



**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
MODELO COMUN DE EVALUACION (CAF)
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDAD
(CONADIS)**

FECHA:

15 DE SEPTIEMBRE 2024

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	3
I. ASPECTOS GENERALES	4
1.1 HISTORIA	4
1.2 NATURALEZA DE LA INSTITUCION	4
II. FILOSOFIA INSTITUCIONAL	5
2.1 MISION	5
2.2 VISION	5
2.3 VALORES	5
2.4 PRINCIPIOS	5
IV. SINTESIS PLAN ESTRATEGICO 2021-2024	7
V. RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACION	8
5.1 CRITERIOS FACILITADORES	8
5.1.1 CRITERIO 1: LIDERAZGO	8
5.1.2 CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	14
5.1.3 CRITERIO 3: PERSONAS	18
5.1.4 CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	21
5.1.5 CRITERIO 5: PROCESOS	25
5.2 CRITERIOS DE RESULTADOS	27
5.2.1 CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	27
5.2.3 CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	35
5.2.4 CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	37
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
VII. RESUMEN DE PUNTUACIONES:	40

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 a implementar la filosofía de calidad total (TQM, por sus siglas en inglés). Se define como un modelo de excelencia que promueve la productividad y el desempeño organizacional, a fin de alcanzar las políticas públicas que satisfagan las necesidades de la población.

El CONADIS se ha autoevaluado utilizando la guía CAF 2020, facilitada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Aborda de manera integral a la institución, a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF. Se enfoca en verificar los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización. La versión CAF utilizada es la actualizada al año 2020.

El presente informe de evaluación mide el nivel de excelencia alcanzado por CONADIS en los criterios facilitadores y de resultados. Adicionalmente, se ha elaborado el Plan de Mejora el cual está orientado a desarrollar las acciones y estrategias que contribuyan a que CONADIS eleve los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

I. ASPECTOS GENERALES

1.1 HISTORIA

En el año 1988 con el Protocolo de San Salvador sobre “Protección de los Minusválidos” de la Organización de los Estados Americanos (OEA), fue la base sobre la cual se promulgó la Ley 21-91, el 5 de septiembre del 1991, la cual creó el primer organismo rector en materia de discapacidad en República Dominicana llamado “Consejo Nacional Para la Prevención, Rehabilitación, Educación e Integración de las Personas con Minusvalía (CONAPREM)”.

En 1993 se publicaron “las Normas Uniformes Sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad,” de las Naciones Unidas en su cuadragésimo octavo período de sesiones, mediante la resolución 48-96 del 20-12-1993.

Por espacio de nueve (09) años la Ley 21-91 con su organismo rector, se convirtió en el referente nacional para impulsar acciones respecto a los derechos de las personas con discapacidad.

Los avances en materia de derechos humanos obligaron a introducir reformas en la Ley 21-91, en este contexto los aportes de las distintas estructuras de la sociedad, las personas con discapacidad y sus instituciones, dieron como resultado un nuevo anteproyecto de ley, el cual fue sometido al Congreso Nacional en el año 2000 y cuya promulgación dio lugar a la Ley General sobre Discapacidad en la República Dominicana (Ley 42-2000), promulgada el 29 de junio del citado año.

A través de esta ley se creó a su vez el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) como una institución del Estado, rectora de políticas en materia de discapacidad encargada de garantizar el cumplimiento de las atribuciones y los deberes consignados en esta ley; los compromisos y acuerdos nacionales e internacionales asumidos por el Estado a través de su estructura gerencial, administrativa, a nivel nacional, regional, provincial y los departamentos y unidades técnicas para la coordinación.

El 15 de enero de 2013 se promulgó la Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad que ratifica al CONADIS como una institución autónoma y descentralizada con personalidad jurídica, autonomía administrativa, financiera y técnica, rectora de las políticas en materia de discapacidad. El CONADIS está adscrito a la Presidencia de la República, bajo la vigilancia del Ministerio de la Presidencia.

1.2 NATURALEZA DE LA INSTITUCION

El Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), una “institución autónoma y descentralizada con personalidad jurídica, autonomía administrativa, financiera y técnica, rectora responsable de establecer y coordinar las políticas en materia de discapacidad”.

II. FILOSOFIA INSTITUCIONAL

2.1 MISION

Garantizar la igualdad de derechos y la eliminación de toda forma de discriminación hacia las personas con discapacidad, a través del ejercicio de la rectoría.

2.2 VISION

Ser referente en la definición y conducción de políticas públicas, para el aseguramiento de los derechos de las personas con discapacidad; valorada positivamente y reconocida por la sociedad.

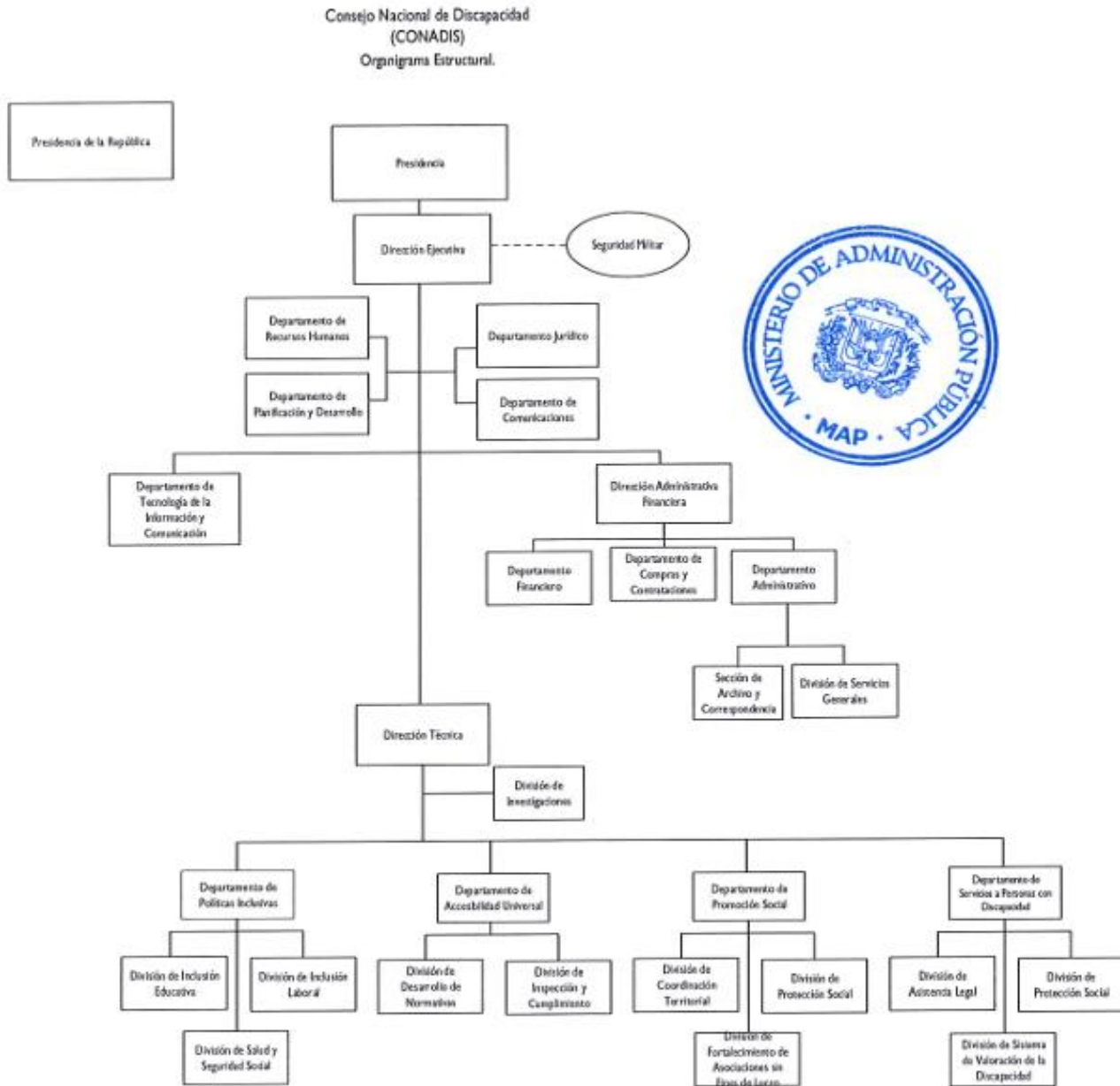
2.3 VALORES

- Compromiso
- Integridad
- Empatía
- Equidad

2.4 PRINCIPIOS

- **Enfoque de derechos humanos:** considerar a las personas como sujetos de derecho y agentes principales de su propio desarrollo, el conocimiento, apropiación y ejercicio de los derechos es el medio fundamental para lograr el desarrollo humano y social y es responsabilidad del Estado respetar, proteger y hacerlos cumplir y, por lo tanto, desarrollar las capacidades para ello (Fondo de población de las Naciones Unidas, s.f.).
- **Enfoque de género:** valorar las implicaciones que tiene para los hombres y para las mujeres cualquier acción que se planifique, ya se trate de legislación, políticas o programas, en todas las áreas y en todos los niveles (ONU-MUJERES, s.f.).
- **Enfoque territorial:** propiciar la construcción social del entorno, impulsado por la interacción entre las características geofísicas, las iniciativas individuales y colectivas de distintos actores y la operación de las fuerzas económicas, tecnológicas, sociopolíticas, culturales y ambientales en el territorio (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, s.f.).

III. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Dirección Diseño Organizacional
Diciembre 2010

IV. SINTESIS PLAN ESTRATEGICO 2023-2026

CONADIS ha dividido sus estrategias en un marco programático basado en ejes. Estos demuestran cuáles serán los grandes focos de acción de la entidad, durante el período 2023-2026. Estos son:

- Eje 1: Fortalecimiento de la rectoría. Que se enmarca en las funciones del CONADIS, como órgano rector, el cual garantiza que se establezcan los mecanismos de coordinación necesarios para facilitar la adopción de medidas que promuevan y supervisen la aplicación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en todas las instituciones del Estado y privadas. Esto, claro está, tomando en cuenta las necesidades, los derechos y las demandas de la población en situación de discapacidad en todo el territorio nacional. Para este período se estarán priorizando los siguientes sectores: educación, salud, trabajo, justicia, turismo, seguridad social, cultura y deporte.
- Eje 2 : Atención de personas con discapacidad y sus familias. Garantizar que la prestación del servicio a las personas con discapacidad y a sus familias, reúna las condiciones de calidad, accesibilidad y universalidad.
- Eje 3: Fortalecimiento institucional. Que procura mover al CONADIS hacia una gestión institucional de calidad y hacia un desempeño superior, procurando la eficiencia y eficacia de sus acciones, para cumplir con su misión y visión. Este eje está concebido para dar soporte efectivo a las acciones sustantivas de la organización, mediante la estandarización y calidad de los procesos de gobernanza, la gestión del desempeño, la eficacia de la gestión administrativa y financiera, el fortalecimiento del sistema de información, el posicionamiento de la imagen institucional y la articulación interinstitucional.

A fin de materializar este enfoque organizacional, segmentado en ejes, CONADIS se ha propuesto alcanzar los siguientes objetivos, como palancas de materialización:

1. Asegurar la inclusión plena de las personas con discapacidad, a través de la implementación y el seguimiento de políticas públicas.
2. Garantizar que la prestación del servicio a las personas con discapacidad y sus familias reúna las condiciones de calidad, accesibilidad y universalidad.
3. Mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión institucional, para respaldar el cumplimiento de la misión institucional.

V. RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACION

5.1 CRITERIOS FACILITADORES

● CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

Puntos fuertes:

- 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.
- La implementación del Programa desayunemos juntos es un espacio creado para fortalecer la confianza y respeto entre el liderazgo y todo el personal de CONADIS.
- El PEI 2023-2026 está alineado con el Plan Nacional Plurianual los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Estrategia Nacional de Desarrollo.
- Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.
- La organización tiene establecidos sus valores, los cuales se identifican en el Plan Estratégico
- Los planes de la organización se definen en alineación con las estrategias nacionales
- La misión, visión y valores están colocadas de manera visual en la oficina central, en gafetes, en la página web. Los planes estratégicos se socializaron mediante talleres abiertos con todo el personal.
- 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.
- Con todo el personal se han realizado actividades de capacitación sobre la ética en la gestión pública.

Áreas de mejora:

- No se evidencian socializaciones de la misión, visión y valores.
- No se evidencia socialización el código de ética en toda la organización.
- No se evidencia que CONADIS planifique y controle la comunicación estratégica.
- No se evidencian capacitaciones continuas en temas éticos.
- No se evidencia que se tenga un sistema para gestionar los comportamientos no éticos.
- No se evidencia un sistema para gestionar y prevenir el comportamiento no ético, sus sanciones y protección a las personas que lo denuncie.
- No se evidencia el que la organización aplique un análisis PESTEL y los constituya como elementos de la estrategia.
- No se evidencia que la organización aplique cambios de transformación digital.
- No se evidencia un sistema de gobernanza y buen liderazgo.

- No se evidencia el que se refuerce la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados.

Evidencias:

- Planes Estratégicos 2013-2016; 2017-2020; 2021-2024,2023-2026
- Evaluación Plan Estratégico 2020.
- Código de Ética.
- Análisis FODA
- Boletines Institucionales
- Reportes en Portal Web
- Lista de participantes en talleres de planificación
- Buzón de sugerencias para el usuario
- Fotos Juramentación Comité de Ética en Portal web, Listado actualizado CE, votaciones

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

Puntos Fuertes:

- Se dispone de un manual de cargos aprobados por el MAP.
- La organización cuenta con una política análisis y diseño organizacional.
- Cada área cuenta con un Plan Operativo Anual para orientar sus acciones.
- Los planes operativos están vinculados con los ejes y objetivos estratégicos del PEI.
- Por su naturaleza institucional CONADIS cuenta con políticas de participación e inclusión de personas con discapacidad.
- En el Plan Estratégico se establecen los riesgos asociados a los supuestos.
- CONADIS cuenta con una metodología de valoración y administración de riesgos.
- CONADIS ha identificado los riesgos relevantes tiene un plan de tratamiento para ellos.
- 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.
- La organización realizó en el 2024 su proceso de autoevaluación CAF con la visión de establecer gradualmente un modelo de gestión de calidad.
- El Comité de Calidad fue actualizado.
- Existe evidencia de que la organización ha implementado proyectos como el SINAC.
- 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.
- Existe un Comité de Calidad y un Plan estratégico que promueven 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.
- Se cuenta con murales.

Áreas de Mejora:

- 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.
- No se evidencia que los objetivos sean evaluados para que se mida el impacto de la organización.
- No se evidencia que CONADIS cuente con un sistema de gestión que se adapte a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- No se evidencia que CONADIS haya implementado su plan de tratamiento de riesgos.
- No se evidencia el que la organización implemente y mejore su sistema de calidad total instalado.
- 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.
- No se evidencia que la organización cuente con un plan de comunicación.
- 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.
- 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.
- No se evidencia la muestra de compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados
- 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.

Evidencias:

- Manual de cargos
- Planes Operativos
- Evaluaciones planes operativos
- Registro de Riesgos y Plan de Tratamiento de Riesgos
- Ley 05-13 sobre discapacidad
- Boletines informativos
- Evaluaciones de desempeño individual
- Memorias Comité de Compras
- Redes sociales
- Política de Comunicación Interna
- Carta creación Comité de Calidad

Subcriterio1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Puntos Fuertes

- Participación activa de la alta dirección en los procesos de planificación.

- Se cuenta con un Comité de Calidad.
- Existen flexibilidades para el teletrabajo en los casos que lo requieran.
- Se realizan las evaluaciones de desempeño individual y del desempeño institucional mediante evaluación de los Planes operativos, de forma trimestral y anual.
- La Dirección Ejecutiva transfiere competencias y responsabilidades a través del Comité de Compras y Contrataciones.
- Desde la dirección técnica se delega la representación institucional.
- CONADIS cuenta con un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Plan de Capacitación
- El Comité de Calidad opera como una instancia de delegación de competencias y responsabilidades.
- La organización realiza y apoya actividades de capacitación para el personal.
- 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.

Áreas de Mejora

- No se evidencian las fases de control y actuación para empoderar y apoyar al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.
- No se evidencian políticas formales en las cuales se fomente y aborde el respeto a las necesidades individuales y circunstancias personales.
- No se evidencia un sistema de consulta ni información regular y periódica a los empleados sobre asuntos claves de la organización.
- No se evidencia en todas las áreas el que se motive, fomente y potencialice a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.
- No se evidencia en todas las áreas, el que se reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.
- No se evidencia que CONADIS cuente con acciones de mejora para promover la cultura de aprendizaje.
- No se evidencia que la organización promueva el conocimiento para nueva demanda.

Evidencias:

- Carta creación Comité de Calidad
- Memorias reuniones comité de calidad.
- Calendario actividades de capacitación
- Registro participantes en actividades de capacitación
- Registro de incentivos financieros al personal
- Reporte sobre reconocimientos al personal
- Diagnóstico de Necesidades de Capacitación
- Análisis de Brecha Persona Cargo
- Plan de Capacitación y Desarrollo de CONADIS.

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

Puntos Fuertes:

- 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.
- El CONADIS a partir de la gestión gubernamental del 2020 implementó por decreto presidencial 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.
- La organización apoya a instituciones a nivel de justicia, empleo, inclusión en la seguridad social y la afiliación, pensión solidaria, jornadas de inclusión en el régimen subsidiado y el Programa SUPERATE.
- El CONADIS asesora técnicamente a 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.
- 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, no existe proactividad en la formulación de propuestas de políticas públicas.
- 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.
- Se apoya a las Asociaciones sin Fines de Lucro (ASFL) en capacitación, evaluación y desarrollo de los proyectos para el acceso a financiamiento público.
- El Directorio de CONADIS por su composición opera como un espacio que articula instituciones públicas y de la sociedad civil.
- 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, pandemia de inclusión laboral, entre otros.

- Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.
- La institución despliega estrategias para la promoción de conciencia nacional sobre discapacidad.
- Ha logrado posicionarse en las organizaciones con el Programa RD INCLUYE.
- Promueve programa de concientización de derechos 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.

Áreas de Mejora:

- 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.
- No se evidencia un mecanismo que defina un procedimiento de participación efectiva de las entidades y roles que conforman la estructura organizativa del CONADIS.
- No se evidencia la sistematización de la participación de los grupos de interés en la identificación de las políticas públicas.
- No se evidencia cómo se identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.
- No se evidencia en todas las áreas la alineación del desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.
- 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.)
- No se evidencia de forma sistematizada el cómo la organización participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.
- 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.

Evidencias:

- Carta de actualización del Comité de Calidad
- Registros talleres con instituciones
- Convenios firmados
- Listado miembros del Directorio Nacional
- Plan Estratégico 2023-2026
- Informes o registros acompañamiento a instituciones
- Evaluación marco normativo
- Actas de Reuniones del Directorio de CONADIS.

● **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

Puntos Fuertes

- 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.
- 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 las encuestas de satisfacción.
- Mediante el análisis de grupos de interés se han hecho levantamiento de necesidades y expectativas.
- 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.
- La institución realiza análisis FODA en el marco del diseño de sus planes estratégico. En este análisis se identifican las amenazas que pueden convertirse en riesgos.

Áreas de Mejora

- No se evidencia la realización de Análisis PESTEL.
- No se evidencia la identificación de los grupos de interés relevantes y prioritarios y que se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.
- 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.
- No se evidencia el análisis, evaluación y valoración de los riesgos.

Evidencias:

- Análisis FODA CONADIS.
- Plan Estratégico 2023-2026
- Informes Resultados Encuestas de Satisfacción Ciudadana
- Diagnostico organizacional y situacional del PEI 2023-2026.

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

Puntos Fuertes:

- La misión y visión de la institución se traduce a través de sus planes estratégicos.
- CONADIS elabora de manera sistemática 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.
- La organización evalúa el cumplimiento de sus planes estratégicos y sus planes operativos.
- La institución involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dandoprioridad a sus expectativas y necesidades.
- 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.
- 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 una GUIA PRACTICA DE COMPRAS PUBLICAS ACCESIBLES.
- 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.
- Se evidencia que la organización cuenta con metodologías, políticas y procedimientos para articular su PEI, POA, PACC y Presupuesto.

Áreas de Mejora

- No se evidencia en la organización la medición de la coherencia y alineamiento estratégico de la misión, visión, objetivos estratégicos y operativos.
- 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
- 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
- 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 .

Evidencias:

- Plan Estratégico 2023-2026
- Informe de cumplimiento del PEI 2020-2023
- Informe de cumplimiento POA 2022,2023
- Guía Práctica de Compras Públicas Accesibles.
- Acuerdo para la inclusión de personas con discapacidad en el sistema de compras y contrataciones.
- Presupuesto anual
- Plan anual de compras
- Listado miembros del Directorio Nacional y Comité Ejecutivo
- Listado participantes en talleres elaboración Plan Estratégico.
- Planes operativos
- Metodología y procedimientos de articulación entre el PEI,POA,PACC y Presupuesto

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

Puntos Fuertes:

- En la organización se establecen las prioridades anuales mediante los planes operativos y el diseño de proyectos.
- Se evidencia que la organización ha definido un marco de proyectos prioritarios; así como los procesos y estructuras con mayor relevancia, en su plan estratégico.
- Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.
- La institución cuenta con objetivos estratégicos y operativos evidenciados en su planificación. Estos objetivos están establecidos por ejes estratégicos y por áreas operativas.
- 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.
- 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.

Áreas de Mejora:

- No se evidencia la alineación entre los procesos, proyectos y estructura para implantar la estrategia.
- 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.
- 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.

- 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.

Evidencias:

- Mapa de procesos
- Evaluaciones planes operativos
- Reporte socialización planes estratégicos, misión y visión
- Print screen misión, visión y valores en página web
- Procedimiento de planificación
- Plan Estratégico 2023-2026
- Proyectos, Procesos y Estructuras Prioritarias definidas en el PEI.

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

Puntos Fuertes:

- CONADIS participa de Comités Internacionales, como el de la ONU para la discapacidad.

Áreas de Mejora

- No se evidencia la identificación de necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.
- 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 través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.
- No se evidencia que se comunique la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
- 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.
- No se evidencia que se asegure la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

Evidencias:

- Presencia de CONADIS en el Comité de la Discapacidad de la ONU.

● **CRITERIO 3: PERSONAS**

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

Puntos Fuertes

- CONADIS planifica estratégicamente la gestión de RH, proyectando las vacantes.
- La organización cuenta con política de RH y la aplica a los subsistemas de RH.
- En la institución existen 12 profesionales de carrera administrativa.
- La institución implementa políticas inclusivas para las personas con discapacidad. Un total de 35 con discapacidad forman parte de la plantilla de personal, equivalente al 35%. De éstos, 14 son mujeres y 21 hombres. Además, tiene beneficios para conciliar la vida personal y profesional.
- La plantilla de personal demuestra equidad de género, con 48 colaboradoras, representando el 48% de mujeres, y 52 colaboradores, representando el 52% de hombres.
- Anualmente la organización realiza su evaluación de desempeño tomando como base un acuerdo que cada colaborador y colaboradora debe firmar. También monitorea trimestralmente los acuerdos para verificar que se mantienen vigentes con el POA.
- Se toma como referente el POA para hacer evaluaciones de desempeño al personal responsable de las metas a alcanzar en la organización.

Áreas de Mejora

- No se evidencia que la organización cuente con controles para la planeación de RH.
- No se evidencia que la organización mida la efectividad de las políticas de RH ni que aplique mejoras en función de ellas
- 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.
- 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.
- 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.
- 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..

Evidencias:

- Planificación de Recursos Humanos, con proyección de vacantes.
- Plantilla de personal
- Evaluaciones de desempeño
- Acuerdos de desempeño
- Registros del monitoreo de los acuerdos de desempeño
- Política de RH.

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

Puntos Fuertes:

- CONADIS cuenta con una política de RH y con un plan de capacitación y desarrollo.
- La organización tiene un plan de recursos humanos, que incluye la proyección de las vacantes disponibles para cumplir con los objetivos estratégicos de la organización
- CONADIS tiene formas innovadoras para el aprendizaje, como capacitaciones outdoor y online.
- La organización ha desarrollado un proceso de inducción y lo aplica sus colaboradores.
- La institución promueve métodos modernos de capacitación, como e-learning.
- Se promueven charlas sobre ética, las NOBACI, uso office 365, teletrabajo-Teams.

Áreas de mejora:

- No se evidencia que el plan de capacitación se controle y que se implementen acciones de mejora sobre el mismo.
- 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.
- No se evidencian prácticas institucionales de promoción e implementación del coaching, la mentoría, el asesoramiento individual para el crecimiento, desarrollo y potencialización de las personas.
- 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).
- No se evidencia una sistematización de promoción de la movilidad.
- No evidencian planes de desarrollo individuales de las competencias, habilidades y destrezas para liderar la gestión pública.
- No se evidencian planes para la formación y el desarrollo en gestión de riesgos y conflictos de interés.
- No se evidencian evaluaciones del impacto ni la eficacia de las capacitaciones que se implementan.

Evidencias:

- Plan de Capacitación y Desarrollo de CONADIS, basado Diagnóstico de Necesidad de Capacitación.
- Planificación de RH con proyección de vacantes disponibles.
- Publicación de concursos de la Administración Pública.
- Registro de participantes de formaciones online y outdoor.
- Procedimiento de inducción y registro de participantes.
- Informes de cumplimiento de programación de vacantes, traslados.
- Listado participantes en charlas de ética, NOBACI, uso office 365 y Teams

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

Puntos Fuertes:

- Mediante la planificación estratégica y operativa se promueve el diálogo abierto sobre desafíos y retos para la organización. También a través de los Comités de Calidad.
- CONADIS promueve el aporte de ideas, a través de buzones de sugerencias y encuestas.
- El seguimiento y las evaluaciones permanentes de los planes operativos y el PEI permiten el trabajo en equipo.
- 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.
- Cada año la organización realiza la encuesta de clima en coordinación con el MAP.
- El PEI es aprobado de manera colectiva.
- 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.
- Se hace uso del JAWS. AWS (acrónimo de Job Access With Speech) es un software lector de pantalla para ciegos o personas con visión reducida.
- 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.
- Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.
- Se implementan políticas flexibles para los permisos para consultas médicas.
- Se dispone de parqueos especiales.
- Bono de desempeño individual, colectivo y de carrera administrativa. Día libre de cumpleaños.
- Se implementa el Programa del Empleado Feliz en alianza con el Banco de Reservas

Áreas de Mejora:

- 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.
- No se evidencia la sistematización de la cultura de dialogo y comunicación abierta.
- No se evidencia una sistematización de la promoción de entornos para el aporte de ideas.
- No se evidencia que la organización mida cómo los colaboradores valoran su involucramiento en el desarrollo de planes y cómo podrían mejorar su implicación.
- No se evidencia que se realicen periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados.
- No se evidencia que se aseguren buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.
- 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.
- No se evidencia en todas las áreas que haya especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.
- 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).

Evidencias:

- Procedimiento de buzón de sugerencias y registro de sugerencias.
- Encuestas de clima organizacional aplicadas.
- Ruta de Evacuación de CONADIS
- Reportaje o boletines sobre Desayunando
- Registros entrega bonos de desempeño
- Memorias seguimiento al POA
- Listado personal en teletrabajo
- Listado participantes en talleres del Plan Estratégico y evaluaciones de los POA
- Política de compensación y beneficios de CONADIS.

- **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Puntos Fuertes:

- 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.
- 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 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.
- En cada acuerdo se definen roles.
- En el PEI se hizo un análisis donde se evalúa niveles de cumplimiento del marco regulatorio.
- Existen iniciativas de compras que se realizan con criterios de responsabilidad: compra de agua, envases biodegradables, entre otros.

Áreas de Mejora:

- No se evidencia el ciclo completo de identificación y recomposición de socios y aliados claves.
- No se evidencia el seguimiento y control a los acuerdos establecidos.
- No se evidencia el que se evalúa el impacto ni los niveles de cumplimiento de los acuerdos y convenios.
- 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 .
- No se evidencia la identificación de alianzas publico/ privadas.
- 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 el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes

Evidencias:

- Términos de referencia sobre compras con criterios de responsabilidad social y cuidado ambiental
- Plan Estratégico 2023-2026
- Acuerdo con SISALRIL
- Registros sobre Bandera Azul
- Acuerdos con SENASA
- Ley 05-13 sobre discapacidad
- Minutas de Reuniones del Directorio de CONADIS.

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

Puntos Fuertes:

- Se dispone de un responsable para el acceso a la información pública y utiliza los sistemas gubernamentales como el 311 para denuncias.
- Se han creado mecanismos de consultas para el PEI como la realización de encuestas de satisfacción ciudadana en coordinación con el MAP.
- La organización cuenta con un buzón de sugerencias y aplica un procedimiento para recibir ideas, quejas y sugerencias de sus grupos de interés.
- Se dispone de un Catálogo de Servicios colocado en la página web.

Áreas de Mejora:

- No se evidencia que la organización cuente con una política proactiva de datos abiertos.
- No se evidencia el registro de cierre de sugerencia, ni los planes de acción asociados a los mismos.
- 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.
- 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.

Evidencias:

- Resultados Encuestas de Satisfacción Ciudadana
- Catálogo de Servicios
- Registros de atención a solicitudes de acceso a la información
- Registro de buzón de sugerencias.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Puntos Fuertes

- Se cuenta con un presupuesto alineado al POA y con una metodología de articulación.
- Se implementa presupuesto por programa.
- La organización cuenta con objetivos financieros y no financieros para las áreas, a los que se le identifican los riesgos y le son controlados mediante planes de mitigación.
- Se evalúan los riesgos financieros en base a lo establecido en el marco regulatorio, como es el caso de las NOBACI.
- Se publica el presupuesto y su ejecución, las compras y contrataciones, los contratos.
- Existe una estructura contable en base a los requerimientos de los entes reguladores.
- Se cuenta con un sistema de control interno.
- Se usan informaciones generadas por el SIUBEN, la ONE.

Áreas de Mejora:

- 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.
- No se evidencia la evaluación del plan de tratamiento de riesgos ni los planes secundarios del mismo.
- 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).
- 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.).

Evidencias:

- Metodología de articulación Plan, Presupuesto y PACC.
- Metodología de Valoración y Administración de Riesgos.
- Registro de riesgos financieros y no financieros
- Plan de tratamiento de riesgos
- Planes operativos anuales
- Presupuestos anuales
- Publicaciones de presupuestos y plan de compras
- Modelo de estructura contable
- Evaluaciones de las NOBACI

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Puntos Fuertes

- CONADIS posee una planeación estratégica TICs para apoyar los objetivos.
- 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.
- 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.
- 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.

Áreas de Mejora

- No se evidencia que la organización haya implementado el plan de TICs ni haya medido su impacto.
- No se monitorea ni evalúa costo/efectividad de las tecnologías implementadas.

- No se evidencia el uso de nuevas tecnologías en la institución
- 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.
- 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.

Evidencias:

- Plan Estratégico TICs
- Informes de Peritos de Adquisición de Equipos Tecnológicos.
- Print screen de carpetas compartidas
- Registros de cursos ACADEMIA CONADIS
- Print Screen del POA y el PEI en Teams
- Print Screen de VPN
- Certificaciones de NORTIC A2 y NORTIC A3
- Diagnostico de Seguridad de la Información
- Sistema de accesibilidad para ciegos
- Contrato empresa para impresión de documentos

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Puntos Fuertes:

- 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 y vehículos.
- Personas con discapacidad sicomotoras con rampas en el primer nivel.
- Baño exclusivo para personas con discapacidad.
- Los equipos tecnológicos se colocan en descargo público.
- Se recicla el papel en alianza con una empresa.
- Se clasifican las botellas usadas.
- Se cuenta con un vehículo accesible con rampa.
- 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
- 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.

Áreas de Mejora

- 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). No se tiene una supervisión efectiva de la limpieza y el mantenimiento.
- No se evidencia que se cuenta con instalaciones seguras sin barreras que respondan a

los criterios de accesibilidad

- 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.
- No se evidencia que CONADIS asegure brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.
- 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.

Evidencias:

- Plan de mantenimiento
- Fotos áreas de accesibilidad física
- Programa de reciclaje implementado.

- **CRITERIO 5: PROCESOS.**

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

Puntos Fuertes:

- La institución dispone de un mapa de procesos.
- Se implementan medidas de procesos digitales en compras.
- Para disminuir la emisión de papeles a los suplidores sólo se les solicita una copia.
- Se implementan los compromisos de desempeño.
- La organización está documentando su carta compromiso y SLA.
- Se implementa sistema de backup y encriptamiento de las contraseñas.

Áreas de Mejora

- 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.
- 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.
- 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.
- No se evidencia que se identifiquen los responsables de los procesos.
- No se evidencia que se simplifiquen los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.
- No se evidencia medición e implementación de los SLA y los compromisos estándares.
- No se evidencia el que se revise y se mejoren los procesos para garantizar la protección de datos.

Evidencias:

- Mapa de procesos
- Procesos digitales de compras
- Compromisos de desempeño
- Registros de diseño de carta compromiso

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

Puntos Fuertes:

- Se aplican las encuestas de satisfacción ciudadana en coordinación con el MAP..
- La organización cuenta con un buzón de sugerencias. Las mismas son registradas y canalizadas.
- La institución cuenta con el SINAC que es una forma innovadora que permite a las diferentes organizaciones hacer una evaluación de la accesibilidad de sus espacios a través de la TIC.
- En la institución el 48% mujeres en plantilla, lo cual le aproxima a la paridad de género en

sus empleados.

Áreas de Mejora:

- 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.
- No se evidencian ciclos de control y de mejora continua sobre los métodos innovadores para desarrollar servicios.
- No se evidencia que se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.
- No se evidencia un sistema interno de medición de la satisfacción ciudadana.
- No se evidencia que la organización promueva la accesibilidad a los productos y servicios de la organización.

Evidencias:

- Encuestas de satisfacción ciudadana
- Sistema Nacional de Evaluación de la Accesibilidad.
- Plantilla de personal
- Procedimiento de buzón de sugerencias y registro de sugerencias.

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

Puntos Fuertes:

- Para fines de elaboración del presupuesto la organización se coordina con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).
- CONADIS a través de su Directorio convoca a diferentes ASFL para abordar problemas e interactuar sobre sus servicios
- 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 de la Presidencia (PROPEEP), entre otros.
- Se desarrollan sistemas compartidos mediante el SISMAP, formulación de presupuestos y gestión financiera, administración de los procesos de compras.
- Se cuenta con un Comité de calidad en el cual se despliegan procesos comunes orientados a la mejora de la calidad.
- 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 Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (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 (AMDI).
- Se encuentran 26 convenios para la coordinación de políticas públicas.

Áreas de Mejora:

- No se evidencia un sistema de data con interconectividad para coordinar la prestación de servicios con otras organizaciones
- No se evidencia los monitoreos de los acuerdos convenidos con las ASFL y los servicios de CONADIS.
- 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.
- 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.

Evidencias:

- Memorias encuentros coordinación con DIGEPRES
- Actas de Reuniones del Directorio de CONADIS.
- Registros entrega de dispositivos
- Acuerdos con instituciones para entrega de dispositivos
- Convenios firmados para la agenda municipal de desarrollo inclusivo
- Carta creación Comité de Calidad.
- Memorias acuerdos y encuentros con PROPEEP
- Memorias y acuerdos con el MAP
- Acuerdos y reportes acompañamiento a ASFL

5.2 CRITERIOS DE RESULTADOS

• **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados de la percepción general de la organización.

Puntos Fuertes:

- Los resultados de las últimas dos encuestas de satisfacción realizada por CONADIS arrojan un nivel de satisfacción al usuario de 82.3% (2022), 93.83% (2023) y 98.6% (2024).
- 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.
- Los resultados de las últimas tres encuestas de satisfacción realizada por CONADIS arrojan un nivel de satisfacción global de 89.5% (2021) y 82.3% (2022) y un 91.84% (2023). A nivel de las dimensiones estas encuestas revelan alta satisfacción en usuarios de los servicios.

Áreas de Mejora:

- No se evidencian mediciones de la imagen global y reputacional de la institución.
- No se evidencia la sistematización de los resultados de la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones de la organización.
- No se evidencian mediciones de percepción sobre la transparencia, apertura e información suministradas por la organización.

Evidencias:

- Encuestas de satisfacción ciudadana 2021,2022,202, 2024

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

Puntos Fuertes:

- 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.
- 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%
- 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).

Áreas de Mejora

- No se evidencian mediciones sobre la accesibilidad a CONADIS.
- No se evidencia un sistema interno de medición de los estándares de calidad de los servicios, compromisos ni de los tiempos de entrega a los usuarios.
- No se evidencian políticas ni estándares de diferenciación de los servicios en función de las necesidades.
- No se evidencian mediciones de percepción con relación a la innovación.
- No se evidencian mediciones de percepción de la agilidad de la organización.
- No se evidencian mediciones de percepción de la digitilización de CONADIS.

Evidencias:

- Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022,2023,2024.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Puntos Fuertes:

- No se identificaron puntos fuertes.

Áreas de Mejora:

- No se evidencia un sistema interno de medición de los tiempos de espera
- No se evidencia un sistema de registro, control y seguimiento a las quejas y reclamosciudadanos.
- No se evidencia sistema de medición de errores ni de cumplimiento de estándares de calidad delos servicios.

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

Puntos Fuertes:

- 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.
- Se publican en el portal de transparencia los resultados de evaluaciones desde el 2018 hasta el 2022. PEI desde el 2003 hasta el 2026.
- 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.
- 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.

- Existe un Catálogo de Servicios en la página Web.

Áreas de Mejora:

- No se evidencia un sistema de medición de la usabilidad ni de lealtad de las redes sociales y la página web (tráfico).
- En la web no se evidencian informaciones actualizadas de las evaluaciones de los planes operativos.
- No se evidencia de un sistema de horarios flexibles que tome en cuenta tiempos posterior a las 4pm y los fines de semana.
- No se verifica medición de los tiempos de espera.
- No se evidencia medición de tiempo de prestación de los servicios.
- No se evidencia de medición de los costos de los servicios.
- No se evidencia medición del Catálogo de Servicios y los tiempos de respuestas.

Evidencias:

- Print Screen de redes sociales
- Catálogo de servicios
- Documentos cargados en sección de transparencia de la página web
- Resultados de evaluaciones colocados en página web

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

Puntos Fuertes:

- No se identificaron puntos fuertes

Áreas de Mejora

- No se evidencian mediciones vinculadas al grado de participación de los grupos de interés en el diseño de los servicios.
- No se evidencia la medición de las quejas, reclamos y sugerencias de usuarios de los servicios.
- No se evidencia medición de indicadores segmentados atendiendo a criterios de género, diversidad cultural y social.
- No se verifica revisión o evaluación para el seguimiento a las necesidades de los grupos de interés.

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

Puntos Fuertes:

- 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.

Áreas de Mejora:

- No se evidencian mediciones del sistema de atención al usuario
- No se evidencia la existencia de un sistema de tecnología de la información enfocado a los servicios.

Evidencias:

- Registros de la evaluación del portal de transparencia y de la OAI 2022,2023,2024.

- **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados en relación con la percepción global de las personas

Puntos Fuertes:

- 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
- En 2024, los servidores calificaron con un 77.46 la percepción del combate a la corrupción en la medición de clima organizacional.

Áreas de Mejora:

- No se evidencian mediciones sobre el involucramiento de las personas en la toma de decisiones de la organización y su participación en el diseño del marco estratégico.
- No se evidencian mediciones de percepción sobre la participación de las personas en actividades de mejora.
- No se evidencia la medición de los conflictos de intereses e integridad.
- No se evidencian mediciones de percepción vinculadas a mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.
- No se evidencia mediciones de percepción sobre responsabilidad social de la organización,
- No se evidencian mediciones de percepción en cuanto a la apertura de la organización para el cambio y la innovación.
- No se evidencian mediciones sobre el impacto de la digitalización en la organización.
- No se evidencian mediciones de percepción sobre la agilidad de la organización

Evidencias:

- Encuesta de clima organizacional 2024

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión.

Puntos Fuertes:

- Las encuestas de clima organizacional del año 2020,2022 y 2024 son: 67.47%, 84.64 y 85.07%, respectivamente.
- 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%.
- 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%.
- 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%.
- 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

Áreas de Mejora:

- No se evidencia la medición de la percepción del personal respecto a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización.
- No se evidencian mediciones relacionadas con el reparto de las tareas y el sistema de evaluación de desempeño de las personas.

Evidencias:

- Encuesta de Clima Organizacional 2020,2022,2024.

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

Puntos Fuertes:

- Las mediciones de la encuesta de clima organizacional para identidad y valores la organización en los años 2020,2022 y 2023 fue: 72%,84.29%, 76.34.
- La percepción de equilibrio vida trabajo de los colaboradores de CONADIS en los años 2020,2022 y 2024: 92.7%,83.4%,67.04%.
- 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.

Áreas de Mejora:

- No se evidencian mediciones de percepción respecto de las condiciones ambientales de trabajo.

Evidencias:

- Encuesta de Clima Organizacional 2020,2022,2024.

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales.

Puntos Fuertes:

- 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.
- 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

Áreas de Mejora:

- No se evidencian mediciones de percepción sobre el compromiso, motivación y competencia del personal.

Evidencias:

- Encuesta de clima 2020,2022 y 2024.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Puntos Fuertes:

- En la encuesta de satisfacción ciudadana 2023 hubo un promedio 93.20% y un 100% en 2024, de satisfacción con la dimensión SEGURIDAD.

Áreas de Mejora

- No se evidencian mediciones de la participación del personal en las actividades de mejora
- No se evidencian mediciones los conflictos de intereses reportados
- No se evidencian mediciones de la participación voluntaria en el contexto de actividades de responsabilidad social
- 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).

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Puntos Fuertes:

- Las evaluaciones de desempeño 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 2023 fue de un 89%.
- El Indicador ITCGE de CONADIS en 2022, 2023 y 2024 es de 58,58 y 34.12, respectivamente
- En la organización se destina anualmente un promedio aproximado de un 1% de su presupuesto en nómina para la capacitación del personal.

Áreas de Mejora:

- No se evidencian mediciones productividad ni rendimiento del personal.
-
- No se evidencian indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades.
- No se evidencia mediciones de frecuencia y tipos de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

Evidencias:

- Evaluaciones de desempeño del personal 2020 y 2021.
- Reporte de ITICGE 2022,2023,2024
- Presupuesto 2023 y 2024.

- **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción.

Puntos Fuertes:

- No se identificaron puntos fuertes.

Áreas de Mejora:

- 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.
- No se evidencian mediciones de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
- 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.
- 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.
- 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.

Puntos Fuertes:

- 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%.

Áreas de Mejora

- No se evidencian mediciones sobre las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.
- No se evidencian mediciones de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
- No se evidencian mediciones de aspectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
- No se evidencia políticas ni estrategias ni mediciones sobre la preservación del medio ambiente.
- No se evidencian mediciones relacionadas con intercambio productivo de conocimientos e información con otros.
- No se evidencian métricas de programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.
- No se evidencian una medición de la responsabilidad social de la organización.

Evidencias:

- Registros de favorabilidad de la cobertura mediática de CONADIS.

- **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

Puntos Fuertes:

- 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.

Áreas de Mejora

- No se evidencia una medición de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.
- No se evidencian mediciones de comparación con otras instituciones nacionales o internacionales respecto a los servicios ofrecidos.
- No se evidencian mediciones del cumplimiento de los acuerdos y compromisos establecidos en los contratos.
- No se evidencia que se realicen inspecciones, evaluaciones externas o auditorías de desempeño.
- No se evidencian resultados de reforma del sector público.

Evidencias:

- Memoria anual de CONADIS 2020,2121,2022,2023

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Puntos Fuertes:

- El valor del IGP de CONADIS de 2022 y 2023 fue: 75.21%, 86%.
- CONADIS ha recibido dos reconocimientos en los últimos tres años por la DIGECOG y la DIGEIG

Áreas de Mejora:

- No se evidencian mediciones de Mejoras e innovaciones de procesos
- No se evidencian mediciones de Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).
- 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
- No se evidencian mediciones del impacto de la tecnología en el desempeño de la organización.

- No se evidencia la ejecución de auditorías.
- No se evidencian mediciones de resultados de reconocimientos.
- No se evidencian mediciones de los resultados relacionados con el costo-efectividad..

Evidencias:

- Reporte de IGP 2022,2023
- Reconocimiento de SISACNOC
- Reconocimiento de DIGEIG.
- Memopria anual 2021,2022,2023

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Esta fase de Autoevaluación CAF ha representado un hito significativo para el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), marcando un compromiso inquebrantable hacia la mejora continua y la excelencia en la prestación de nuestros servicios. Es evidente que esta institución está dedicada a alcanzar altos estándares de calidad en todos sus procesos, lo que subraya nuestra determinación en proporcionar servicios de la más alta calidad.

Uno de los puntos fuertes más destacados de CONADIS es su capacidad para la planificación estratégica, la cual se ha demostrado estar alineada a los resultados deseados por la actual administración del Gobierno del Cambio, así como a la Estrategia Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Esta coherencia estratégica no solo evidencia nuestro compromiso con las metas nacionales, sino también nuestra capacidad para adaptarnos y contribuir significativamente a las prioridades gubernamentales y a los objetivos globales de desarrollo sostenible.

En cuanto a las áreas de mejora identificadas, estamos completamente dedicados a implementar un Plan de Mejora CAF robusto y exhaustivo. A través de este plan, nos enfocaremos en un proceso meticuloso para identificar las causas fundamentales de cada área de mejora identificada. Este enfoque nos permitirá tomar medidas proactivas y específicas para eliminar las deficiencias y fortalecer aún más nuestros procesos.

En resumen, este proceso de Autoevaluación CAF no solo representa una evaluación de nuestras prácticas y procesos, sino también un testimonio de nuestro firme compromiso con la excelencia y la mejora constante. Estamos decididos a aprovechar las oportunidades de mejora para fortalecer aún más nuestra institución y cumplir con nuestra misión de manera más efectiva en beneficio de todas las personas con discapacidad a las que servimos.

VII. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	52	70
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	56	70
3: Personas (100 puntos)	37	50
4: Alianzas (100 puntos)	27	50
5: Procesos (120 puntos)	22	50
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	45	60
(100 puntos)		
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	35	50
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	10	50
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	20	30
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	302	480