

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDAD (CONADIS)

FECHA:

SEPTIEMBRE 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.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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 organización cuenta con un plan estratégico en el cual se encuentran la misión, la visión y valores. En su elaboración se involucraron personas con discapacidad, organizaciones de la sociedad civil. Se dispone de un código de ética, así como un buzón de sugerencias y denuncias sobre temas de ética. El PEI 2023-2026 está alineado con el Plan Nacional Plurianual los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Estrategia Nacional de Desarrollo Evidencia: <ul style="list-style-type: none">● Plan Estratégico 2013-2016; 2017-2020; 2021-2024● Código de Ética● Buzón de quejas y sugerencias ubicado en el primer piso en el área de recepción● Plan Estratégico 2023-2026● Marco Estratégico, registro de participantes, minutas de talleres y reuniones externas e internas, TDR	No se evidencia la socialización del marco institucional con los empleados y grupos de interés relevantes.

	<p>consultor, agendas de trabajo, fotos, correos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación del PEI 2021-2024, que especifica que la revisión del marco estratégico y su alienación con los instrumentos de estrategia superior (PNSP, END, Normativa vigente). Plan Estratégico 2023-2026, que evidencia la alineación estratégica superior con END, PNSP2020-2024. 	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La organización tiene establecidos sus valores, los cuales se identifican en el Plan Estratégico.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico 2021-2024 Plan Estratégico 2023-2026 Informe de evaluación del PEI 2021-2024, que especifica que la revisión del marco estratégico y su alienación con los instrumentos de estrategia superior (PNSP, END, Normativa vigente). 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Los planes de la organización se definen en alineación con las estrategias nacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico 2021-2024 Plan Estratégico 2023-2026 Informe de evaluación del PEI 2021-2024, que especifica que la revisión del marco estratégico y su alienación con los instrumentos de estrategia superior (PNSP, END, Normativa vigente). 	

Comentado [ADL1]: Si, lo tenemos

Comentado [ADL2]: SI

Comentado [ADL3]: SI

Documento Externo
SGC-MAP

<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La misión, visión y valores están colocadas de manera visual en la oficina central, en gafetes, en la página web. Los planes estratégicos anteriores se socializaron mediante talleres abiertos con todo el personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuadros con misión, visión y valores colgados en la recepción ● Carnets de los empleados ● Printscreen Pagina Web ● Lista de participantes de los talleres de Planificación. 	<p>No se evidencia que la organización planifique y controle sus acciones de comunicación estratégica interna.</p>
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>En el actual PEI se hizo una revisión de la misión, visión y valores. Haciendo uso de la metodología FODA se realiza el análisis del entorno en base a modelo de matriz cruzada.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Análisis FODA ● Matriz Cruzada. ● Informe de evaluación del PEI 2021-2024, cuyas conclusiones reflejan la reformulación para el PEI 2023-2026. ● Diagnostico situacional y contextual del PEI 2023-2026. 	<p>No se evidencia el que la organización aplique un análisis PESTEL y los constituya como elementos de la estrategia.</p> <p>No se evidencia que la organización aplique cambios de transformación digital.</p>
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para</p>	<p>Se cuenta con un código de ética y un buzón de sugerencias. Con todo el personal se han realizado actividades de capacitación sobre la ética en la gestión pública.</p>	<p>No se evidencia que se tenga un sistema para gestionar los comportamientos no éticos.</p>

Comentado [ADL4]: Si, lo tenemos

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.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Buzón de sugerencias • Listado de participantes. 	No se evidencia que se han socializado las normas relativas sobre conflicto de interés, corrupción; tampoco se evidencia un sistema para gestionar y prevenir el comportamiento no ético, sus sanciones y protección a la personas que lo denuncie.
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados.		No se evidencia el que se refuerce la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados.

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.	En Recursos Humanos se dispone de un manual de cargos. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Manual de cargos aprobados por el MAP • Política de Análisis y Diseño Organizacional, que establece los criterios y parámetros para la estructura, firmados por la máxima autoridad. • Registro de participantes de los equipos directivos y por área sobre diagnóstico organizacional. • Encuesta de clima organizacional que refleja la percepción de factibilidad y o rigidez de la estructura para realizar las operaciones de las áreas. 	No se evidencian las fases de control y actuación referentes a la definición e instrucción oportuna de las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.

Comentado [ADL5]: Si, contamos con esto

<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se dispone de indicadores estratégicos y operativos en los planes de la organización. Cada área cuenta con un Plan Operativo Anual para orientar sus acciones. Estos planes operativos están vinculados con los ejes y objetivos estratégicos del PEI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Planes Operativos. 	<p>No se evidencia que los objetivos sean monitoreados y evaluados, para medir el impacto de la organización y su desempeño.</p>
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Por su naturaleza institucional, CONADIS cuenta con políticas de participación e inclusión de personas con discapacidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ley orgánica sobre igualdad de derechos de las personas con discapacidad No. 5-13 ● Decreto 363-16 que crea Reglamento de la Ley 5-13 ● Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. ● Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ONU. ● Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad. 	<p>No se evidencia que la organización cuente con un sistema de gestión y de rendimiento de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Registro de buzón de sugerencias en que los usuarios expresen necesidades específicas de mejoras en los sistemas. 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>En el Plan Estratégico se establecen los riesgos asociados a los supuestos. La institución cuenta con un sistema de monitoreo de indicadores, cuyo nivel de avance es monitoreado cada tres meses y anualmente. Además de las evaluaciones de la planificación en la organización se realizan evaluaciones de los planes operativos anuales, de los Planes Estratégicos Institucionales y evaluaciones del desempeño individual. CONADIS ha identificado sus riesgos de control interno y cuenta con una metodología de Valoración y Administración de Riesgos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico 2021-2024 y Plan Estratégico 2023-2026 ● Informes de Evaluación de Planes Operativos trimestrales y anuales ● Matriz de Plan Operativo por Área ● Evaluaciones de desempeño individual ● Metodología de Valoración y Administración de Riesgos ● Registro de riesgos, que exprese su valoración y estrategia de tratamiento. 	<p>No se evidencia que la institución haya implementado un plan de tratamiento de riesgos ni haya medido su efectividad.</p>

Comentado [ADL6]: Si, tenemos un buzón de quejas y sugerencias específicamente para los usuarios, donde se da el debido tratamiento

	<ul style="list-style-type: none"> Plan de contingencia y actividades de control, vinculados a los riesgos identificados. 	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	<p>La organización inició en el año 2022 su proceso de autoevaluación CAF con la visión de establecer gradualmente un modelo de gestión de calidad, Asimismo, ha reactivado su Comité de Calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Carta de creación del Comité de Calidad 	No se evidencia el que la organización implemente y mejore su sistema de calidad total instalado.
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>El CONADIS tiene relación con sus grupos de interés a través de sus diferentes redes sociales. Se da seguimiento al flujo de las comunicaciones de la institución a través de las redes sociales por parte del Departamento de Comunicaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn. 	No se evidencia que la organización asegure 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.
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>Existe un Comité de Calidad y un plan estratégico que aseguran el trabajo en equipo de los elementos estratégicos de la organización. La formulación de los planes operativos y el presupuesto anual se hacen bajo un enfoque y dinámica de trabajo en equipo. Las compras y contrataciones de la organización se realizan implementando el trabajo en equipo.</p> <p>La organización ha implementado proyectos como el SINAC que implica la participación y el trabajo en equipo.</p>	No se evidencian las fases de control y mejora para asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo

Comentado [ADL7]: Si, cada área ha identificado sus riesgos y plan de contingencia

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Carta de creación del Comité de Calidad ● Plan Estratégico 2023-2026 ● Memorias Comité de Compras ● Sistema Nacional de Accesibilidad (SINAC) disponible en el portal web. 	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>Se cuenta con murales. Existen evidencias de boletines informativos y de newsletter a nivel interno.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Boletines informativos a través de correos electrónicos ● Murales 	No se evidencia que la CONADIS asegure una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población.
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.		No se evidencia la muestra de compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	<p>La organización comunica los cambios apropiadamente, como modificaciones en la estructura organizacional y en su plan estratégico.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Registro de participantes comunicación de modificación de la estructura organizacional. ● Registro de participantes del cambio de plan estratégico. ● Encuesta de Clima Organizacional que mida la efectividad de la comunicación en la organización. 	No se evidencia en todas las áreas que se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.

Comentado [ADL8]: Si. Contamos con la encuesta

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Se cuenta con un Comité de Calidad. Desarrollo de estrategias para la promoción de modelos de economía cooperativa en las personas con discapacidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Carta de creación del Comité de Calidad ● Memorias de reuniones del Comité de Calidad. ● Encuestas de clima organizacional, donde se evidencia que se promueve el trabajo en equipo y que los líderes actúan apegados a los principios éticos. 	<p>No se evidencia que la organización presente e implemente planes para mejorar la integración y la participación.</p>
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Existen flexibilidades para el teletrabajo en los casos que lo requieran.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Virtual Private Network (VPN) ● Office 365 ● Zoom Meeting -2021 ● Encuestas de clima organizacional que reflejen un liderazgo que inspira respeto 	<p>No se evidencian políticas formales en las cuales se fomenta y aborda el respeto a las necesidades individuales y circunstancias personales</p>
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La organización aplica encuestas de clima para conocer la percepción de los empleados sobre la gestión de la comunicación.</p>	<p>No se evidencia un sistema de consulta ni información regular y periódica a los empleados sobre asuntos claves de la organización</p>
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos,</p>	<p>Se realizan las evaluaciones de desempeño individual y del desempeño institucional mediante</p>	<p>No se evidencian las fases de control y actuación para empoderar y apoyar al personal en el desarrollo de sus</p>

Comentado [ADL9]: si

Comentado [ADL10]: si

Documento Externo
SGC-MAP

<p>proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>evaluación de los Planes operativos. Además de forma trimestral se monitorean los acuerdos de desempeño y se ajustan a la realidad organizacional y a las modificaciones de los planes operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluaciones de desempeño Individual ● Seguimiento y Evaluación de Planes Operativos. ● Registro de reuniones trimestrales del monitoreo de los acuerdos de desempeño ● Registro tabulado de los acuerdos de desempeño ● Informe de encuesta de clima sobre el apoyo del liderazgo para el empoderamiento. 	<p>tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La Dirección Ejecutiva transfiere competencias y responsabilidades a través del Comité de Compras y Contrataciones. Desde la dirección técnica se delega la representación institucional. Los reconocimientos a las organizaciones mediante el programa RD INCLUYE se hacen mediante equipos con competencias y responsabilidades delegadas. El Comité de Calidad opera como una instancia de delegación de competencias y responsabilidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicación de Delegación en Comité de Compras ● Memorias RD INCLUYE ● Carta de creación del Comité de Calidad. 	<p>No se evidencia en todas las áreas el que que se motive, fomente y potencialice a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>

Comentado [ADL11]: Si lo tenemos

Comentado [ADL12]: Si lo tenemos

Comentado [ADL13]: si tenemos el informe

<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La organización ha diagnosticado las necesidades de capacitación para cada empleado, determinando la brecha existente entre sus competencias y la del perfil. A partir de ello, se prepara un plan de capacitación para potenciar las capacidades de los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Calendario actividades de capacitación ● Registro participantes en actividades de capacitación ● Diagnóstico de brecha de capacitación persona/cargo. ● Política de capacitación y desarrollo. ● Plan de capacitación y desarrollo. ● Encuesta de clima organizacional, que opine sobre la cultura de aprendizaje organizacional. 	<p>No se evidencia que la organización promueva el conocimiento para nueva y demanda y requisitos. No se evidencia que CONADIS cuente con acciones de mejora para promover la cultura de aprendizaje.</p>
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Los esfuerzos son reconocidos a través de la entrega de un bono individual por desempeño en el personal. Los empleados de carrera también reciben incentivos financieros. Previo a la pandemia COVID-19 en la organización se realizaba el reconocimiento a los empleados del año</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Registro de incentivos financieros al personal ● Reporte sobre reconocimientos al personal RECONOSER 	<p>No se evidencia en todas las áreas, el que se reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>

Comentado [ADL14]: si, existe

	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de clima organizacional, que mide si se reconocen los esfuerzos y las presiones. 	
--	---	--

Comentado [ADL15]: sí

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.	<p>Para el diseño del PEI 2023-2026 se identificaron las expectativas de los grupos de interés mediante una encuesta de percepción, cuyas retroalimentaciones fueron incluidas.</p> <p>Evidencia: Resultado de consulta de los grupos de interés .</p>	No se evidencian las fases de control y actuación del ciclo PDCA con relación a analizar y monitorear 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.
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>El CONADIS a partir de la gestión gubernamental del 2020 implementó el directorio nacional y comité ejecutivo como parte de la estructura organizacional que establece la ley No.5-13. Tanto el directorio como el comité están conformados por autoridades vinculadas a los distintos ámbitos de políticas públicas.</p> <p>La organización apoya a instituciones a nivel de justicia, empleo, inclusión en la seguridad social y la</p>	No se evidencia un mecanismo que defina un procedimiento de participación efectiva de las entidades y roles que conforman la estructura organizativa del CONADIS.

	<p>afiliación, pensión solidaria, jornadas de inclusión en el régimen subsidiado y el Programa SUPERATE.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Actas de Comité Ejecutivo ● Actas del Directorio Nacional ● Informe y registro de asesorías a instituciones ● Formulario de identificación de personas con discapacidad en el territorio (jornadas de inclusión) 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El CONADIS asesora instituciones en evaluación de las políticas de empleo para personas con discapacidad, salud, justicia, sistema de valoración, rehabilitación con base comunitaria, accesibilidad física en centros de salud, propuestas de mejora de accesibilidad física, sistema de valoración y registro de discapacidad, lineamientos para levantamiento de cumplimiento de cuota laboral. El CONADIS identifica las políticas públicas priorizadas a partir de los compromisos que tiene el Estado dominicano de cara al marco normativo nacional e internacional.</p> <p>Durante el proceso de formulación del PEI 2023-2026, las organizaciones públicas y privadas representadas en el Directorio aportaron propuestas que sirvieron de base para la planificación estratégica.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe y registro de acompañamiento a instituciones ● Evaluación de Marco Normativo 	<p>No se evidencia cómo se identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe del SINAC de Evaluaciones de accesibilidad física ● Informe de inspecciones de accesibilidad física ● Resultado de consulta de los grupos de interés. ● Alineamiento del PEI 2023-2026 con las políticas de instrumentos de planificación superior como la END y el PNSP. ● Consulta e informe de evaluación de la vigencia e implementación de las políticas públicas identificadas. 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>En el POA se identifica un producto de asesorías a instituciones públicas y privadas en materia de empleo. Existe una evaluación del marco normativo y las implicaciones para CONADIS.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Operativo 2022 ● Plan operativo 2023 ● Proyecto de plan estratégico (o plan operativo) donde se identifica la alineación de los resultados y estrategias organizacionales con el PNSP y la END. ● Alineación Estratégica Superior del PEI 2023-2026 con la END y el PNSP. 	No se evidencia en todas las áreas la alineación del desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.
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.).	Se apoya a las Asociaciones sin Fines de Lucro (ASFL) en capacitación, evaluación y desarrollo de los proyectos para el acceso a financiamiento público. Hay un proyecto de fomento del emprendimiento con personas con discapacidad los cuales están diseñados, identificados los fondos, los criterios, las políticas, estructuras y capacitaciones. El Directorio de CONADIS por su composición opera	No se evidencia cómo se gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.)

Comentado [ADL16]: si

Comentado [ADL17]: si

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>como un espacio que articula instituciones públicas y de la sociedad civil.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listado de participantes de capacitación a las ASFL ● Proyecto de fomento emprendimiento a personas con discapacidad ● Listado de miembros del Directorio Nacional 	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Se han firmado decenas de convenios con organizaciones de la sociedad civil. El CONADIS funge como miembro de la Red Iberoamericana de Discapacidad. Además, es parte del Comité de la Convención de la ONU. Ha participado en múltiples congresos y seminarios nacionales e internacionales. Coordinado acciones para la producción de estadísticas nacionales relacionadas con la discapacidad. Promovido alianzas para el apoyo en capacitaciones a instituciones sobre lengua de señas, de turismo accesible, bandera azul, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Convenios firmados 	No se evidencia de forma sistematizada el cómo la organización participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>La institución despliega estrategias para la promoción de conciencia nacional sobre discapacidad. Ha logrado posicionarse en las organizaciones con el Programa RD INCLUYE; Programa de concientización de derechos e inclusión laboral. Talleres de sensibilización con las empresas, inclusión laboral, accesibilidad, el Sistema Nacional de Accesibilidad Física (SINAC) Sensibilización y orientación sobre terminologías en discapacidad.</p>	No se evidencia la promoción de la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reconocimientos de Buenas Prácticas Inclusivas del Sello RD-Incluye. ● Listado de participantes en talleres de trato digno a personas con discapacidad ● Listado de participantes en talleres de discapacidad y empleo desde un enfoque de derecho. ● Certificado de participación en taller virtual de accesibilidad ● Listado de participantes en talleres SINAC ● Notas de prensa que posicionen a CONADIS. ● Evaluación del alcance mediático de las publicaciones hechas por CONADIS. 	
--	---	--

Comentado [ADL18]: si

Comentado [ADL19]: si

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Para el diseño de los planes estratégicos se utilizan herramientas de análisis probadas como buenas prácticas en los procesos de planeación tales como el análisis FODA, la cadena de valor. Se realizan encuestas de interés, grupos focales virtuales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Análisis FODA 	<p>No se evidencia que la organización aplique análisis PESTEL.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Resultado de consulta de los grupos de interés ● Plan operativo o proyecto de elaboración del Plan Estratégico, que identifique el FODA. ● Diagnostico organizacional y situacional del PEI 2023-2026. 	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>En sus planes estratégicos la organización ha identificado sus grupos de interés. En coordinación con el MAP la organización realiza levantamiento de necesidades y expectativas a través de encuestas de satisfacción. Mediante el análisis de grupos de interés se han hecho levantamiento de necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico 2021-2024 ● Plan Estratégico 2023-2026 ● Resultado de Encuesta de satisfacción 	No se evidencia la identificación de los grupos de interés relevantes y prioritarios y que se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>La organización toma como referente para su planeación el marco normativo para discapacidad, políticas públicas, la Estrategia Nacional de Desarrollo, los acuerdos y convenios internacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico 2021-2024 ● Plan Estratégico 2023-2026 ● Arquitectura del Plan Estratégico 2023-2026. ● Registro de participantes de análisis estratégico 	No se evidencia un sistema de seguimiento y análisis de las reformas que emanan del sector público y cómo impactan la gestión de la organización.

Comentado [ADL20]: Si

Comentado [ADL21]: si

Comentado [ADL22]: si

<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La institución realiza análisis FODA en el marco del diseño de sus planes estratégicos. En este análisis se identifican las amenazas que pueden convertirse en riesgos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico 2021-2024 ● Plan Estratégico 2023-2026 ● Proyecto de elaboración del Plan Estratégico, que identifique el FODA. 	<p>No se evidencia el análisis, evaluación y valoración de los riesgos.</p>
---	--	---

Comentado [ADL23]: si

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La misión y visión de la institución se traduce a través de sus planes estratégicos. Asimismo, elabora de manera consistente sus planes operativos anuales por áreas de trabajo, en los cuales se identifican las prioridades y se traducen en objetivos estratégicos a corto y mediano plazo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico 2021-2024 ● Plan Estratégico 2023-2026 ● Planes Operativos 2022 y 2023 ● Proyecto PEI que identifique el abordaje de objetivos. 	<p>No se evidencia en la organización la medición de la coherencia y alineamiento estratégico de la misión, visión, objetivos estratégicos y operativos.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe de cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEI 2021-2024. ● Informe de evaluación del cumplimiento de los planes operativos. 	
2) Involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>En el proceso de elaboración de los planes estratégicos se involucran los grupos internos y externos de interés. A nivel interno todo el personal técnico y gerencial participa en el proceso de diseño de los PEI en cada etapa de éste. Asimismo, los grupos externos de interés participan en los procesos de análisis del entorno y la definición de los objetivos estratégicos. La institución cuenta con un Directorio Nacional y Comité Ejecutivo de composición diversa y plural que integra a diferentes actores del Estado y la sociedad civil. En este escenario se discuten y aprueban los planes estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Resultado de consulta de los grupos de interés ● Listado de participantes en talleres de Planificación Estratégica y Operativa ● Borrador de documento PEI 2023-2026 con retroalimentación de diferentes actores del Estado y la sociedad civil 	No se evidencia la sistematización de los resultados de consultas y discusiones de los grupos de interés como aportes a la planeación estratégica de la organización.
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>Por su naturaleza la institución integra de manera transversal aspectos relacionados con la responsabilidad social, garantía de derechos a las personas con discapacidad. Una de las estrategias que más articula estos elementos es la de RD Incluye. Existe un acuerdo para la inclusión de personas con discapacidad en el sistema de compras y contrataciones. Es la única institución pública con este tipo de política, la cual está establecida un una GUIA PRACTICA DE COMPRAS PÚBLICAS ACCESIBLES.</p>	No se evidencian en todas las áreas cómo se integra los aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico 2021-2024 ● Plan Estratégico 2023-2026 (proceso de aprobación) ● Reconocimientos de Buenas Prácticas Inclusivas Sello RD-Incluye ● Acuerdo para la inclusión de personas con discapacidad en el sistema de compras y contrataciones. ● Guía práctica de Compras Públicas Accesibles 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La organización cuenta con un presupuesto anual elaborado en coherencia con los planes operativos. Asimismo, elabora su plan anual de compras y contrataciones y por ende cuenta con un sistema de previsión de fondos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Planes Operativos ● Presupuestos Anuales ● Planes de Compras y Contrataciones ● Matriz de demanda de insumos ● Metodología y procedimientos de articulación entre el PEI, POA, PACC y Presupuesto. 	<p>No se evidencian todas las fases de control y actuación sobre cómo CONADIS asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc</p>

Comentado [ADL24]: si

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades,</p>	<p>En la organización se establecen las prioridades anuales mediante los planes operativos y el diseño de proyectos.</p>	<p>No se evidencia la alineación entre los procesos, proyectos y estructura para implantar la estrategia.</p>

<p>estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Planes Operativos ● Proyectos internos ● Proyecto de PEI 2023-2026 ● Matriz de Productos y/o proyectos estratégicos en el PEI. ● Matriz de resultados del PEI. ● Procesos y Estructuras Priorizados del PEI. ● Diagnóstico de la Estructura Organizativa/Matriz de Alienación Base Legal, Procesos, Proyectos y Estructura. 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La institución cuenta con objetivos estratégicos y operativos evidenciados en su planificación. Estos objetivos están establecidos por ejes estratégicos y por áreas operativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Planes Estratégicos ● Plan operativo o proyecto que evidencie la realización del PEI. ● Matriz de indicadores y resultados por área del PEI 2023-2026 ● Informe de evaluación del PEI 2021-2024. 	<p>No se evidencia las fases de control y actuación vinculadas a cómo la organización elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Se realizan actividades de socialización de la misión, visión y objetivos de la institución después de cada plan. La misión, visión y valores del CONADIS están colocados en áreas visibles de su edificio que permiten su socialización. En la página web se comunica la misión, visión y valores de la institución, así como sus funciones de naturaleza estratégica. Las redes sociales funcionan como un espacio permanente de comunicación con los grupos de interés sobre aspectos misionales de la institución.</p>	<p>No se evidencia en todas las áreas cómo CONADIS comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>

Comentado [ADL25]: si

Comentado [ADL26]: si

Comentado [ADL27]: si

Comentado [ADL28]: si

Comentado [ADL29]: si

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Reporte socialización planes estratégicos, misión y visión ● Cuadros con la misión, visión y valores colocados en el área de la recepción ● Print screen misión, visión y valores en página web ● Redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn 	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	<p>Existe una política de planificación y evaluación. Cada tres meses el área de planificación realiza monitoreo y evaluación de los logros y alcances de los indicadores y metas establecidas en los planes operativos de cada área. Semestralmente se hace una evaluación de los planes operativos para verificar el logro de los resultados y al cierre de cada año se realiza una evaluación del nivel de avance del PEI y sus indicadores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Procedimiento de planificación ● Informes seguimiento y evaluación de Planes Operativos trimestrales y anuales ● Informe de PEI anual 	No se evidencia en todas las áreas que se realice 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.

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.		No se evidencia la identificación de necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de	CONADIS participa de organismos internacionales y tiene presencia en Comités para el intercambio de	No se evidencia cómo la organización construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a

la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	conocimiento e información, como el Comité de la ONU.	través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia que se comunique la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes
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 que se 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.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se evidencia que se asegure la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

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.	<ul style="list-style-type: none"> POA que evidencie la realización de RH. Planeación de Recursos Humanos y/o proyección de vacantes de la estructura organizacional. Organigrama de Integración de Puestos y Plazas completado. 	No se evidencia que la organización controle apropiadamente la planificación de recursos humanos.
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,	<ul style="list-style-type: none"> POA RH . Política de RH vigente. Expedientes de RH, que demuestra los procesos de reclutamiento, selección, 	No se evidencia que la organización mida la efectividad de las políticas de RH ni que aplique mejoras en función de ellas.

Comentado [ADL30]: si

teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	desarrollo y promoción de los colaboradores.	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.		No se evidencia que la organización implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>En la organización existen 12 profesionales de carrera administrativa. Asimismo, la institución implementa iniciativas inclusivas respecto a las personas con discapacidad. Un total de 35 con discapacidad. 14 mujeres y 21 hombres. Se promueve la inclusión de género y generacional. 48 mujeres, 52 hombres. Con discapacidad 19 masculinos y 9 femeninos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificado de incorporación a la carrera administrativa. ● Listado de personas con discapacidad contratadas. ● Planeación de RH. ● Documentos de concursos aprobados. 	No se evidencia que la organización gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.
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.	Anualmente la organización realiza su evaluación de desempeño tomando como base un acuerdo que cada colaborador y colaboradora debe firmar. Se toma como referente el POA para hacer evaluaciones de desempeño al personal responsable de las metas a alcanzar en la organización. Además trimestralmente, se	No se evidencian en todas las áreas apoyo a 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.

Comentado [ADL31]: si

Comentado [ADL32]: no

Comentado [ADL33]: si

	<p>monitorean los acuerdos de desempeño y se verifica que los mismos se mantengan vigentes, de conformidad con el Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acuerdos de desempeño ● Evaluaciones de desempeño ● Política de administración de desempeño o RH, donde se establecen los monitoreos periódicos de los acuerdos. ● Registros de minuta de los monitoreos de los acuerdos de desempeño ● Informe de evaluación de la vinculación del desempeño individual y organizacional. 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>		<p>No se evidencia que se aplique una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>

Comentado [ADL34]: si

Comentado [ADL35]: si

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<ul style="list-style-type: none"> Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. 	<p>CONADIS cuenta con una política de RH que establece los criterios para la creación del plan de capacitación y desarrollo. Este último contempla las necesidades de capacitación que son diagnosticadas, producto de la evaluación del desempeño del período anterior:</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan operativo de RH que muestre la realización de un plan de capacitación. Plan de capacitación, basado en un DNC. 	<p>No se evidencia que el plan de capacitación se controle y que se implementen acciones de mejora sobre el mismo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. 	<p>La organización cuenta con un plan de RH, donde se identifican las vacantes de la estructura organizacional, con fines de atraer el talento necesario para cumplir con los objetivos organizacionales.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeación de RH y/o programación de vacantes de estructura organizacional. 	<p>No se evidencia la completitud de las vacantes de la estructura organizacional, en base a la programación de atracción del talento para el cumplimiento de los objetivos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 	<p>CONADIS tiene formas innovadoras para el aprendizaje, como capacitaciones outdoor y online.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de capacitación de RH. Registro de participantes y fotografías de capacitaciones no convencionales, tales como: actividades outdoor, capacitaciones online (sincrónicas y asincrónicas), equipos multidisciplinarios en bench. 	<p>No se evidencia el que se permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>
<ul style="list-style-type: none"> Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo 		<p>No evidencian planes de desarrollo individuales de las competencias, habilidades y destrezas para liderar la gestión pública.</p>

Comentado [ADL36]: si

Comentado [ADL37]: si

Comentado [ADL38]: si

Comentado [ADL39]: si

de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.		
<ul style="list-style-type: none"> • Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual. 	<p>CONADIS ha desarrollado un proceso para inducir a sus colaboradores en los nuevos puestos. Esta formación incluye: misión, visión valores y elementos de la cultura organizacional; normas de conducta interna y conocimiento sobre la naturaleza del puesto.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de inducción a los colaboradores. • Registro de recepción de inducción 	<p>No se verifican prácticas institucionales de promoción e implementación del coaching, la mentoría, el asesoramiento individual para el crecimiento, desarrollo y potencialización de las personas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Promueve la movilidad interna y externa de los empleados. 	<p>CONADIS da publicidad a los concursos públicos de la Administración Pública, a través de correos y anuncios en los murales institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación de avisos de vacantes y de concursos de la administración pública. • Informe de cumplimiento de programación de vacantes con traslados y movimientos internos. 	<p>No se evidencia una sistematización de promoción de la movilidad.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales). 	<p>La institución promueve métodos modernos de capacitación, como e-learning y formación outdoor.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación de RH. • Registro de participantes y fotografías de capacitaciones no convencionales, tales como: actividades outdoor, capacitaciones online (sincrónicas y asincrónicas), equipos multidisciplinarios en bench. 	<p>No se evidencia que la organización mida regularmente el impacto de los métodos modernos de capacitación.</p>

Comentado [ADL40]: sí

Comentado [ADL41]: sí

Comentado [ADL42]: sí

<ul style="list-style-type: none"> Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. 	<p>Se promueven charlas sobre ética, las NOBACI, uso office 365, teletrabajo-teams.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listado participantes en charlas de ética, NOBACI, uso office 365 y Teams Listado de personas en teletrabajo Registro de participantes de las charlas sobre ética y gestión de riesgos. 	<p>No se evidencian planes para la formación y el desarrollo en gestión de riesgos y conflictos de interés.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio. 	<p>CONADIS mide la inversión presupuestaria en capacitación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de inversión de presupuesto de capacitación. 	<p>No se evidencian evaluaciones del impacto ni la eficacia de las capacitaciones que se implementan.</p>

Comentado [ADL43]: si

Comentado [ADL44]: no

Comentado [ADL45]: no

Comentado [ADL46]: si

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Mediante la planificación estratégica y operativa se promueve el diálogo abierto sobre desafíos y retos para la organización. Asimismo, el seguimiento y las evaluaciones permanentes de los planes operativos y el PEI permiten el trabajo en equipo. Además la implementación de Comité de Calidad, fortalece el intercambio de ideas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Talleres de Planificación Memoria de seguimiento al POA Círculos de calidad que implemente la organización. Encuesta de clima organizacional, con los resultados de comunicación organizacional. 	<p>No se evidencian en todas las áreas la promoción de una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>

Comentado [ADL47]: no

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>CONADIS crea de forma proactiva un entorno para el aporte de ideas y sugerencias. Para eso aplica encuestas de CO y tiene buzón de denuncias, quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional, con los resultados de comunicación organizacional. • Plan de acción de la encuesta de clima organizacional. • Procedimiento de buzón de sugerencias • Registro de Buzón de Sugerencias. 	<p>No se evidencia una sistematización de la promoción de entornos para el aporte de ideas.</p>
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La institución involucra a la Asociación de Servidores Públicos en el desarrollo de planes, estrategias y objetivos a través de su participación en los talleres de planes estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de participantes de los talleres del PEI y del POA que evidencie el involucramiento de los miembros de la asociación de servidores públicos. 	<p>No se evidencia que la organización mida cómo los colaboradores valoran su involucramiento en el desarrollo de planes y cómo podrían mejorar su implicación.</p>
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>El PEI es aprobado de manera colectiva.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes Estratégicos • Política y/o procedimientos para la formulación de los planes operativos. • Política y/o procedimientos para la formulación de los acuerdos de desempeño • Registro de participantes y/o minutas de las socializaciones internas de los planes operativos y del acuerdo de desempeño. • Resultados de la encuesta de clima organizacional u otra, que muestre la 	<p>No se evidencia en todas las áreas el que se procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>

Comentado [ADL48]: no

Comentado [ADL49]: si

Comentado [ADL50]: si

Comentado [ADL51]: si

Comentado [ADL52]: si

	participación de los empleados en los procesos de planificación.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	<p>Cada año la organización realiza la encuesta de clima en coordinación con el MAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuestas de Clima Organizacional realizada en coordinación con el MAP. 	No se evidencia el que se cumplan las fases de control y actuación referente a la realización de encuestas periódicas a los empleados.
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Se cuenta con Sillas ergonómicas, sistema de rampas para el desplazamiento de personas con discapacidad, baños diseñados con criterios de accesibilidad, señaléticas visuales. Se dispone de un sistema de iluminación y climatización adecuadas. Se cuenta con equipos con Sistema Braille.</p> <p>Se hace uso del JAWS (acrónimo de Job Access With Speech) es un software lector de pantalla para ciegos o personas con visión reducida.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registro de inventario de activo del SIAB Software JAWS Ruta de evacuación de conadis. Encuesta de clima organizacional, en la dimensión de ergonomía. 	No se evidencia en todas las áreas, el que se aseguren buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>Se implementó en el marco del COVID el teletrabajo para personal de niveles técnicos y de dirección. Existe una conducta explícita en el nivel de supervisión de flexibilidad con las personas que estudian y sus horarios de trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listado de personal en teletrabajo. Listado de personal en trabajo intermitente. 	No se evidencia en todas las áreas el que se aseguren 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).

Comentado [ADL53]: si

Comentado [ADL54]: si

Comentado [ADL55]: si

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> ● Formulario de permisos aprobados para la flexibilización del horario de trabajo por estudios. ● Política de RH aprobada. ● Política de compensación y beneficios. ● Licencias aprobadas. ● Informe de la encuesta de clima organizacional, en la dimensión de bienestar organizacional. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se implementan políticas flexibles para los permisos para consultas médicas. Se dispone de parqueos especiales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Formularios de solicitud de permisos aprobados. ● Política de RH y la propia ley de CONADIS. ● Fotografías de rampas que posea la organización. ● Informe de proporción de personas discapacitadas que trabaja en la organización. 	<p>No se evidencia en todas las áreas el que se preste especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Bono de desempeño individual, colectivo y de carrera administrativa. ● Día libre de cumpleaños. ● La iniciativa Desayunando la cual va dirigida al cohesionamiento de las relaciones e integración del personal. ● Se implementa el Programa del Empleado Feliz en alianza con el Banco de Reservas. ● Política de RH, que especifica día libre por cumpleaños. ● Política de compensación y beneficios. ● Actividades realizadas como talleres de maquillaje, jornadas de salud u otros. 	<p>No se evidencia en todas las áreas que se proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>

Comentado [ADL56]: si

Comentado [ADL57]: si

Comentado [ADL58]: si

Comentado [ADL59]: si

Comentado [ADL60]: no

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> ● Acuerdo firmado de empleado feliz. ● Encuesta de clima laboral, que evidencie los resultados de los beneficios que tiene la organización. 	
--	--	--

Comentado [ADL61]: sí

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La Ley que constituye al CONADIS establece la composición de un directorio que trae explícito un conjunto de instituciones y actores aliados, privados y públicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ley orgánica sobre igualdad de derechos de las personas con discapacidad 05-13. ● Minutas de reuniones y registro de participantes del directorio. ● Acuerdos con socios y aliados estratégicos 	<p>No se evidencia el ciclo PDCA para de una identificación de socios y aliados estratégicos.</p>

Comentado [ADL62]: sí

Comentado [ADL63]: sí

<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los</p>	<p>Se establecen acuerdos con instituciones para el acceso a estudios universitarios y técnicos. Se realizan acuerdos para banca accesible con el sector financiero; inclusión en la seguridad social y ampliación de cobertura con SeNaSa y ARS</p>	<p>No se evidencia que se desarrollen y gestionen 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</p>
--	--	---

Documento Externo
SGC-MAP

<p>diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Humano; alianzas para la inclusión en la primera infancia; alianzas con OGTIC para el desarrollo del Sistema Nacional de Valoración de Discapacidad. Inclusión a nivel de la gestión municipal y con sectores empresariales. Participación en la estrategia de Bandera Azul para la certificación a segmentos de playa que ofrecen facilidades para personas con discapacidad. Acuerdos con la SISALRIL para facilitar la inclusión en la seguridad social a personas con discapacidad. Implementación de políticas para la atención de población con discapacidad auditiva y visual con bajos recursos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acuerdos interinstitucionales públicos y privados (SISALRIL y SENASA). ● Acuerdos con organismos internacionales. 	<p>prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados</p>
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>En cada acuerdo se definen roles. En el PEI se hizo un análisis donde se evalúa niveles de cumplimiento del marco regulatorio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acuerdos interinstitucionales públicos y privados. ● Acuerdos con organismos internacionales. 	<p>No se evidencia que se definen roles y responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente .</p>
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>No se evidencia que se identifican alianzas público privada.</p>
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil</p>	<p>Existen iniciativas de compras que se realizan con criterios de responsabilidad: compra de agua, envases biodegradables, entre otros.</p>	<p>No se evidencia en todas las áreas que se asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en</p>

Comentado [ADL64]: no contamos con esto

Comentado [ADL65]: no contamos con esto

Comentado [ADL66]: no contamos con esto

Documento Externo
SGC-MAP

socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Guía de Compras Públicas Sostenibles. ● Términos de referencia sobre compras con criterios de responsabilidad social y cuidado ambiental. 	el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes
--	--	--

Comentado [ADL67]: no

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.	Se dispone de un responsable de acceso a la información pública. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Acción de personal nombrando a la persona responsable de acceso a la información pública. ● Procedimientos y Descriptivos de cargo aprobados de la OAI. ● Relación de solicitudes realizadas por la OAI y su respectiva respuesta. ● Resultado de los indicadores de tiempo de respuesta de la OAI. ● Resultados del uso del 3-11. 	No se evidencia que la organización cuente con una política proactiva de datos abiertos.
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	Se han creado mecanismos de consultas para el PEI. La realización de encuestas de satisfacción ciudadana en coordinación con el MAP. Además, la institución cuenta con buzón de sugerencias para recibir ideas y sugerencias de los ciudadanos. Evidencia:	No se evidencia el registro de cierre de sugerencia, ni los planes de acción asociados a los mismos.

Documento Externo
SGC-MAP

calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	<ul style="list-style-type: none"> ● Resultado de Encuesta de Satisfacción de los servicios al ciudadano. ● Registro de sugerencias. ● Registro de cierre de las sugerencias. 	
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.		No se evidencia que se 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.
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	<p>Se dispone de un Catálogo de Servicios colocado en la página web.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Página web del CONADIS. 	No se evidencia que se 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.

Comentado [ADL68]: Si, tenemos una matriz

Comentado [ADL69]: Si, mediante la matriz

Comentado [ADL70]: no

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>Se cuenta con un presupuesto alineado al POA.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presupuesto por producto POA ● Metodología de articulación PEI/POA/PACC/Presupuesto. 	No se evidencian las fases de control y actuación de la alineación de 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.
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado,	Se implementa presupuesto por programa. Se evalúan los riesgos financieros en base a lo	No se evidencia la evaluación del plan de tratamiento de riesgos ni los planes secundarios del mismo.

<p>integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>establecido en el marco regulatorio, como es el caso de las NOBACI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Objetivos financieros y no financieros por área. Metodología, política o procedimiento de evaluación de riesgos. Informe de Evaluación del cumplimiento del POA, PACC y Presupuesto Registro de riesgos organizacionales. Plan de tratamiento de riesgos 	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Se publica el presupuesto y su ejecución, las compras y contrataciones, los contratos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Página web del CONADIS. Portal Transaccional de la Dirección General de Contrataciones Públicas, sección acceso al ciudadano. Publicación del informe de gestión presupuestaria en el portal web. Publicación del estado financiero del CONADIS en el portal web. 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Existe una estructura contable en base a los requerimientos de los entes reguladores. Se cuenta con un sistema de control interno.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementación del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC). Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP) 	<p>No se evidencia en todas las áreas que se asegure la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>

Comentado [ADL71]: Contamos con la metodología VAR, matriz de riesgos,

Comentado [ADL72]: Si, se hace y contamos con evidencia

	<ul style="list-style-type: none"> • POA del área de (DPD/DAF) que detalle la implementación del índice de control interno. • Informe de evaluación del PACC, POA y Presupuesto. 	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).		No se evidencia que se 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.).
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	N/A para sector público dominicano del gobierno central.	

Comentado [ADL73]: Se encuentra en el POA DPD, no contamos con el área de control interno

Comentado [ADL74]: Si

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.		No se evidencia que la organización esté 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.
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se usan informaciones generadas por el SIUBEN, la ONE. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Estudios y Estadísticas 	No existe basa de datos que recoge informaciones externas

3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se dispone de un sistema de tecnología de la información que potencialice el conocimiento y la comunicación
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se evidencia que se establecen redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencia que se monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad
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.		No se cuenta con mecanismos de comunicación interna como intranet y murales funcionales
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.		No se evidencia que se asegure 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.
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se evidencia que se asegure que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma

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.	<p>CONADIS posee una planificación TIC que apoya los objetivos estratégicos y operativos de la institución</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación estratégica de TICs 	No se evidencia que la organización haya implementado el plan de TICs ni haya medido su impacto.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>La institución caracteriza la rentabilidad de las tecnologías a adquirir, a través de la evaluación que realizan los peritos de compras, antes de la adquisición de equipos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de peritos sobre pliegos de condiciones para la adquisición de infraestructura tecnológica. • Informe de capacidad tecnológica de CONADIS. 	No se evidencia que la organización monitoree y evalúe sistemáticamente la rentabilidad de las tecnologías utilizadas y su impacto.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		No se evidencia el uso de nuevas tecnologías en la institución
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	<p>Existe un sistema de carpetas compartidas y carpetas en línea en office 365. Se cuenta con un sistema en la nube mediante el cual se imparten cursos ACADEMIA CONADIS y el guardado de documentos. Se dispone del Programa TEAMS desde donde se gestión el POA, el PEI. Se dispone del sistema VPN para conexión remota fuera o dentro de la institución en cualquier lugar del mundo. A través de MBOX se pueden gestionar los mensajes electrónicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpetas compartidas en Office 365 	No se evidencia que se utilice 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.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Certificados de cursos academia CONADIS ● Virtual Private Network (Print Screen de la VPN) ● Equipo de Planificación y Desarrollo en Teams 	
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.		No se evidencia que la organización 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
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	<p>Existe un sistema encriptado de contraseña de correos, en el cual sólo el personal del departamento puede acceder a sus archivos. El portal web está certificado por la NORTIC A2 y la publicación de datos abiertos con la NORTIC A3.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Hosting CPanel ICDSOFT ● Certificación de NORTIC A2 ● Certificación de NORTIC A3 ● Planificación de TIC. ● Diagnóstico de seguridad de información y ciberseguridad. 	No se evidencia en todas las áreas el que se 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
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	<p>Se cuenta con sistemas de accesibilidad para ciegos, para sordos. La web es amigable para personas con discapacidad. Se tiene contratada una empresa para la impresión de documentos con el propósito de reducir costos y el impacto financiero de las operaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Software JAWS 	

Comentado [ADL75]: sí

	<ul style="list-style-type: none"> ● Impresión en braille ● Widget de accesibilidad en la página web del CONADIS ● Contrato con Grupo CSI (impresión) 	
--	--	--

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).	<p>Se dispone de planta eléctrica para el suministro de energía. El personal cuenta con equipos de trabajo que facilitan sus actividades. Se cuenta con un plan de mantenimiento de equipos, aires, vehículos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de mantenimiento ● Registro de mantenimiento preventivo aplicado. ● Resultados de la encuesta de clima organizacional, en la dimensión de ergonomía. ● Indicadores de mantenimiento preventivos y correctivos ● Inventario de activos 	No se evidencia en todas las áreas el que se garantice 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).
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>Personas con discapacidad físico motoras con rampas en el primer nivel. Baño exclusivo para personas con discapacidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos de rampas y baños accesibles existentes en la sede del CONADIS 	No se evidencia que se instalaciones seguras sin barreras que respondan a los criterios de accesibilidad
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	<p>Los equipos tecnológicos se colocan en descargo público.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Solicitudes de descargo de equipos por obsolescencia o daño 	No se evidencia que la organización aplique 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.

Comentado [ADL76]: si

Comentado [ADL77R76]:

Comentado [ADL78]: SI

Comentado [ADL79]: si

	<ul style="list-style-type: none"> ● Sustituciones programadas por descargo de equipos. ● Formulario de descargo de bienes ● Carta emitida por la Dirección Ejecutiva solicitando descargo a Bienes Nacionales 	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia que CONADIS asegura brindar un valor público agregado a través de 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.	<p>Se recicla el papel en alianza con una empresa. Se clasifican las botellas usadas. Se realizan campañas de motivación para el apagado de computadores, luces y aires. Se hace uso de programa de comunicación y motivación. Para la impresión se utiliza papel reciclable.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Firma ecológica para el correo electrónico. ● Reciclaje a través de la empresa RESICLA, SRL ● Plan de ahorro energético de CONADIS. ● Registro de facturas energéticas de CONADIS. 	No se evidencia en todas las áreas que la organización garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>El edificio de CONADIS fue concebido para que su ubicación facilitara el acceso. El mismo está próximo a la Avenida 27 de Febrero y a una línea de estación del metro de Santo Domingo. Se cuenta con sistema de rampas con estándares mínimos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Adquisición local sede central CONADIS y compra de un inmueble para parqueo. ● Cantidad de parqueos para empleados ● Cantidad de parqueos para usuarios/beneficiarios de los servicios de CONADIS. 	No se evidencia que la institución posea de un sistema de accesibilidad física

Comentado [ADL80]: SI

Comentado [ADL81]: si

CRITERIO 5: PROCESOS.

Documento Externo
SGC-MAP

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	La institución dispone de un mapa de procesos. Evidencia: <ul style="list-style-type: none">• Mapa de proceso	No se evidencia que se describa y documente 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
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Se implementan medidas de procesos digitales en compras. Para disminuir la emisión de papeles a los suplidores sólo se les solicita una copia. Evidencia: <ul style="list-style-type: none">• Procesos digitales de compras	No se evidencia que se diseñe y se implemente un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.		No se evidencia que se analicen y se evalúen los procesos, los factores críticos de éxito de forma recurrente para asegurar los objetivos de la organización.
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se evidencia que se identifiquen los responsables de los procesos
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.		No se evidencia que se simplifiquen los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.

6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se evidencia el impulso de la innovación y la optimización de procesos.
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>Se implementan los compromisos de desempeño. Actualmente, CONADIS esté preparando su carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acuerdos de desempeño firmados. ● POA DPD, carta compromiso y catálogo de servicios. ● Registro de participantes de las sesiones para construir carta compromiso, SLA y catálogo de servicios. 	No se evidencian que se implementan acuerdos sobre nivel de los servicios y los compromisos estándares
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>Se implementa sistema de Backup. Encriptamiento de las contraseñas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● SECOND COPY ● Hosting CPanel ICDSOFT 	No se evidencia el que se revise y se mejoren los procesos para garantizar la protección de datos.

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.	<p>Se aplican las encuestas de satisfacción ciudadana en coordinación con el MAP. También la organización ha preparado sus procedimientos de buzón de sugerencias y los ha instalado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de Satisfacción Ciudadana ● POA de la DPD. ● Procedimiento de buzón de sugerencias. ● Registro de sugerencias 	No se evidencia que el seguimiento y respuesta a los ciudadanos, en cuanto a su involucramiento en el diseño de procesos y mejoras de productos y servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Propuestas de mejora recogidas de los buzones de sugerencias. 	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>CONADIS utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano y a la demanda.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuestas de mejora de servicios utilizando TIC, SINAC • Servicios online de SINAC de CONADIS. • Indicadores de servicios online de conadis. 	No se evidencian ciclos de control y de mejora continua sobre los métodos innovadores para desarrollar servicios.
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>En la institución el 48% mujeres en plantilla, lo cual le aproxima a la paridad de género en sus empleados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nomina • La naturaleza de los servicios prestados por CONADIS es orientada a necesidades y diversidad. 	No se evidencia que se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.
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).		No se evidencia que la organización promueva la accesibilidad a los productos y servicios de la organización.

Comentado [ADL82]: si

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. 	<p>Para fines de elaboración del presupuesto la organización se coordina con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). Para los procesos de compras y contrataciones se coordina con la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas. Para el monitoreo y seguimiento se coordina con el Ministerio de Administración Pública (MAP). De igual manera establece coordinaciones con la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, el Ministerio de la Presidencia, la Contraloría General de la República, la Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales (PROPEEP), entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Memorias de encuentros de coordinación con DIGEPRES y correos electrónicos Memoria de acuerdos y encuentros con PROPEEP Memoria y acuerdos con el MAP 	
<ul style="list-style-type: none"> Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. 	<p>Se desarrollan sistemas compartidos mediante el SISMAP, formulación de presupuestos y gestión financiera, administración de los procesos de compras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Memorias de encuentros coordinación con DIGEPRES. Registros de entrega de dispositivos. Acuerdos con instituciones para entrega de dispositivos. Convenios firmados para la agenda municipal de desarrollo inclusivo. 	<p>No evidencia un sistema de data con interconectividad para coordinar la prestación de servicios con otros órganos.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Memorias de acuerdos y encuentros con PROPEEP. • Memorias y acuerdos con el MAP. • Acuerdos y reportes de acompañamiento a ASFL. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. 	<p>CONADIS a través de su Directorio convoca a diferentes ASFL para abordar problemas e interactuar sobre sus servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA de cooperación internacional o DPD. • Comunicaciones de invitación a ONGs a participar de grupos de trabajo o de consulta. • Proyectos conjuntos resultantes de grupos de trabajo. • Resultados e informes de los proyectos implementados. 	No se evidencian seguimientos a los acuerdos y proyectos conjuntos entre las ASFL y CONADIS.
<ul style="list-style-type: none"> • Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades. 	<p>Se cuenta con un Comité de calidad en el cual se despliegan procesos comunes orientados a la mejora de la calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de creación de Comité de Calidad • Listado de reuniones de trabajo del Comité de Calidad. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG. 		No se evidencia el que se acuerden estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.

Comentado [ADL83]: si lo tenemos

Comentado [ADL84]: si

Comentado [ADL85]: si

<ul style="list-style-type: none"> Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados. 	<p>Se implementan coordinaciones con las Asociaciones sin Fines de Lucro (ASFL) para el acompañamiento a que estén alineados con los objetivos de la organización para la asignación de fondos. Se coordina con los ayuntamientos y organizaciones comunitarias para la entrega de dispositivos. Con PROPEEP se organizan jornadas para la entrega de dispositivos, jornadas de devolución de derechos. Coordinación para el diseño de la agenda municipal de desarrollo inclusivo (AMD). Firma de convenios para la coordinación de políticas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acuerdos y reporte de acompañamiento a las ASFL Ordenanzas firmadas Registro de entrega de dispositivos de apoyo Convenios firmados para la agenda municipal de desarrollo inclusivo. Comunicaciones dirigidas a funcionarios y empresarios para motivar al cumplimiento de la ley del CONADIS. Publicaciones dirigidas a los diferentes estamentos de gobierno y nacionales, para la promoción de CONADIS y sus servicios. Resultados de los convenios municipales para desarrollo inclusivo. 	<p>No se evidencian en todas las áreas que se utilicen asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>
--	---	---

Comentado [ADL86]: sí

Comentado [ADL87]: sí

Comentado [ADL88]: sí

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.

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

Documento Externo
SGC-MAP

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).		No se evidencian mediciones de la imagen global y reputacional de la institución por parte de los ciudadanos clientes
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).	Los resultados de las últimas dos encuestas de satisfacción realizada por CONADIS arrojan un nivel de satisfacción global de 82.3% (2022), 93.83 (2023) y 98.6 (2024). Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción al ciudadano 2022, 2023 y 2024. 	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se evidencia medición de los resultados de la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones de la organización.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).		No se evidencian mediciones de percepción sobre la transparencia, apertura e información proporcionada por la organización
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	En las encuestas de satisfacción al ciudadano, de los años 2021, 2022 y 2023 y 2024, la dimensión de Confiabilidad en la organización fue de 91.70%, 82%, 95.6% y de un 100%, respectivamente. Evidencia:	

	Encuesta de satisfacción al ciudadano 2022, 2023 y 2024.	
--	--	--

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.	En las encuestas de satisfacción al ciudadano, de los años 2021, 2022 y 2023 y 2024, la dimensión de Confiabilidad en la organización fue de 91.70%, 82%, 95.6% y de un 100%, respectivamente. Evidencia: Encuesta de satisfacción al ciudadano 2022, 2023 y 2024.	
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.).	Los resultados de la accesibilidad de los servicios en la encuesta de servicio al ciudadano, de los años 2022,2023,2024 fueron los siguientes: 76.33%,86.06% y 89.8% Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de satisfacción ciudadana 2022,2023,2024. 	No se evidencia medición de la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la accesibilidad.
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Los resultados de las últimas dos encuestas de satisfacción realizada por CONADIS arrojan un nivel de satisfacción global con los plazos de entrega de 82.3% (2022), 93.83 (2023) y 98.6 (2024). Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de satisfacción al ciudadano 2022, 2023 y 2024. 	No se evidencia un sistema interno de medición de los estándares de calidad de los servicios ni de los tiempos de entrega
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se evidencia medición de la percepción de los ciudadanos clientes con relación a políticas ni estándares de diferenciación de los servicios en función de las necesidades

Documento Externo
SGC-MAP

5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se evidencia medición de la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la innovación
6) Agilidad de la organización.		No se evidencian mediciones de agilidad de la organización.
7) Digitalización en la organización.		No se evidencia un sistema de digitalización de los servicios

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

1. 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).		No se evidencia un sistema interno de medición de los tiempos de espera
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.		No se evidencian mediciones sobre el número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencian mediciones sobre los resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se evidencian mediciones de estándares de servicio publicados.

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.	La organización dispone de los siguientes canales de información y comunicación: página web, Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter y YouTube. CONADIS tiene un total de 40,275 usuarios de sus redes sociales. De este total, 11,000 son usuarios de Facebook, 21,100 de Instagram, 4,195 de Twitter, de YouTube 1,980 mil suscriptores y de LinkedIn 2,000.	No se evidencia un sistema de medición de la usabilidad ni de lealtad de las redes sociales y la página web (tráfico)
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Se publican en el portal de transparencia los resultados de evaluaciones desde el 2018 hasta el 2022. PEI desde el 2003 hasta el 2023.	No se evidencian mediciones sobre la disponibilidad y exactitud de la información.
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Se publican en el portal de transparencia los resultados de evaluaciones desde el 2018 hasta el 2022. PEI desde el 2003 hasta el 2023. Las memorias institucionales desde el 2015 al 2024. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Documentos cargados en sección de transparencia de la página web • Resultados de evaluaciones colocados en página web.. 	En la web no se evidencian informaciones actualizadas de las evaluaciones de los planes operativos
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	El portal de transparencia y la oficina de libre acceso a la información ha sido calificada por DIGEIG en los años 2022,2023 y 2024 con calificaciones de: 98.47,93.8, 99.12	No se evidencian mediciones en todos los ámbitos del ejemplo.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Existe un horario de apertura de los servicios de 8am a 4pm. En ese tiempo todos los departamentos -están disponibles para atender las solicitudes ciudadanas. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de servicios en la página web 	No se evidencia de un sistema de horarios flexibles que tome en cuenta tiempos posterior a las 4pm y los fines de semana
6) Tiempo de espera.		No se verifica medición de los tiempos de espera

7) Tiempo para prestar el servicio.		No se evidencia medición de tiempo de prestación de los servicios
8) Costo de los servicios.		No evidencia de medición de los costos de los servicios
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	CONADIS posee un catálogo de sus principales servicios que está disponible en su portal web.	No se evidencia medición del Catálogo de Servicios y los tiempos de respuestas.

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 evidencian políticas mecanismos ni políticas que faciliten la implicación de los grupos de interés en el diseño de los servicios
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se evidencia la medición de las quejas, reclamos y sugerencias de usuarios de los servicios
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha medido
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).		No se evidencia medición de indicadores segmentados atendiendo a criterios de género, diversidad cultural y social
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		No se verifica revisión o evaluación para el seguimiento a las necesidades de los grupos de interés,

convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		
---	--	--

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.		No se verifica la existencia de un sistema de atención al usuario
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	El portal de transparencia y la oficina de libre acceso a la información ha sido calificada por DIGEIG en los años 2022,2023 y 2024 con calificaciones de: 98.47,93.8, 99.12 Evidencia: Registros de evaluación del portal web y de la OAI 2022,2023,2024.	No se evidencia la existencia de un sistema de tecnología de la información enfocado a los servicios.

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.

1. 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:		

Documento Externo
SGC-MAP

1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	La valuación de los colaboradores respecto de la calidad y la atención al usuario de la organización en los períodos 2020,2022 y 2024 fueron:38.18%, 86.79%,81.69. Evidencia: • Informe de Clima Organizacional 2020,2022,2024	No se evidencian mediciones sobre la imagen y el rendimiento general de la organización.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		No se evidencia medición del nivel de conocimiento en los empleados de la misión, visión y valores de la organización
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.		No se evidencian mediciones de percepción sobre la 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.	En 2023, los servidores calificaron con un 77.46 la percepción del combate a la corrupción en la medición de clima organizacional.	No se evidencia la medición de los conflictos de intereses e integridad
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.		No se evidencian mediciones de percepción vinculadas a mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal
6) La responsabilidad social de la organización.		No se evidencia mediciones de percepción sobre responsabilidad social de la organización.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se evidencian mediciones de percepción en cuanto a la apertura de la organización para el cambio y la innovación.
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se evidencian mediciones sobre el impacto de la digitalización en la organización.
9) La agilidad de la organización.		No se evidencian mediciones de percepción sobre la agilidad de la organización.

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
----------	--------------------------------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Las encuestas de clima organizacional del año 2020,2022 y 2024 son: 67.47%, 84.64 y 85.07%, respectivamente. Evidencia: Encuesta de clima organizacional 2020,2022,2024.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se evidencian mediciones de percepción vinculadas al diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.		No se evidencian mediciones relacionadas con el reparto de las tareas y el sistema de evaluación de desempeño de las personas.
4) La gestión del conocimiento.	La percepción de los colaboradores respecto de la gestión del conocimiento en los períodos 2020,2022 y 2024 son: 63.33%,71.79%, y 67.38 Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Informe de Encuestas de CO 2020,2022,2024 	No se evidencian mediciones de percepción sobre la gestión del conocimiento.
5) La comunicación interna y los métodos de información.	La percepción de los colaboradores sobre los sistemas de comunicación en los períodos 2020,2022 y 2024 son: 87.5%,78.57% y 76.53%. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Informe de Encuestas de CO 2020,2022,2024 	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Los resultados de la encuesta de CO. en materia de trabajo en equipo, para los años 2020,2022 y 2024 fueron: 90.5%,80.36% y 79.58%. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Informe de Encuestas de CO 2020,2022,2024 	

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Los resultados de la encuesta de CO. en materia cambio y mejora organizacional, para los años 2020,2022 y 2024 fueron:92.7%,74.64%,69.01%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Encuestas de CO 2020,2022,2024 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Las mediciones de la encuesta de clima organizacional para identidad y valores la organización en los años 2020,2022 y 2023 fueron: 72%,84.29%, 76.34.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Encuestas de CO 2020,2022,2024 	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>La percepción de equilibrio vida trabajo de los colaboradores de CONADIS en los años 2020,2022 y 2024: 92.7%,83.4%,67.04%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Encuestas de CO 2020,2022,2024 	No se evidencian políticas relacionadas con la vinculación de los problemas sociales del personal y la vida laboral
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Las mediciones de igualdad de oportunidades y equidad del trato de genero para los años 2020,2022 y 2024 fueron de: 80,65.48,52.68.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Encuestas de CO 2020,2022,2024 	No se hacen mediciones sobre la igualdad y la equidad de oportunidades y trato del personal

4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	No se evidencian mediciones de percepción respecto de las condiciones ambientales de trabajo.
--	---

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 percepción de los colaboradores respecto del desarrollo sistemático de la carrera y las competencias en 2020,2022,2024 es de: 43.64%, 53.58, 35.21. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Informe de Encuestas de CO 2020,2022,2024 	
2) Motivación y empoderamiento.		No se evidencian mediciones de motivación y empoderamiento.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La percepción de los colaboradores respecto de la gestión del conocimiento en los períodos 2020,2022 y 2024 son: 63.33%,71.79%, y 67.38 Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Informe de Encuestas de CO 2020,2022,2024 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

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

Documento Externo
SGC-MAP

1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No se evidencian indicadores vinculados a la retención, lealtad y motivación de las personas.
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se evidencian mediciones de la participación del personal en las actividades de mejora
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se evidencian mediciones los conflictos de intereses reportados
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se evidencian mediciones de la participación voluntaria en el contexto de actividades de responsabilidad social
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 el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>En la encuesta de satisfacción ciudadana 2023 hubo un promedio 90% de satisfacción con la dimensión SEGURIDAD.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta de satisfacción ciudadana 2023 ● Encuesta de satisfacción ciudadana 2024 	No se evidencian mediciones 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 el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).

Comentado [RC89]: Ver otras dimensiones de la encuesta de C.O.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Las evaluaciones del 2022 arrojan un alto nivel de desempeño del personal. En efecto, para ese año esta evaluación reveló que el desempeño global era de 90%, en el 2020 fue de un 87%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluaciones de desempeño 2021,2022. 	No se evidencian mediciones productividad ni rendimiento del personal.

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	El Indicador ITCGE de CONADIS en 2022, 2023 y 2024 es de 58,58 y 34.12, respectivamente. Evidencia: <ul style="list-style-type: none">• Reporte de ITCGE 2022,2023 2024	
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.	En la organización se destina anualmente un promedio aproximado de un 1% de su presupuesto en nómina para la capacitación del personal. Evidencia: <ul style="list-style-type: none">• Presupuesto anual	No se evidencian indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades.
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia mediciones de frecuencia y tipos de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

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:		
<ul style="list-style-type: none"> • 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) 		No se evidencian mediciones de percepción sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos, más allá de la misión institucional.

apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		
<ul style="list-style-type: none"> 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 evidencian mediciones de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
<ul style="list-style-type: none"> Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. 		
<ul style="list-style-type: none"> 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. 		No se evidencian mediciones de percepción sobre 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
<ul style="list-style-type: none"> 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. 		No se evidencian mediciones de percepción respecto del 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
<ul style="list-style-type: none"> El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático. 		No se evidencian mediciones del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
<ul style="list-style-type: none"> Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). 		No se evidencian mediciones de percepción sobre la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

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 evidencian mediciones sobre las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se evidencian mediciones de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	En los años 2020 y 2021 la favorabilidad de cobertura positiva de CONADIS en los medios de comunicación escrita fue de 92.4% en ambos años. Para el 2022 es de 85.8%. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de cobertura mediática de CONADIS. 	
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.).	La organización cuenta con una proporción activa de 21% de personas con discapacidad. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Nómina de CONADIS 	

5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencian mediciones de aspectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
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 evidencian mediciones relacionadas con Intercambio productivo de conocimientos e información con otros.
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		No se evidencian métricas de programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados
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 evidencian mediciones la responsabilidad social de la organización

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.	En estos últimos cuatro años CONADIS ha ofrecido servicios a un total de 27,592 de los servicios de solicitudes de certificaciones, capacitaciones, asesoría legal, entrega de dispositivos, entre otros. Evidencia:	No se evidencian mediciones sobre los resultados ni el impacto de los servicios ofrecidos en la sociedad y los beneficiarios

	<ul style="list-style-type: none"> ● Registro de entrega de dispositivos de apoyo ● Registro de asistencia legal ● Listados de participantes en las capacitaciones 	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencia una medición de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se evidencian mediciones de comparación con otras instituciones nacionales o internacionales respecto a los servicios ofrecidos.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No evidencian mediciones del cumplimiento de los acuerdos y compromisos establecidos en los contratos
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia que se realicen inspecciones, evaluaciones externas o auditorías de desempeño.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencian de mediciones de las innovaciones en sus servicios.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencian resultados de reforma 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.	El valor del IGP de CONADIS de 2022 y 2023 fue: 75.21%, 86%. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Memoria anual 2022 y 2023 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencian mediciones de Mejoras e innovaciones de procesos
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se evidencian mediciones de Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).
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 evidencian mediciones Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas)
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No se evidencian mediciones del impacto de la tecnología en el desempeño de la organización.
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia la ejecución de auditorías.
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Certificado de reconocimiento de buenas prácticas sobre normas contables. Carta de reconocimiento sobre transparencia de la Dirección de Ética. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de SISANOC 2021 • Carta de reconocimiento sobre la transparencia de la Dirección de Ética 	No se evidencian mediciones de resultados de reconocimientos.

8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El valor del IGP de CONADIS de 2022 y 2023 fue: 75.21%, 86%. Evidencia: • Memoria anual 2022 y 2023	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencian mediciones de los resultados relacionados con el costo-efectividad.

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

Documento Externo
SGC-MAP