para facilitar el pago a los usuarios. Para el 1er trimestre del año 2024 recibimos aproximadamente 999 pagos en línea (pág. Web). Débito automático 1,300. Para el año 2023 recibimos aproximadamente 2,063 pagos en línea y débito automático 5,868 pagos, para el año 2022 recibimos aproximadamente 1,688 pagos en línea y débito automático 4,993. Evidencias: Pagos vía telefónica, pagos en línea, pagos vía APP CORAAPPLATA, pago débito automático Pago WhatsApp.	
6) Agilidad de la organización.	Para 2024 tenemos un promedio 89% de satisfacción en capacidad de respuesta, un 75% de satisfacción y 2022 89% satisfacción. Evidencia: Encuesta satisfacción ciudadano anual 22-24 (Informe encuesta Satisfacción de los Servicios Públicos MAP 2024 pag.13, Índice de satisfacción de la Institución, encuesta de satisfacción 2024.	
7) Digitalización en la organización.	La institución cuenta con servidores en la red con carpetas compartidas y organizadas por departamento para la difundir datos, sistema de OneDrive, sistema de cobros Amerika. Evidencias: Informe de Backup,	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Tenemos para 2024 un 89% de Satisfacción al Usuario con relación a la prestación del servicio. Para EL 2023 un 75% satisfecho y en el año 2022 89% de satisfacción. Tenemos establecido los tiempos de procesamiento 1 a 5 minutos por servicios para dar respuesta a la prestación de los servicios no más 15 día Laborables, un plazo de 3 a 5 días laborables para el Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias / 311. Evidencias: Encuesta satisfacción ciudadano anual (22-24) (Informe encuesta Satisfacción de los Servicios MAP 2024 PAG. 13, Catálogo de servicios, página web institucional, portal de transparencia, sistema 311.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Tenemos establecido los tiempos de procesamiento 1 a 5 minutos por servicios para dar respuesta a la prestación de los servicios no más 15 día Laborables, un plazo de 3 a 5 días laborables para el Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias / 311 Evidencias: Portal de Transparencia, Sistema 311.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se Evidencia medidas de evaluación respecto errores y cumplimiento
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se evidencia carta compromiso.

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.	Constamos con (07) canales de información. Para 1er semestre del año 2024 se han realizado las siguientes publicaciones: Instagram 199, 108 comentarios, 2,073 likes, Facebook 182 publicaciones, 69 comentarios, 468 likes, X (Twitter) 132 publicaciones, 17 (RT), 55 LIKES, 4,591 visualizaciones, YouTube 9 publicaciones, y 1,815 visualizaciones. Para el año 2023 se realizaron las siguientes publicaciones: Instagram 337, 404 comentarios, 4,200 likes, Facebook 330 publicaciones, 682 comentarios, 2,106 likes, X (Twitter) 169 publicaciones, 48(RT), 2,348 visualizaciones, YouTube 38 publicaciones y 2,150 visualizaciones Evidencias: Redes Sociales (Facebook, Instagram, twitter), página web, TV, Periodista	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Disponemos de información para satisfacer a los usuarios. Disponemos de un portal de Transparencia donde publicamos todos los datos concernientes a la operatividad de la Corporación. Evidencias: Link. Portal Transparencia Catálogo de Servicios	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	CORAAPPLATA dispone del portal de transparencia donde se puede evidenciar los objetivos y resultados de la Corporación. Evidencia Link. Portal Transparencia	

4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Tenemos el área de Acceso a la información y el portal de Transparencia. Evidencias: Link. Portal Transparencia	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Tenemos horarios establecidos. Horario general: de lunes a viernes, 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Adicional Horario comercial: sábado de 8:00 am. A 12:00 p.m Para casos emergentes como reparaciones de averías y mantenimiento, 24 horas según se requiera. Evidencias: Horarios Servicios Corporativo	
6) Tiempo de espera.	El usuario espera de 1 a 5 minutos para ser atendidos	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Se da respuesta de 1 a 15 días laborables a las reclamaciones y solicitudes de servicio. Evidencias: Informe QSR (quejas, Solicitud y reclamos)	
8) Costo de los servicios.	La institución cuenta con un catálogo de servicios. No todos los servicios tienen un cargo tales como, Inspección por alto consumo, duplicado facturas, cambio de nombre, Clase uso incorrecto, consulta de balance. Evidencias: Catálogo de Servicios	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Constamos con la disponibilidad de la información sobre la gestión de los distintos servicios. Evidencias: Catálogo de Servicios Link. Responsabilidad Gestión Marco Estratégico	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se evidencia grado de implicación de los grupos de intereses en el diseño y prestación de los servicio y productos
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	CORAAPPLATA recibe quejas y sugerencias a través del departamento de Gestión Comercial y sus diferentes canales para el 1er semestre del año 2024 hemos recibido aproximadamente 4,297 S.Q.R y resuelto aproximadamente 4,371 S.Q.R. Para el año 2023 aproximadamente 7,380 S.Q.R. y resuelto 7,949 S.Q.R. Evidencias: Buzón sugerencias, Redes Sociales CORAAPPLATA, Reportes SQR (Solicitud, Quejas y Reclamos	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	APP CORAAPPLATA, donde se puede realizar pagos, solicitud de servicios y reportar quejas o reclamos. Evidencia: APP CORAAPPLATA EN appstore y Google play.	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	CORRAPPLATA, en su encuesta de satisfacción al ciudadano 2024, presento un porcentaje de clientes encuestados de un 46% hombre y un 54% mujeres. Para el año 2023 se encuestaron un 37% eran hombres y un 63% mujeres. Para el año 2022 la muestra encuestada fue de un 42% de mujeres y 59% de hombres.	No se evidencia indicadores de cumplimiento en relación al género y diversidad social y cultural.
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	La MAE, de CORAAPPLATA, atiende las necesidades de las comunidades y juntas de vecinos que están bajo la jurisdicción de CORAAPPLATA. El departamento de Operación y Mantenimiento da cumplimiento a esas necesidades recibidas en el despacho de la MAE.	No se evidencia que se realicen levantamientos periódicos de las necesidades y expectativas de esos grupos de interés.

convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	Evidencias: Fotos de reuniones con las juntas de vecinos en las redes sociales de la institución, Boletines de prensa sobre diversas reparaciones de averías en provincia de PTO. PTA.	
---	---	--

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.	Los usuarios y ciudadanos bajo la jurisdicción de CORAAPPLATA tienen acceso a las informaciones sobre servicios y productos de la corporación. Estas se publican en el portal web CORAAPPLATA, Redes sociales y portal de Transparencia donde se publican las metas, resultados y logros con relación a los productos y servicios. Evidencias: Índice de Transparencia Portal Institucional (Servicios) Redes Sociales	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Todas las informaciones concernientes a la Corporación se publican a través del portal de transparencia. Tenemos un índice de un 100% al mes de junio 2024. Para el 2023 un 88% índice de transparencia. Para el 2022 un 100% de índice transparencia. Evidencias: Índice de Transparencia 22-24	

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).	La institución realiza encuestas para medir la imagen y rendimiento de la institución, Para el año 2024 tenemos un 89% de Índice de Satisfacción General, para 2023 un 81% de satisfacción y para el 2022 un 82% de índice de satisfacción. Evidencias: Encuesta de satisfacción MAP anual 2022- 2024.	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	En la inducción de los colaboradores de nuevo ingreso se incluye la filosofía de la institución (Misión, Visión y Valores). Evidencias: Manual de inducción, procedimiento, Comité de calidad.	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.		No se evidencia participación de las personas en actividades de mejora.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Los miembros de la Comisión de ética gubernamental y cumplimiento normativo realizan un proceso de socialización A través de un plan de trabajo que se ejecuta de manera trimestral por los medios internos y externos de la institución de carácter presencial y virtual, a través de charlas, conferencias, coloquios. Evidencias: charla sobre ética e integridad en el área de trabajo , Foto Reuniones.	

5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	CORAAPPLATA, Realiza encuesta de clima laboral para con el propósito conocer la percepción de los colaboradores en sus áreas de trabajo. Evidencias: Encuesta de Clima laboral 2023	
6) La responsabilidad social de la organización.	La institución está comprometida con la gestión social. Nuestra filosofía institucional establece el compromiso con el medio ambiente. Evidencias: Misión, visión y valores, conformación del comité de medio ambiente Jornada de reforestación 2023-2024	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La institución realiza encuestas de clima organizacional y realiza plan de acción utilizando como base sus resultados como método de cambios organizacionales. Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional 2023 y su Plan de acción.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	CORAAPPLATA cuenta con equipo tecnológico y digitales para el logro de os objetivos. La puntuación a julio 2024 iTICGE 71% Evidencias: iTICge	
9) La agilidad de la organización.	CORAAPPLATA ha medido la percepción del personal a través de la encuesta de clima laboral, en la tabla de nivel de satisfacción por dimensiones el eje mejora y cambio tiene un impacto de un 85%. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral Pág. 12, Tabla de nivel de Satisfacción por dimensiones.	

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.	Los directivos y mandos medios están comprometidos con el cumplimiento y desarrollo de la misión y visión institucional. Además, establecen sus planes de trabajos con sus respectivas metas. Evidencias: PEI 21-24, POA 2024, acuerdos de desempeño, presupuesto y su ejecución. – PEI. – POA.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	CORAAPPLATA realiza anualmente la encuesta de clima laboral, para conocer la percepción y la opinión con relación la gestión de procesos de la organización. Evidencias: - Resultado de encuesta de clima laboral. - Constancia de reuniones para levantamiento de procesos realizados. - Manual de políticas y procedimientos de NOBACI	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	La institución cuenta con áreas y cargos establecidos con sus responsabilidades. También se realizan acuerdos para medir el desempeño de acuerdo con las funciones que le compete. Evidencias: Manual de organización y funciones, manual de cargos, acuerdo de desempeño.	
4) La gestión del conocimiento.	La institución cuenta con un plan de capacitación. Tomando como referencia los objetivos institucionales y áreas de mejora para el desempeño de los colaboradores.	

	Evidencias: Plan de capacitación, Formulación de detección de necesidades.	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	La institución cuenta con murales en toda la institución, correo institucional y grupos de WhatsApp para difundir las informaciones hacia los colaboradores. Evidencias: Murales, grupos de WhatsApp y correos institucionales. – Plan de comunicaciones.	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	La institución reconoce el esfuerzo y el desarrollo de los colaboradores tomándolo en cuenta para movimientos y promociones, además se otorgan incentivos por logros alcanzados y se realiza entrega de certificados de reconocimiento. Evidencias: Políticas de incentivos, foto de entrega de reconocimientos, movimiento y promociones de los colaboradores.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La institución ha mostrado capacidad de adaptación e implementación de innovaciones. Evidencias: Implementación de acuerdos para nuevos sistemas de punto de pagos, implementación del SIGEF.	

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.	Nuestro ambiente de trabajo es agradable y se ha mejorado la gestión del capital humano logrando un buen clima laboral, así como también se	

	promueve la relación interdepartamental que nos permite mantener la unidad laboral. Evidencia: Encuesta de clima laboral 2023 (vigente).	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Tenemos un horario de trabajo flexible de 8:00 am a 3:00 pm, se otorga flexibilidad de horario (permisos de estudios, etc..) permitiendo que el servidor público tenga una vida social adecuada. Evidencia: Encuesta de clima laboral	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	La institución maneja un sistema de igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. Evidencias: Promociones y ascensos, listado de asistencia a capacitaciones.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Contamos con áreas internas y externas identificadas, se realizan remozamientos en las áreas comerciales, áreas de parqueo para usuarios, identificando el área para discapacitados, parqueos para empleados. Evidencias: Fotos de áreas	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	La institución cuenta con un sistema de desarrollo sistémico por competencias. Evidencias: PEI 21-24, Plan de Capacitación 2024.	
2) Motivación y empoderamiento.	Los colaboradores tienen la facultad de tomar decisiones para el cumplimiento de objetivos	

	dentro de sus funciones de acuerdo con lo programado en la Planificación Estratégica. Evidencias: Acuerdos de desempeño 2024, Plan estratégico 21-24, Informes mensuales y trimestrales.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La institución cuenta con un programa de calidad y de acceso para todos los colaboradores apoyando el desarrollo profesional Evidencia: Plan capacitaciones 2024.	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	Contamos con indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas. En relación con el 1er semestre del año 2024 tenemos un índice de rotación del personal de 3.36%. Para el año 2023 tuvimos un índice de rotación de un 0.96%, para el año 2022 un índice de rotación del personal 1%. En el 1er semestre no se registran números de quejas, para el año 2023 se registro 1 queja y para el año 2022 se registro 2 quejas por nuestros colaboradores. Evidencias: Reporte de Absentismo y rotación de personal.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	La institución toma en cuenta a los colaboradores que intervienen en los procesos.	

	Evidencias: Proceso de acciones correctivas y mejoramiento, Buzones de sugerencias, listado de asistencia reuniones	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Los reportes evidencian que no se ha reportado ningún dilema ético. No presentamos dilemas éticos reportados Evidencias: Reportes de la Oficina de Libre Acceso a la Información.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	La institución imparte charlas y acciones sobre el cuidado del medio ambiente. En conjunto con otras entidades en el año 2024 realizamos 2 jornadas de limpieza, en la playa y malecón (área turística), mientras que en este primer semestre del 2024 hemos realizado 1 jornada de limpieza en las mismas áreas. Por otro lado, el área de educación ciudadana en el año 2023 realizo charla sobre el cuidado y la importancia de agua a un total de 22 centros educativos impactando a 5,877 estudiantes. Mientras que en este primer semestre del año en curso 2024 hemos logrado realizar 17 charlas a centros educativos e iglesias, logrando impactar a 8,085 personas (niños, jóvenes y adultos Evidencias: Fotos de charlas, capacitación sobre gestión y riesgos y manejos de desechos sólidos	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por	Realizamos encuesta para medir la actitud del personal hacia los empleados. Horas dedicadas a la formación sobre el servicio al cliente. Hemos realizado varias capacitaciones orientadas al mejoramiento y eficiencia del trato de los colaboradores, hacia los clientes. En el 2022 dedicamos 14 horas para la formación de servicio al cliente, logrando un nivel de satisfacción del	

el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	cliente de 82% según encuesta, mientras en el 2023 dedicamos 23 horas para la misma capacitación logrando un nivel de satisfacción de 84%. Evidencias: Encuesta de satisfacción 2024, Listados de asistencias de capacitación	
--	--	--

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.	Contamos con indicadores relacionados con el rendimiento individual. En el año 2022 se evaluó el 89% de los servidores de la institución, mientras en el año 2023 se evaluó el 91% de los servidores y para este año 2024, realizamos el 100% de los acuerdos de desempeño Evidencias: Acuerdos de Desempeño anual, Evaluaciones de desempeño anual.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Contamos con indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. Encuesta de Clima laboral. En la encuesta de clima realizada en el año 2022 obtuvimos un porcentaje positivo de un 86%, mientras que para el año 2023 los resultados, fueron de un 82% positivo, obteniendo la pregunta sobre el uso de la tecnología un 58% positivo, de 22 preguntas que realiza la encuesta de clima aplicada. Evidencias: Encuesta de Clima laboral.	

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.	Se realizan evaluaciones al final de cada capacitación. En el año 2022 cumplimos con el 81% de las capacitaciones programadas, con una asistencia y/o participación del 100% de la convocatoria, mientras que en el año 2023 realizamos el 100% de las capacitaciones programadas, con una asistencia del 92% de los servidores involucrados. Evidencias: Notas finales de capacitaciones.	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se evidencia que en el manual de RR. HH, tiene incluido los indicadores de cada proceso. Evidencias: Manual RR.HH.	

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:		
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	La institución imparte charla a través del área de Educación Ciudadana y comité de medio ambiente. Para el año 2024 (enero a marzo) se han realizado alrededor de 10 charlas y/o talleres del uso	No se evidencia ningún tipo de donaciones.

financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	racional del agua. que han impactado alrededor de 1,434 personas. Para el año 2023 se realizaron aproximadamente 39 charla y/o talleres uso racional del agua impactando aproximadamente 1,829 ciudadanos. Para el 2022 se trabajaron aproximadamente 22 charlas y/o talleres sobre el uso racional del agua, concientización pago de los servicios impactando este más de 15 sectores de la provincia y 5 escuelas. Evidencias: Minuta del departamento Educación Ciudadana años 2022 al 2024, Fotos de charla	
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.).		No se evidencia mediciones de percepción, respecto a la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Contamos con servicio de camión de agua cisterna, para sectores que no cuentan con acceso al agua. Construimos pozos sectoriales para beneficiar áreas apartadas o vulnerables. Para 1er semestre del año 2024 hemos impactado aproximadamente 3,175 sectores, 8,231 viviendas, 41,155 personas para el ultimo 4 trimestre del 2023 impactamos aproximadamente 78 sectores, 8934 viviendas, 16,280 personas. Evidencias: Publicaciones en la redes sociales y boletines de prensa. Informe mensual camión cisterna 2024	

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.	La institución elabora proyectos de ampliación de redes, en los estudios de estos se realiza análisis de impacto económico. Estadísticas 2020-2024 9 proyectos con un impacto 231,800 habitantes. Evidencias: Ejecución física financiera de los proyectos 2024	
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.	Contamos con el área de libre acceso a la información y el portal de transparencia, donde los usuarios pueden solicitar informaciones de reportes e informes de la institución. Evidencias: link. Acceso a información	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	La institución ha establecido un comité de medio ambiente, políticas y procedimientos para la protección del medio ambiente. Jornadas de reforestación para el 1er semestre 2024 realizamos 01 reforestación en rio grande yasica, Para el año 2023 realizamos 04 reforestaciones en rio el violón los camberos, comunidad bajo bonico Imbert, Luperón reforestación con manglares, laguna de Cabarete Para el año 2022 3 reforestaciones impactando impactando 2 ríos, yasica, laguna de Cabarete. Evidencias: Conformación del comité de medio ambiente, política y procedimiento para la protección del medio ambiente.	
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.).	Contamos con la comisión de ética institucional, que busca el respeto de los principios y valores de los servidores y servicios públicos.	No se evidencia la carta compromiso

	Evidencias: Link. Portal Transparencia	
--	--	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		No se evidencia que los proveedores sean seleccionados de acuerdo con perfil de responsabilidad social.
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	La institución se mantiene en constante comunicación con autoridades relevantes, junta de vecinos, en 1er trimestre del 2024, hemos realizado 5 reuniones con diferentes grupos de interés, para escuchar sus quejas y necesidades respecto a agua saneamiento. Evidencias: Minuta y Foto de reuniones, difusión en redes sociales y portal web.	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	La institución cuenta con una cobertura en los medios de comunicación la cual es gestionada Por el departamento comunicaciones y relaciones pública. Para 1er semestre del año 2024 se han realizado las siguientes publicaciones: Instagram 199, 108 comentarios, 2,073 likes, Facebook 182 publicaciones, 69 comentarios, 468 likes, X (Twitter) 132 publicaciones, 17 (RT), 55 LIKES,	

	4,591 visualizaciones, YouTube 9 publicaciones, y 1,815 visualizaciones. Para el año 2023 se realizaron las siguientes publicaciones: Instagram 337, 404 comentarios, 4,200 likes, Facebook 330 publicaciones, 682 comentarios, 2,106 likes, X (Twitter) 169 publicaciones, 48(RT), 2,348 visualizaciones, YouTube 38 publicaciones y 2,150 visualizaciones. Evidencias: Redes Sociales de la institución. Cobertura positiva y negativa medios de comunicación	
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.).		No se evidencia apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecida.
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	La institución cuenta con una partida presupuestaria para ayudas (gastos fúnebres, gastos medicamentos). Evidencias: Informe Ejecución Presupuestaria 2024.	
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).		No se Evidencia intercambio productivo de conocimientos e información.
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,	La institución realiza operativos de medir la presión, chequeo de vista. Evidencias: Solicitudes, fotos, videos, redes sociales.	

número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se evidencia política de responsabilidad social

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.	Contamos con indicadores para medir la calidad del agua suministrada. Para el 1er semestre del año 2024 produjimos un total de: 21,424,099 m³ con un índice de potabilidad de un 94% Para el 2023 produjimos 37,323,041 m³ agua potable. Con un índice de potabilidad de un 78% Evidencias: Indicadores de potabilización 2024, reportes de cantidad de aguas captadas. 2024	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	CORAAPPLATA, con la realización de los diferentes proyectos para ampliar la cobertura de servicio ha logrado una mejor calidad de vida, logrando minimizar los riesgos de enfermedades hídricas y logrando un impacto económico en la sociedad que beneficia a los ciudadanos/ clientes.	

	Estadísticas 2020-2024 9 proyectos con un impacto 231,800 habitantes. Evidencias: Índice de potabilidad 2024, porcentaje de usuarios con servicios de agua.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha realizado análisis comparativo benchmarking con otras instituciones
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia indicadores del grado de cumplimiento obtenidos en los acuerdos entre las autoridades y organizaciones.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		

	No se evidencia resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditoría de desempeño.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Hemos implementados la aplicación CORAAPPLATA para teléfonos inteligentes, facilitando al usuario le pago de sus facturas y reportes de averías. Apertura de nuevas oficinas en diferentes municipios de Puerto Plata. Se ha habilitado en el portal Web institucional la solicitud de aprobación de planos. Evidencias: - Link servicio de aprobación de plano. - Pag web. APP CORAAPPLATA.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia 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.	En el POA 2024 de CORAAPPLATA, están descripto los productos enfocados en eficientizar la gestión de los recursos, tales como: infraestructura, RR.HH. financiera. Evidencias: - Plan anual de capacitación 2024.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	La institución revisa al menos una vez al año y mejora los procesos tomando en cuenta encuestas internas y externas, así como el desempeño del proceso. Evidencias: Plan de acción e informe encuesta de clima, Plan de acción encuesta de satisfacción anual.	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se evidencia análisis comparativo benchmarking con otras instituciones.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se ha evidencia análisis comparativo benchmarking con otras instituciones.
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.).	La implementación de diversos software y hardware, que han permitido agilizar los procesos. CORAAPPLATA cuenta con la aplicación para teléfono móvil, que permite a los usuarios realizar pago y reportar averías. Contamos con las diferentes: norma para el desarrollo de los portales Web, norma sobre publicación de datos abiertos, noma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del estado dominicano, norma sobre el desarrollo y gestión de software en el estado dominicano y norma para gestión de redes sociales en los órganos gubernamentales. Estas normas han permitido la difusión efectiva de las informaciones y evidencia el uso óptimo de la tecnología en la institución. La institución adquirió	

	modernos servidores de aplicaciones, servidores web y servidores de base de datos, reduciendo el consumo de energía y optimizando el uso de las aplicaciones digitales. Adquirimos equipos nuevos y modernos de monitores y computadoras para todo el edificio administrativo. Evidencias: - Aplicación CORAAPPLATA para todos los teléfonos inteligentes. - Link de las certificaciones. - Link de compra de nuevos servidores. - Link Adquisición Hardware y software. - Link Adquisición de Antivirus. - Link adquisición computadores	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Contamos con el área de revisión y control responsable de evaluar el control interno en los procesos. Evidencias: - Reportes e informes del departamento de revisión y análisis operacional.	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	CORAAPPLATA está en la búsqueda constante de la calidad en todos los servicios. Comunicamos a todos los colaboradores los logros y reconocimientos alcanzados con relación a la calidad de los servicios. Evidencia: - Recertificación en las normas sobre tecnologías de la información y comunicación (NORTIC) siguiente: A2, A3, A5, A6, E1. Link de certificaciones aquí.	No se evidencia sistema de gestión de calidad
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La institución realiza seguimiento a la ejecución presupuestaria y objetivos financieros.	

	Evidencias: - Presupuesto institucional. - Ejecución presupuestaria . - Planificación estratégica Institucional . - Plan operativo anual (POA) .	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	CORAAPPLATA promueve y da cumplimiento a la calidad y control de gasto público, teniendo como base el presupuesto institucional y una gestión de compra planificada, como propósito de eficientizar el gasto. Los procesos de compras en CORAAPPLATA cuentan con los peritos técnicos y económicos, con el propósito de optimizar las compras enfocados en la oferta que ofrezca mejor costo-beneficio; cumpliendo con lo establecido por la ley. Evidencias: - Actualización del plan de internet y teléfonos, reduciendo la factura mensual en un 20% con relación al plan anterior. – Proceso de compras: Link de adquisición de tuberías.- Link adquisición de válvulas – Plan anual de compras: PACC 2023 CORAAPPLATA.	

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.