GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CONSEJO NACIONAL PARA EL VIH Y EL SIDA (CONAVIHSIDA)

FECHA:

JUNIO 2025

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assestment 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.

Documento Externo
SGC-MAP

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).	CONAVIHSIDA Formuló y desarrolló la misión y visión institucional implicando a los grupos internos de interés y empleados. Misión: Coordinar y conducir la Respuesta Nacional al VIH y al Sida, para reducir el riesgo, vulnerabilidad e impacto de la epidemia del VIH, por el futuro del país y de la humanidad, mediante la formulación y aplicación efectiva de políticas, estrategias multisectoriales, planes y programas; apoyándose en la participación cogestionada e inclusiva de los diversos sectores y actores de la sociedad dominicana, de manera sostenida, concertada y organizada a nivel nacional. Visión: El Gobierno Dominicano y la sociedad mitigan el impacto y propagación de la epidemia del VIH, mediante la articulación de esfuerzos políticos, programáticos y financieros, coordinados concertados y sostenidos en el tiempo. El Director Ejecutivo da seguimiento a la toma de decisiones enfocada en cumplimiento de la	

Documento Externo
SGC-MAP

	misión, dirigida hacia la visión y reflejando los valores institucionales. **Evidencia:** Pagina institucional https://www.conavihsida.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	CONAVIHSIDA ha establecido un marco de valores alineado a la misión y visión institucional, respetando el marco general de valores del sector público. • Equidad • Respeto a los Derechos Humanos • Respeto a la diversidad • Solidaridad • No estigmatización • No discriminación • Excelencia • Transparencia • Confidencialidad • Integridad **Evidencia:** Pagina institucional https://www.conavihsida.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas	La misión, visión y valores institucionales, están alineados a la estrategia Nacional de Desarrollo, Objetivos de Desarrollo Sostenible	

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).	y al Plan Nacional Plurianual del Sector Público, específicamente en el área de la salud, conforme a la naturaleza de la institución **Evidencia:** Declaración de misión, visión y valores institucionales.	
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.	En el CONAVIHSIDA hemos colocado tarjas visibles en los espacios del Consejo con nuestra misión, visión, valores. Asimismo, contamos con un plan de comunicaciones, políticas procedimiento para llevar a cabo el cumplimiento del mismo. **Evidencia:** Tarjas colocadas tanto en la primera como en la segunda planta, en espacio visible	
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,	CONAVIHSIDA ha revisado su Estructura Organizativa, Manual de funciones y Manual de Cargos, a fin de alinearlo a la misión, visión y valores, reflejando los cambios de nuestro entorno externo, como son los políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos como demográficos. Asimismo, ha implementado nuevos sistemas informáticos para asegurar la recolección y salvaguarda de datos tanto misionales como transversales.	

Documento Externo
SGC-MAP

estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	**Evidencia:** Organigrama, Manual de Cargos, Manual de Funciones	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	CONAVIHSIDA ha creado una Comisión de Ética e Integridad Gubernamental, que se encarga de velar por el cumplimiento ético, asimismo un Código de Ética y Políticas y Procedimientos correspondientes. La Comisión de Ética trabaja en conjunto con los empleados y ha creado un mapa de riesgos de corrupción. Asimismo, el establecimiento de un buzón en el cual se depositan las quejas, sugerencias, denuncias, etc., este es revisado cada 10 días. En los Procedimientos de Ética, está establecido la actualización del Código de Ética y el Manual de procedimientos cada año por parte de la Comisión de Ética e Integridad Gubernamental, así como mantener registros de sus actividades y llevar a cabo el plan de trabajo establecido por la DIGIG. **Evidencia:** Código de Ética Políticas y Procedimientos Éticos Mapa de riesgos Buzones Lista de reuniones	

7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	1.-Cada semana la Dirección Ejecutiva realiza reuniones con los encargados de Departamentos, Divisiones y Secciones, para tratar temas de relevancia para promover el liderazgo en la institución, como son: •Desempeño de cada Departamento/División/Sección. Esto con el propósito de proveer retroalimentación de forma conjunta, también que exista una buena comunicación entre todos los encargados de unidades. •Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, para asegurar que cada uno de los indicadores de este gran sistema se están cumpliendo y alentar la participación tanto por unidades como de forma individual. •Socialización de los cambios en la estructura organizativa, normativas y procedimiento, a fin de que ellos puedan comunicarlo a los servidores que tienen bajo su responsabilidad. 2.-Todas las unidades están dotadas de los equipos tecnológicos que requieren para la realización de sus labores y para promover la comunicación interna y externa por medio de la página y los correos electrónicos institucionales, así como para realizar reuniones virtuales cuando sea necesario.	

Documento Externo
SGC-MAP

	3.-Es elaborado y ejecutado anualmente el plan de capacitación del personal en temas relacionados con su área de trabajo, área tecnológica, relaciones interpersonales, administración pública, etc., para que todos tengan las mismas oportunidades de capacitarse e impulsar su desarrollo profesional. **Evidencia:** Plan de Capacitación del Personal Plan Operativo Institucional (POA) Listas de control de asistencia a las reuniones, inventario de equipos y listas de participantes en las capacitaciones	

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 el CONAVIHSIDA se ha realizado la revisión de la Estructura Organizativa, así como se ha llevado a cabo la elaboración de los Manuales de Funciones, de Procedimientos y de Cargos, con el propósito de mantener organizado al personal, que las actividades se realicen cumpliendo con los manuales de procedimientos y asegurando la contratación del personal idóneo en los cargos adecuados,	

	atendiendo al logro de objetivos en el tiempo establecido en el PEN y POA. **Evidencia:** Nueva Estructura Organizativa Manual de Funciones, Manual de Cargos Procedimientos de las diferentes áreas PEN y POA	
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.	Mediante la elaboración del PEN y El POA, el CONAVIHSIDA, define los resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés de la organización. Asimismo, la División de Planificación y Desarrollo y el Departamento Técnico, dan seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el PEN y el POA y rinden informe al Director Ejecutivo. **Evidencia:** Plan Estratégico Nacional (PEN), Plan Operativo Anual (POA), informes correspondientes a cada una de las áreas de la institución	

Documento Externo
SGC-MAP

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.).	El CONAVIHSIDA cada año, incluye en el POA la realización de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, la cual se lleva a cabo en el segundo trimestre, con el fin de obtener información sobre su desempeño institucional. Obtenido los resultados se elabora el Plan de Acción correspondiente, a fin de solucionar los puntos negativos resultantes en dicha encuesta. La División de Planificación y Desarrollo, da seguimiento a la aplicación del plan de acción elaborado. Asimismo, la Dirección Ejecutiva, ha firmado varios convenios con otras instituciones, en los cuales une sus esfuerzos a fin de darle un mejor servicio a los usuarios atendiendo la diversidad, participación social y la inclusión de otros sectores. **Evidencia:** POA Informes de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Plan de Acción Informes de seguimiento Acuerdos con otras organizaciones	
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.	El CONAVIHSIDA ha formado el Comité para el Sistema Nacional de Control Interno (SINACI), el cual es responsable de la implementación y seguimiento a las NOBACI, asimismo está constituido el Comité de Riesgos	

	para el monitoreo de las actividades de la institución. La Dirección Ejecutiva les da seguimiento a todos los comités, a fin de que se logren los objetivos establecidos. Asimismo, realiza las correcciones de lugar. **Evidencia:** Actas de constitución de dichos comités Políticas y Procedimientos de su funcionamiento	
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.	El CONAVIHSIDA ha constituido el Comité de Calidad con el propósito de aplicar los principios establecidos en la Autoevaluación CAF, la cual es aplicada en los procesos internos de la institución y en la orientación al cliente, realiza la planificación estratégica y operativa con el compromiso de la dirección en las expectativas de calidad en cada actividad programada. La División de Planificación y Desarrollo da seguimiento a la ejecución del POA, para asegurar que los resultados obtenidos son los pautados en dicho plan. Los encargados de Departamentos, Divisiones y Secciones deben presentar informes periódicos sobre los resultados obtenidos.	

	El Comité de Calidad evalúa los objetivos en el marco del CAF, verifica su cumplimiento, elabora el informe correspondiente y prepara el Plan de Mejora para cada año, a fin de asegurar el cumplimiento con los parámetros de calidad establecidos. **Evidencia:** Acta de constitución del Comité de Calidad Lista de reuniones de dicho comité Control de asistencia a capacitaciones PEN y POA	
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.	La División de TIC realiza periódicamente inventario de equipos tecnológicos, así como la ubicación de estos. También lleva a cabo las acciones necesarias para que cada equipo sea asignado a las diferentes unidades de acuerdo con sus necesidades, a fin de asegurar la comunicación interna y externa, utilizando los medios modernos como son: los correos electrónicos, página web, redes sociales, etc. Los requerimientos de recursos tecnológicos para toda la institución son incluidos cada de forma global en el POA centralizados en la División de Tecnología de la Información y Comunicación. Asimismo, el equipo de soporte técnico siempre está disponible para brindar asistencia a los usuarios conforme a las necesidades de los mismo; cuando los usuarios requieren algún tipo de entrenamiento, se procede a	

	programarlo en conjunto. Esta División, asegura el cumplimiento de los procedimientos de TI, el uso de los recursos tecnológicos disponibles y elabora informes periódicos de los procesos realizados por los servidores de la institución. **Evidencia:** Página Web de la institución, redes sociales Informes de inventarios realizados Reportes de servicios prestados	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	CONAVIHSIDA mantiene actualizados las propuestas y perfiles de proyectos de acuerdo a lo pactado con los donantes, a fin de que se realicen conforme está establecido. Asimismo, se asegura de cumplir con las expectativas de dichos donantes en cuanto a los resultados en las poblaciones clave, esto por medio de la colaboración de un gran equipo integrado por el área sustantiva, asistida de los diferentes encargados de las áreas transversales, como está definido en nuestro Mapa de Procesos Institucionales. **Evidencia:** PEN y POA, perfiles de proyectos Controles de asistencia a reuniones, minutas, Informes	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso	La División de TI realiza periódicamente inventario de equipos tecnológicos, así como la	

de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	ubicación de los mismos. También lleva a cabo las acciones necesarias para que cada equipo sea asignado a las diferentes unidades de acuerdo a sus necesidades, a fin de asegurar la comunicación interna y externa, utilizando los medios modernos como son: los correos electrónicos, página web, redes sociales, etc. Los requerimientos de recursos tecnológicos para toda la institución son incluidos cada de forma global en el POA centralizados en la División de Tecnología de la Información y Comunicación. Asimismo, el equipo de soporte técnico siempre está disponible para brindar asistencia a los usuarios conforme a las necesidades de los mismo; cuando los usuarios requieren algún tipo de entrenamiento, se procede a programarlo en conjunto. Esta División, asegura el cumplimiento de los procedimientos de TI, el uso de los recursos tecnológicos disponibles y elabora informes periódicos de los procesos realizados por los servidores de la institución. **Evidencia:** Página Web de la institución Redes sociales, informes de inventarios realizados, reportes de servicios prestados	

Documento Externo
SGC-MAP

9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	El CONAVIHSIDA, por medio del Comité de Calidad, elabora el Plan de Mejora Institucional, a fin de que cada año la institución establezca los cambios necesarios para mejorar en el desarrollo de las actividades de todos los servidores. Asimismo, busca las nuevas formas de realizar el trabajo, cambios tecnológicos, provisión de equipos, promoviendo la innovación. Cada año los empleados son evaluados por medio de aplicación del formulario para tales fines provisto por el MAP, en el cual se establecen las metas a lograr, cantidad de actividades a realizar, calidad requerida, entre otros requisitos y luego se retroalimenta sobre la calificación obtenida. **Evidencia:** Plan de Mejora Institucional Minutas de reuniones Controles de asistencia Formularios de Evaluación del Desempeño	
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.	El Director Ejecutivo del CONAVIHSIDA realiza reuniones semanales con los encargados de Departamentos, Divisiones y Secciones, a fin de tener los informes de las actividades de los mismos, así como realizar las propuestas de cambios necesarios, para de mejorar los procesos institucionales.	

Documento Externo
SGC-MAP

	La División de Planificación y Desarrollo apoya a todas las áreas en la gestión de los cambios a realizar, su aplicación y seguimiento. **Evidencia:** Controles de asistencia a reuniones Informes de los encargados de área	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	Los encargados de Departamentos, Divisiones y Secciones realizan reuniones periódicas con los servidores bajo su responsabilidad, a fin de trazarles las pautas a seguir en el desempeño de sus funciones para el logro de los objetivos de sus respectivas áreas y poner en práctica los valores que identifican a la institución. Promoviendo el trabajo en equipo, la calidad, innovación, responsabilidad, así como el respeto a los derechos humanos, la diversidad, solidaridad, no estigmatización, no discriminación, excelencia, transparencia, confidencialidad e integridad, los mismos descritos por la institución. Cada encargado realiza el seguimiento a sus colaboradores, para que se cumplan los procedimientos y se logren las metas. **Evidencia:** Minutas de reuniones con el personal	

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.	El CONAVIHSIDA promueve la aceptación de los cambios generados por una sociedad moderna, que toma en cuenta la innovación y la apertura a la no estigmatización, no discriminación, igualdad de oportunidades para todos los empleados, por medio de la realización de charlas para instruir en esos temas. Cada encargado de área da seguimiento a sus empleados y lo anima al comportamiento adecuado. **Evidencia:** Control de asistencia a charlas	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	En el CONAVIHSIDA, los encargados de Departamentos, Divisiones y Secciones realizan periódicamente reuniones con los empleados para, entre otros temas, aportar informaciones y recibir propuestas e ideas de ellos en relación al trabajo que realiza el área y la institución en sentido general. Dar respuesta a las propuestas, sin son aceptadas o no, o si son modificadas, asimismo recibir la retroalimentación necesaria. **Evidencia:** Minutas de reuniones	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación	El CONAVIHSIDA, elabora un Plan Operativo Anual, en el cual se establecen los objetivos por	

oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	áreas, los mismos son realizados en el tiempo establecido con la participación de los equipos de trabajo de cada área, tomando en cuenta que cada empleado tiene sus funciones específicas y es responsable de su cumplimiento. Cada encargado retroalimenta y orienta al personal bajo su responsabilidad. La División de Planificación da seguimiento a la realización de las actividades plasmadas en el POA y retroalimenta a las diferentes áreas. **Evidencia:** Descripción de cargo Minutas de reuniones	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	El CONAVIHSIDA cuenta con una Estructura Organizacional aprobada y descripción de cargos, mediante los cuales cada empleado tiene sus funciones establecidas, por lo tanto, es responsable de las funciones a su cargo, para la cuales debe ser competente y ejercer la autoridad correspondiente, así como estar en capacidad de rendir cuentas por las actividades que ha realizado. Cada año los encargados de áreas y supervisores, deben aplicar el cuestionario de evaluación del desempeño a cada empleado, a fin de verificar el cumplimiento de metas y asignar la calificación correspondiente.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: Estructura Organizativa Manual de Cargos Formulario de Evaluación del Desempeño Informes	
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).	La División de Recursos Humanos promueve el aprendizaje por medio del programa de capacitación, el cual es elaborado, a fin de que el personal este constantemente adquiriendo nuevos conocimientos. Asimismo, se realizan actividades para intercambiar ideas sobre las experiencias obtenidas y como estas pueden contribuir a dar un mejor servicio a los usuarios. Los encargados de áreas, periódicamente realizan reuniones de retroalimentación, a fin de conocer los avances de los empleados y su desarrollo profesional. También cada dos años, la institución realiza la Encuesta de Clima Organizacional. **Evidencia:** Minuta de reuniones Resultados de Encuesta de Clima Organizacional.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	El CONAVIHSIDA, promueve el movimiento del personal a cargos de nivel superior, a fin de que su buen desempeño sea referente para otros. Evaluación del desempeño individual. **Evidencia:** Formulario de Evaluación del Desempeño	

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.	CONAVIHSIDA en el Plan Estratégico Nacional (PEN) identifica las principales necesidades de los grupos de interés que constituyen a las Personas Viviendo Con VIH/SIDA (PVVS); como garantizar la adherencia al tratamiento, estrategia de contingencia para la no discriminación ni estigmatización como necesidades actuales y de resolución inmediata. En el mismo orden, CONAVIHSIDA apoya a las Poblaciones Clave con las necesidades de prevención y política de género como metas actuales y futuras. Con la población general; se trabaja las necesidades de prevención del VIH, educación sexual. Estos datos son socializados con los grupos de interés a través de talleres, capacitaciones, charlas, conferencias y publicidad radial. La formulación de los planes de largo y corto plazo de la institución es realizada tomando en cuenta la Estrategia Nacional de Desarrollo, a	

Documento Externo
SGC-MAP

	fin de que el trabajo de la institución sea compatible con la meta del país. Asimismo, se da cumplimiento a todas las leyes, decretos, resoluciones vigentes. Seguimiento a las ejecutorias del PEN y del POA **Evidencia:** PEN y POA Minuta de reuniones Lista de asistencia a talleres y charlas	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	El CONAVIHSIDA participa en diferentes mesas de buenas prácticas como parte del sector salud, tanto a nivel técnico como administrativo, promoviendo la inclusión a PVVS y poblaciones clave en los beneficios de servicios de salud, seguro médico, asistencia social y empleo. Así como promover políticas públicas para logras tales fines. Mantener contacto con los participantes en las mesas de ayuda, para dar seguimiento a las acciones a ejecutar. **Evidencia:** Convocatorias Lista de reuniones Políticas	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	CONAVIHSIDA ha incorporado desde su creación hasta la actualidad las políticas públicas:	

	•Política de salud: provisión de servicios de salud), toda persona que vive con el VIH o con SIDA, debe recibir sin discriminación alguna, los servicios de atención integral en los centros de salud de la Republica Dominicana. •Política de género como parte de la Respuesta Nacional al VIH/SIDA, haciendo eco de La prevención de la Violencia Contra la Mujer prevista en el Art. 309-01, "busca a través de alianzas estratégicas con instituciones no gubernamentales como Colectiva mujer y Salud prevenir y motorizar sanciones a toda acción o conducta, pública o privada, debido a su género, que cause daños en sufrimiento físico, sexual o psicológico a las mujeres viviendo con el VIH/SIDA o en estado de seropositividad. Debido a que las mujeres en que sufren violencia de género son más vulnerables al VIH, a ejecutar conductas de riesgo y fallar en la adherencia al tratamiento ARV. Política de educación, incorporada en la ley 135-11 sobre VIH intuye para todos los centros de educación inicial, básica, media, técnica y superior, tanto públicos como privados, y la educación informal y no formal, la implementación de programas educativos para la prevención, modos de transmisión, medidas de bioseguridad, acceso a los servicios de salud, estigma, discriminación hacia las personas con el VIH o con SIDA.	

Documento Externo
SGC-MAP

	•Política laboral: derecho al trabajo. La ley sobre VIH y SIDA contempla como uno de los derechos de las personas viviendo con el VIH o con SIDA el derecho al trabajo. Fuente de verificación: (Ley de VIH y SIDA No. 135, 2011). El CONAVIHSIDA participa constantemente de las actividades que son realizadas, a fin de mantener la cercanía con los actores de la respuesta nacional al VIH **Evidencia:** Marco Legal de la Institución Controles de asistencia a reuniones	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	El Plan Estratégica Nacional y el Plan Operativo Anual establecen las metas institucionales y su desempeño. Dichos documentos están alineados con las leyes, decretos, resoluciones que estableces las políticas públicas destinadas a las poblaciones más vulnerables. Seguimiento a los planes, a fin de que se tomen en cuenta las políticas públicas en las decisiones institucionales. Se realiza la retroalimentación correspondiente. **Evidencia:** PEN y POA Informes	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos,	El CONAVIHSIDA realiza periódicamente reuniones con los representantes de las	

organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	Instituciones que lo componen, en el cual está representado, tanto el Estado Dominicano, como las Instituciones de la Sociedad Civil, los cuales participan con nosotros en el sistema de gestión del CONAVIHSIDA. El presidente del CONAVIHSIDA realiza las convocatorias a las reuniones cada tres meses y de forma extraordinaria cuando es necesario. **Evidencia:** Actas de asambleas	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	CONAVIHSIDA participa periódicamente en actividades como la Reunión Regional del Caribe sobre VIH/SIDA, en la Conferencia anual internacional de formación, buenas prácticas de gestión financiera en un periodo de adaptación a la globalización, Taller sobre la optimización a la respuesta al VIH en América Latina, Cuba y República Dominicana, celebrado en Bogotá entre otras actividades más. Atender los llamados a participar en eventos que sean de relevancia para la institución. **Evidencia:** Memoria Institucional Invitaciones de otras organizaciones Correos electrónicos Artículos en periódicos	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	CONAVIHSIDA a través del impulso de talleres y charlas, investigaciones científicas, publicaciones periódicas en nuestro portal y los spots publicitarios en temas de prevención del VIH/SIDA contribuye y promueve al conocimiento público de la institución, a su reputación y al reconocimiento de sus servicios. El Encargado de la División de Comunicaciones da seguimiento al programa de comunicaciones de la institución. **Evidencia:** Grabaciones publicitarias archivadas Portal Institucional Página Web Prensa Escucha radial de nuestro programa CONAVIHSIDA con la comunidad.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos,	En el Plan Estratégico Institucional, se realiza un análisis general del ambiente externo, tanto a nivel	

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.	nacional como internacional, a fin de establecer objetivos que puedan lograrse a pesar de dichas condiciones y promover la mejora en aquellas soluciones que estén al alcance de la institución. Asimismo, la institución toma en cuenta la situación política, económica, cumpliendo con las leyes y haciendo uso adecuado de la tecnología.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	El CONAVIHSIDA, tiene registros de los grupos de interés relevantes para la institución, a saber: Las poblaciones clave, para determinar sus necesidades de servicios e introducción de nuevos servicios, como son: Hombres que tienen relaciones con hombres (HSH); Trabajadoras Sexuales (TRSX); Migrantes; Residentes en Bateyes; Personas que viven con el VIH; usuarios de drogas, Mujeres Transgénero y Personas Privadas de Libertad. Asimismo, los organismos nacionales o internacionales que aportan recursos para los proyectos de la institución, a los cuales se les informa sobre todas las actividades realizadas; los subreceptores, que son entidades de la sociedad civil que reciben fondos de la institución para realizar actividades relacionadas con nuestra misión; otras instituciones del Estado Dominicano, que trabajan en el área de la salud o tienen acuerdos con la institución relacionadas con la educación en VIH.	

Documento Externo
SGC-MAP

	El CONAVIHSIDA incluye en su POA, cada año, la realización de actividades en las que recopila, analiza y revisa de forma sistemática y constante la información sobre los grupos de interés, sus necesidades, expectativas y satisfacción, mediante las visitas de validación de reportes mensuales ejecutadas por los Monitores programáticos y financieros. Visitas de seguimientos a los programas de actividades y la revisión de los informes de campo. Asimismo, se programan acciones para dar seguimiento a los acuerdos con otras organizaciones y los donantes. Así como procura mejorar las relaciones por medio de actividades para estrechar lazos con las mismas. **Evidencia:** Registros de usuarios (poblaciones clave) Formularios de visitas técnicas Control de asistencia de talleres Convenios con otras instituciones Convenios con los donantes Informes	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	En el CONAVIHSIDA se obtienen todas las informaciones sobre los cambios en el sector público y son analizadas en reuniones semanales programadas por la Dirección Ejecutiva con los encargados de Departamentos, Divisiones y Secciones, con el propósito de realizar los cambios operativos y estratégicos necesarios para un mejor desempeño de la institución.	

Documento Externo
SGC-MAP

	La Dirección Ejecutiva da seguimiento a los encargados de áreas en el proceso de planificación de sus áreas. **Evidencia:** Control de asistencia a reuniones semanales Minutas de reuniones PEN y POA	
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.	En el CONAVIHSIDA, son elaborados periódicamente análisis FODA de cada una de las áreas, las cuales son presentadas en las reuniones con el Director Ejecutivo. Asimismo, fue constituido el Comité de Riesgos, el cual tiene como función mantener actualizados la Metodología VAR, las políticas y procedimientos VAR. También la aplicación de la matriz de riesgos aportada por la Contraloría General de la República. **Evidencia:** Análisis FODA por áreas Metodología VAR Políticas y Procedimientos VAR	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	El CONAVISIDA, junto a otros actores de la Respuesta Nacional, cada cuatro años, elabora el Plan Estratégico Nacional (PEN), en el cual se establecen las metas de largo plazo, las cuales impactan directamente la misión de la institución, que es Coordinar la Respuesta Nacional al VIH. Asimismo, del PEN dependen los POAs de cada año, a fin de especificar las actividades puntuales por trimestre. La División de Planificación del CONAVIHSIDA, da seguimiento al cumplimiento del PEN y POA y realiza resumen de los logros obtenidos, así como de las dificultades para resolverlas, así como, elaborar la memoria institucional. **Evidencia:** PEN y POA Minutas de reuniones Informes Memoria Institucional	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	CONAVIHSIDA involucra tanto para la elaboración de su Plan Nacional Estratégico como para su Plan Nacional de Monitoreo y Evaluación a organismos internacionales como la Organización Panamericana Para la Salud (OPS), Centro para el Control de	

Documento Externo
SGC-MAP

	Enfermedades (por sus siglas en ingles CDC), al Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA (ONUSIDA) y a más de 12 instituciones nacionales socias de la Repuesta Nacional. Asimismo, el CONAVIHSIDA da apertura a las reuniones de la Mesa de Donantes y realiza talleres con las poblaciones clave, en los cuales se exponen las necesidades y propuestas de acciones para resolver dichas necesidades Con la participación de todos los Departamentos, Divisiones y Secciones del CONAVIHSIDA, es elaborado, cada año, el Plan Operativo (POA), tomando en cuenta las propuestas recibidas por las poblaciones clave, a fin de que sus expectativas sean satisfechas. La División de Planificación del CONAVIHSIDA, da seguimiento al cumplimiento del PEN y POA y realiza resumen de los logros obtenidos, así como de las dificultades para resolverlas, así como, elaborar la memoria institucional. **Evidencia:** PEN y POA Informe de monitoreo y Evaluación de la Respuesta Nacional Memoria institucional	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y	En el CONAVIHSIDA, se toman en cuenta los aspectos ambientales, para estos fines se ha creado el Comité de Medioambiente, el cual	

Documento Externo
SGC-MAP

de género en las estrategias y planes de la organización.	tiene las funciones de llevar a cabo actividades relacionadas con la preservación del medio ambiente y la educación del personal de la institución en el tema, así como establecer las políticas y procedimiento necesarias. Asimismo, toma participa en las acciones para asegurar la diversidad de genero el respeto a la diversidad de género, lo cual queda evidenciado en el POA, en el cual se crean planes para esos fines. En cumplimiento con su responsabilidad social, colabora con las entidades que le soliciten, realizando charlas, conferencias y talleres sobre VIH. La Dirección Ejecutiva, da seguimiento a todas las áreas de la institución en el cumplimiento de lo planificado y en el apoyo a las poblaciones clave, los empleados y la sociedad. **Evidencia:** POA Control de asistencia a cursos, talleres, etc. Informes Memoria Institucional	
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.	En el CONAVIHSIDA, cada año es elaborado el Plan Operativo Anual (POA), en el cual se detallan todas las actividades a realizar por las diferentes unidades, así como el presupuesto correspondiente a la parte que aporta el Estado Dominicano, como el que aporta el Fondo Mundial, para asegurar los recursos necesarios para todas las actividades programadas, también es	

Documento Externo
SGC-MAP

	elaborado el Plan de Compras, a fin de asegurar la correcta contratación de bienes y servicios. La División de Planificación y Desarrollo da seguimiento al cumplimiento del POA y presupuesto institucional, así como al informe del SISCOMPRAS para verificar que las operaciones se realizan conforme a lo establecido en la ley de compras. En caso de que haya desviaciones, se realizan las acciones correspondientes para corregirlas. **Evidencia:** POA Formulación Presupuestaria Reporte del SISCOMPRAS Informes	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	El CONAVIHSIDA, elabora el PEN y POA, en base a las prioridades identificadas en los talleres y reuniones con los sectores involucrados en la respuesta nacional al VIH, así como en base a las encuestas que realiza. Asimismo, ha revisado su estructura organizativa, a fin de adecuarla más a los objetivos y procesos de los proyectos que tenemos actualmente.	

	La División de Monitoreo y Evaluación de la Respuesta Nacional, lleva a cabo constante seguimiento a la ejecución de los planes, para corregir las desviaciones y obtener mejores resultados. **Evidencia:** PEN y POA Minutas de reuniones Informes de talleres Informes de monitoreo y evaluación	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	En el CONAVIHSIDA, cada año, es elaborado el Plan Operativo Anual de la institución, en el cual se establecen los objetivos para cada área y los indicadores correspondientes. La División de Planificación y Desarrollo del CONAVIHSIDA, da seguimiento al cumplimiento del POA y realiza resumen de los logros obtenidos, así como de las desviaciones y toma las acciones correctivas necesarias. **Evidencia:** Plan Operativo Anual Informes	
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	El CONAVIHSIDA, coloca las informaciones relevantes para los usuarios, empleados y público en general en el portal de transparencia, así como de forma específica, se realizan reuniones en las cuales se informa a todos los	

organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	interesados sobre los planes y resultados obtenidos. También, se utiliza correo de la institución para mantener informado al personal sobre todo lo relativo a la institución. La responsable de Acceso a la Información se encarga de mantener la página actualizada, a fin de que las informaciones que se requieran puedan estar disponibles para el usuario. **Evidencia:** Pagina institucional Minutas de reuniones Correos electrónicos	
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.	En el CONAVIHSIDA, cada Departamento, División y Sección, hace monitoreo del logro de objetivos plasmado en el POA, correspondiente al área bajo su responsabilidad, a fin de conocer el nivel de avance que ha tenido y realizar los ajustes correspondientes. La División de Planificación y Desarrollo lleva registros de los logros obtenidos por cada una de las áreas de la institución y procura que las desviaciones sean corregidas y se tomen en cuenta para la próxima planificación. **Evidencia:** Plan Operativo Anual, informes, memoria	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Durante el primer trimestre, se completó la implementación del sistema Odoo para la gestión de Recursos Humanos, enfocándose en el módulo de control de asistencia. Esto ha permitido un seguimiento más preciso y eficiente de las horas de trabajo de los empleados. Revisión y actualización de todas las políticas de seguridad de la información, alineándolas con los estándares internacionales más recientes. Implementación de una nueva infraestructura de red que aumentó la velocidad de conexión en un 40% y redujo las caídas del servicio. Las compras y la actualización de equipos han modernizado la infraestructura tecnológica del CONAVIHSIDA, asegurando que los recursos estén alineados con las necesidades actuales y futuras.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	En el mes de junio fue realizada la Jornada de socialización de política Gubernamental y cumplimiento Normativo para transferir conocimientos éticos y normativos a los servidores públicos de la institución para la ejecución de sus funciones aplicando las habilidades éticas y normativas en sus responsabilidades según los niveles de los diferentes grupos ocupacionales (1,2,3,4,5). Conociendo, comprendiendo y aplicando las	

	normas, los principios y valores que establecen la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN). Fue realizado un taller sobre VIH dirigido a los profesionales de la salud y las comunicaciones a fin de sensibilizarlos en un enfoque integral de los derechos humanos de las personas VIH positivas y las poblaciones claves a una comunicación de respeto, paz y dignidad para la construcción de una Respuesta Nacional al VIH sostenible y política sectorial más inclusivas. Fue realizado un taller para compartir con el personal el seguimiento a los alcances de las metas establecidas en el Plan Estratégico Nacional de la respuesta a las ITS, VIH y el SIDA (PEN- 2021-2024) La División de Planificación y Recursos Humanos, contribuyen a que estas actividades sean programadas periódicamente, a fin de compartir conocimientos con los empleados y otros grupos de interés. Evidencia: Programas de cursos y talleres Controles de asistencia	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora		No se evidencia

Documento Externo
SGC-MAP

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.	En el CONAVIHSIDA, la División de Planificación y Desarrollo, en coordinación con los encargados de áreas, elabora anualmente el POA, en el cual se contemplan los planes de cambios que se requieren en la institución, conforme a las funciones de cada unidad y el presupuesto correspondiente a dichos planes. Asimismo, apoya a las diferentes áreas en la realización de los cambios planificados para que estos sean realizados y socializados con el personal de la institución. Realiza análisis de los planes y los logros obtenidos, a fin de establecer las desviaciones y corregirlas. **Evidencia:** POA Minutas de reuniones	

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.	La División de Recursos Humanos del CONAVIHSIDA, cada año elabora el Plan de Recursos Humanos, en el cual detalla todas las	

	necesidades en los diferentes subsistemas. Dicho plan es incluido en el POA, a fin de asegurar los recursos para desarrollarlo. La División de Planificación y Desarrollo lleva registros de los logros obtenidos por Recursos Humanos y procura que las desviaciones sean corregidas y se tomen en cuenta para la próxima planificación. **Evidencia:** Plan Operativo Anual 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, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Las políticas de Recursos Humanos del CONAVIHSIDA están basadas en la Ley 41-08 y sus reglamentos. Asimismo, en las necesidades particulares de la institución. El MAP realiza constante evaluación del sistema de recursos humanos del CONAVIHSIDA, por medio de los indicadores del SISMAP. **Evidencia:** Políticas y procedimientos de Recursos Humanos Reporte del SISMAP	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad	Las políticas de Recursos Humanos del CONAVIHSIDA están basadas en la Ley 41-08 y sus reglamentos. Asimismo, en las necesidades particulares de la institución. En	

social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	las mismas se toman en cuenta los principios de equidad, neutralidad política, merito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. Cada año es elaborada la autoevaluación CAF en la cual se analiza el cumplimiento de este principio. **Evidencia:** Políticas y procedimientos de Recursos Humanos Resultados en el estudio CAF Planificación de Recursos Humanos Informes	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	En el CONAVIHSIDA, la administración de los recursos humanos se realiza conforme a lo establecido en la Ley 41-08 y sus reglamentos. El MAP da seguimiento permanente a la administración de Recursos Humanos. **Evidencia:** Políticas y procedimientos de Recursos Humanos Informe	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y	En el CONAVIHSIDA, a principio de cada año, la División de Recursos Humanos elabora el formulario de la Evaluación del Desempeño Laboral de todo el personal de la institución, en	

conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	el cual se detalla las actividades a realizar, fecha, características de calidad, resultados esperado, calificación y observaciones. Con este proceso, los empleados se ponen de acuerdo con su supervisor para definir los objetivos a lograr y trabajar con ese propósito. Cada encargado de área califica al personal de acuerdo a los objetivos logrados y corrige las desviaciones que se presenten. La División de Recursos Humanos, envía al MAP los resultados obtenidos. **Evidencia:** Formularios de Evaluación del Desempeño completados. Lista de empleados cargada al SISMAP	
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.	El Consejo Nacional para el VIH y el SIDA (CONAVIHSIDA), para el logro de objetivos establecidos en el PEN, dispone de un espacio de articulación, en la que hemos llamado mesa técnica de género y VIH. Esta mesa es producto de las intervenciones estratégicas definidas desde el Ministerio de Salud Pública a través del Departamento de Equidad de Género y el Consejo Nacional para el VIH y SIDA CONAVIHSIDA, han considerado fundamental la creación de la mesa con una participación intersectorial que funcione como veedora para la coordinación y articulación acciones estratégicas sobre temas relacionados a género y VIH.	

Documento Externo
SGC-MAP

	El Departamento Técnico les da seguimiento a los trabajos realizados por esta Mesa Técnica, a fin de retroalimentar el equipo cuando es necesario. Evidencia: Informes Mesa Técnica de Genero y VIH	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	El CONAVIHSIDA, ha actualizado su Manual de Cargos, a fin de que queden claramente definidas las competencias y requisitos necesarios para los ocupantes de cada puesto. El reclutamiento y selección del personal se realiza en base a la idoneidad del candidato para el puesto, propiciando capacitación periódica en el área de su desempeño. La División de Recursos Humanos, se asegura de que todas las personas contratadas reciban inducción y entrenamiento en el área de su desempeño y propicia la evaluación periódica de cada empleado. **Evidencia:** Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos Expedientes de los empleados Formulario de evaluación del desempeño	

2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	La División de Recursos Humanos, planifica las necesidades de personal para cada año y publica las vacantes en la página de la institución y redes sociales, a fin de que los candidatos puedan acceder a los cargos disponibles, los cuales apoyan el cumplimiento de la misión institucional, logro de objetivos y alcance de la visión. La División de Recursos Humanos, se asegura de que todas las personas contratadas reciban inducción y entrenamiento en el área de su desempeño y propicia la evaluación periódica de cada empleado. **Evidencia:** Plan de Recursos Humanos Expedientes de los empleados	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	La División de Recursos Humanos, elabora el plan de RRHH, en el cual contempla las capacitaciones para el personal en las en las diferentes áreas de trabajo, como son: Administración Pública, tecnología, liderazgo, oratoria, ortografía y redacción, Excel, resolución de conflictos, entre otros. La División de Recursos Humanos hace reportes sobre las capacitaciones impartidas. **Evidencia:** Planificación de Recursos Humanos Lista de asistencia a capacitaciones	

Documento Externo
SGC-MAP

4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	La División de Recursos Humanos, del CONAVIHSIDA, elabora cada año el Plan de Capacitación del Personal, el cual incluye Administración Pública, liderazgo, Monitoreo y Evaluación de Proyectos, entre otros. Asimismo, se realizan periódicamente talleres de integración con el personal, a fin de buscar el mejor desempeño grupal e individual. Cada encargado de área da seguimiento a su personal, a fin de verificar su desarrollo y realizar los ajustes necesarios. **Evidencia:** Plan de capacitación del personal Reportes de talleres realizados Evaluación del desempeño del personal	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	La División de Recursos Humanos, realiza inducción del personal que ingresa a la institución y le asigna a una persona para que le de asesoramiento y seguimiento hasta que pueda continuar las labores de manera eficiente. Recursos Humanos da seguimiento al proceso de inducción del personal y hace los correctivos de lugar. **Evidencia:** Manual de inducción del personal Reuniones de asesoría individual	

Documento Externo
SGC-MAP

6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La División de Recursos Humanos, cuenta con procedimientos para la movilidad del personal cuando se produce una plaza, a fin asegurar que el personal pueda ser ascendido, conforme a sus capacidades y a las vacantes que se vayan presentando. Recursos Humanos se asegura de que el personal tenga oportunidades dentro de la institución, llevando control de los expedientes del personal, a fin de tener una mejor selección cuando es necesario. **Evidencia:** Expedientes del personal Procedimientos de Movilidad del personal	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	La División de Recursos Humanos, del CONAVIHSIDA, elabora cada año el Plan de Capacitación del Personal, el cual incluye Administración Pública, informática, liderazgo, Monitoreo y Evaluación de Proyectos, entre otros. Esto pueden ser realizados de manera presencial o virtual, dando paso a las nuevas tendencias en aprendizaje. Recursos Humanos se asegura de que el personal sea capacitado y que los medios modernos a que tiene acceso la institución, sean utilizados. **Evidencia:** Programa de Capacitación Lista de participación en cursos y talleres	

Documento Externo
SGC-MAP

8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	La División de Recursos Humanos, incluye en el programa de capacitación la gestión del riesgo, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. Asimismo, la institución cuenta con una Comisión de Ética e Integridad Gubernamental y un Comité de Riesgos. El encargado de Recursos Humanos, da seguimiento al plan, a fin de que el personal aproveche las oportunidades de capacitación. **Evidencia:** Plan de Capacitación Control de asistencia a cursos y talleres	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	En el CONAVIHSIDA, se realizan reuniones internas para el seguimiento del cumplimiento de los objetivos, metas y tareas. Así como para que el personal aporte sus ideas en la solución de situaciones encontradas en el proceso laboral; dichas reuniones abarcan los altos mandos, departamentos, divisiones y secciones, así como el personal operativo.	

	La Dirección Ejecutiva toma acciones sobre las diferentes propuestas del personal. **Evidencia:** Controles de asistencia a reuniones Minutas Correos electrónicos	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	En el CONAVIHSIDA, se realizan reuniones internas para el seguimiento del cumplimiento de los objetivos, metas y tareas. Así como para que el personal aporte sus ideas en la solución de situaciones encontradas en el proceso laboral; dichas reuniones abarcan los altos mandos, departamentos, divisiones y secciones, así como el personal operativo. La Dirección Ejecutiva toma acciones sobre las diferentes propuestas del personal. **Evidencia:** Controles de asistencia a reuniones Minutas Correos electrónicos	
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.	La División de Planificación y Desarrollo elabora, cada año, el Plan Operativo Anual (POA), y el Plan de Mejora Anual, con la participación de todas las áreas de la institución. Asimismo, cada dos año revisa los procedimientos institucionales, para dar oportunidad a los que realizan las tareas de hacer los cambios necesarios en sus procesos.	

	Planificación y Desarrollo da seguimiento al cumplimiento de los planes y procedimientos institucionales y lleva a cabo los ajustes pertinentes. **Evidencia:** Plan Operativo Anual Procedimientos institucionales Minutas de reuniones Informes	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	La Dirección Ejecutiva realiza reuniones periódicas con los encargados de Departamentos, Divisiones y Secciones, a fin de que puedan presentar sus inquietudes sobre el cumplimiento de objetivos, informando sobre las dificultades encontradas y buscando solución a las mismas. Asimismo, cada encargado de área se reúne con su personal para lograr los objetivos de forma conjunta. Cada área envía informes trimestrales a la Dirección Ejecutiva, sobre el alcance de sus objetivos. **Evidencia:** Minutas de reuniones Informes trimestrales	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	La División de Recursos Humanos de CONAVIHSIDA, realiza la Encuesta de Clima Laboral, con la asistencia del MAP, luego de recibido el informe, elabora el Plan de Acción,	

Documento Externo
SGC-MAP

	a fin de satisfacer las necesidades que son expresadas en la misma por el personal. La Dirección Ejecutiva, da seguimiento a la resolución de situaciones expresadas en la Encuesta de Clima Laboral. **Evidencia:** Informe de resultados de Encuesta de Clima laboral Plan de Acción Informes sobre el Plan de Acción	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La División de Recursos Humanos, trabaja juntamente con el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, a fin de realizar evaluación periódica de las condiciones ambientales de la institución, realización de operativos médicos periódicos y elaboración e implementación de planes de acción cuando se requiera intervenciones en materia de salud laboral. También realiza evaluación de las instalaciones físicas para darle seguridad al personal en el desempeño diario. Recursos Humanos mantiene constante comunicación con el personal para asegurarse de que las condiciones de trabajo son adecuadas para mantener la salud y seguridad. **Evidencia:** Plan del Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo	

	Minuta de reuniones Informes	
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).	CONAVIHSIDA, ha establecido en sus procedimientos internos, garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados adaptando cuando es requerido las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación. El encargado de Recursos Humanos se asegura de dar cumplimiento a los procedimientos institucionales y a la Ley 41-08 y sus reglamentos. **Evidencia:** Procedimientos de Recursos Humanos Documentos soporte que aporta el empleado	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La División de Recursos Humanos, propicia un especial trato a aquellos empleados que han tenido circunstancias adversas como enfermedades catastróficas (cáncer, tuberculosis, VIH+, etc.), discapacidad (pérdida de la vista, accidentes, etc.).	

	Da seguimiento a las licencias y permisos de los empleados y se asegura de un trato considerado a los mismos. **Evidencia:** Reporte de licencias y permisos de los empleados	
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).	La Asociación de Empleados del CONAVIHSIDA, elabora planes para beneficio del personal de la institución, que abarcan actividades sociales, culturales, deportivas y del área de la salud. Recursos Humanos da soporte a las actividades que realiza la Asociación de Empleados de la Institución y evalúa el impacto de dichas actividades en el personal. **Evidencia:** Plan de la Asociación de Empleados Informes de actividades realizadas	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.
Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

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

1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	La institución, ha firmado acuerdos por separado con: El Gabinete de Política Social, Bienes Nacionales, CEA, Dirección Nacional de Prisiones, Ministerio de Trabajo, Sociedad Dominicana de Obstetricia y Ginecología, a fin de desarrollar relaciones que permitan la realización de actividades conjuntas y apoyo en temas económicos, educativos, medioambientales, de información, conocimiento, etc. Y facilitar el desempeño en el cumplimiento de la misión del CONAVIHSIDA y cada una de esas instituciones. Las diferentes áreas de la institución colaboran para mantener buenas relaciones con otras instituciones en el marco del desarrollo de sus actividades habituales. **Evidencia:** Acuerdos firmados Minutas de reuniones Publicaciones Informes de actividades realizadas	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto	La institución, ha firmado acuerdos por separado con: El Gabinete de Política Social, Bienes Nacionales, CEA, Dirección Nacional de Prisiones, Ministerio de Trabajo, Sociedad Dominicana de Obstetricia y Ginecología, a fin de desarrollar relaciones que permitan la realización de actividades conjuntas y apoyo en temas económicos, educativos,	

Documento Externo
SGC-MAP

socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	medioambientales, de información, conocimiento, etc. Y facilitar el desempeño en el cumplimiento de la misión del CONAVIHSIDA y cada una de esas instituciones. Las diferentes áreas de la institución colaboran para mantener buenas relaciones con otras instituciones en el marco del desarrollo de sus actividades habituales. **Evidencia:** Acuerdos firmados Minutas de reuniones Publicaciones Informes de actividades realizadas	
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.	En cada uno de los acuerdos firmados están estipulados el rol, responsabilidades de cada uno de los socios y los controles, evaluaciones y revisiones. Así como la verificación del impacto de las actividades realizadas en conjunto. Los equipos de trabajo mixtos compuestos por personal de las instituciones firmantes, dan seguimiento a las actividades y resultados obtenidos, con el propósito de evaluar las desviaciones y hacer los ajustes de lugar. **Evidencia:** Acuerdos Programas de actividades Informes	

Documento Externo
SGC-MAP

4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	El CONAVIHSIDA, ha firmado acuerdos con diferentes organismos como son: el Gabinete de Política Social; Bienes Nacionales; Consejo Estatal del Azúcar; Dirección General de Prisiones y el Ministerio de Trabajo. Con el objetivo de crear de manera conjunta un plan de trabajo para contribuir al fortalecimiento de los programas de educación para la prevención de las infecciones de transmisión sexual, fortalecer los servicios de salud y garantizar el acceso voluntario a las pruebas para la detección del VIH, sífilis, tuberculosis y COVID-19. Fue firmado una acuerdo con la Sociedad Dominicana de Obstetricia y Ginecología, en el marco del logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible acuerdan aunar esfuerzos y voluntades para contribuir al fortalecimiento de los programas de educación para la prevención de las Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) y VIH, con énfasis en Derechos Humanos, enfoque de género y el respeto a las diferentes orientaciones sexuales e identidades de género, a través de la co-gestión comunitaria y participación de los comunicadores del área de la salud, a los fines de impulsar el respeto, trato digno e inclusión de las personas que viven con VIH, mediante charlas y talleres de educación para la prevención, en los cuales se suministre información, orientación veraz y científica sobre el VIH y el SIDA, con sujeción a las disposiciones que al respecto contempla la Ley No.135-11.	

Documento Externo
SGC-MAP

	El Coordinador Interinstitucional conjuntamente con el Encargado del Departamento Técnico, dan seguimiento al cumplimiento de los acuerdos firmados, a fin de que los beneficiarios de los mismos puedan recibir las orientaciones y los servicios pactados. **Evidencia:** Acuerdos firmados Lista de cursos y talleres ofrecidos Registro de visitas realizadas Reportes presentados por los organismos firmantes Operativos realizados	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Los procesos de compras del CONAVIHSIDA están sujetos al cumplimiento de la Ley 340-06, de Compras y Contrataciones, por medio del sistema disponible para esos fines. El Director Ejecutivo, da seguimiento a los informes del SISCOMPRAS, a fin de validar el cumplimiento y hacer los correctivos de lugar. **Evidencia:** Informe del SISCOMPRAS Informes trimestrales de la Sección de Compras y Contrataciones de la institución.	

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.	La institución, cuenta con el portal de Transparencia, en el cual son colocadas las informaciones relevantes para el ciudadano. Asimismo, han elaborado las políticas y procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información y la División de Comunicaciones. La Dirección Ejecutiva da seguimiento a las actividades de la OAI y a la División de Comunicación. Recibe informes de resultados y hace las correcciones que sean pertinentes. **Evidencia:** Políticas y procedimientos de la OAI y Comunicaciones. Minutas de reuniones Informes Correos electrónicos	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	El CONAVIHSIDA desarrolla actividades conjuntamente con organizaciones de la sociedad civil como son: Centro de Orientación e Investigación Integral (COIN), Centro de Promoción y Solidaridad Humana (CEPROSH), Grupo de Autoayuda Amigo Siempre Amigos (ASA), Movimiento Sociocultural para los Trabajadores Haitianos (MOSCTHA), entre otros, a fin de satisfacer las necesidades de servicios y recibir de ellos la retroalimentación necesaria para nuestra mejora. También es realizada, cada año, la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, con la asistencia del MAP.	

Documento Externo
SGC-MAP

	El Departamento Técnico de la Institución de seguimiento a todas las actividades realizadas y colabora en la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios. **Evidencia:** Acuerdos con organizaciones de la Sociedad Civil Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios	
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.	La División de Planificación y Desarrollo del CONAVIHSIDA, Planifica y realiza, cada año, la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, con la colaboración del Departamento Técnico y la asistencia del MAP, mediante la cual recoge información sobre la opinión de los ciudadanos en cuanto a los servicios de la institución. También tenemos un buzón de sugerencias, quejas y denuncias y tenemos disponibles el portal 3-1-1, a cargo de la Comisión de Ética e Integridad Pública y la RAI. Una vez obtenidos los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, se elabora el Plan de Acción para dar respuesta a las demandas de los usuarios de nuestro servicio. Asimismo, se toman en cuenta las sugerencia y denuncias expresadas en los buzones y	

	procesadas por la Comisión de Ética e Integridad Gubernamental. **Evidencia:** Buzones ubicados en distintas partes de nuestras oficinas. Informes de la Comisión de Ética e Integridad Publica Resultados de Encuesta de Satisfacción Plan de Acción	
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.	La Institución cuenta con un portal en el cual ofrece información relativa a los servicios disponibles para los usuarios, explicando la forma de obtener dichos servicios, medios a utilizar, tiempo de respuesta, entre otras informaciones. En cuanto a la Carta Compromiso, el CONAVIHSIDA no aplica para este requerimiento, según constancia del MAP No.012277, d/f 21/11/2017. La División de Atención y Apoyo a Poblaciones Clave y la OAI constantemente dan seguimiento a las solicitudes de los usuarios. **Evidencia:** Portal Institucional Reportes de la OAI y Poblaciones Clave	

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	La Institución elabora el Plan Operativo Anual, el cual dependen del Plan Estratégico Nacional de la Respuesta al VIH, en el que se plasman los objetivos de cada una de las áreas, para lograr el cumplimiento de la misión. Luego de elaborado el POA, entonces se prepara el Presupuesto Anual de la Institución, para realizar las actividades reflejadas en el POA. La División de Planificación y Desarrollo trabaja, conjuntamente con los encargados de áreas el POA y el presupuesto anual; se encarga de darle seguimiento su ejecución. Asimismo, durante el proceso hace los ajustes que sean de lugar, a fin de corregir las desviaciones. **Evidencia:** PEN, POA y Presupuesto Minutas de reuniones Correos electrónicos Informes.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	En la Institución se ha creado el Comité de Riesgos y se ha elaborado e implementado la Metodología para la Valoración y	

	Administración de Riesgos (VAR), así como las políticas para su aplicación. **Evidencia:** Metodología VAR Políticas VAR Plan Operativo Anual Presupuesto Anua	
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.	La Institución cuenta con un portal en el cual ofrece información relativa a los servicios disponibles para todos los interesados, incluyendo la parte financiera. En nuestro portal se carga el presupuesto, el POA, informes financieros, etc. La RAI se encarga de recolectar las informaciones para publicar en el portal y se asegura de que se cumplan con las fechas establecidas. **Evidencia:** Portal institucional	
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).	El CONAVIHSIDA cuenta con un sistema de contabilidad que permite mantener registros confiables de los gastos, a fin de llevar el control de estos y propiciar una gestión eficiente de los recursos financieros. La Coordinación de Controles Internos, revisa los expedientes de las diferentes transacciones financieras a fin de que se realicen conforme a los procedimientos establecidos y propicia las correcciones de lugar.	

	Evidencia: Documentos de transacciones financieras SIGEF, informe	
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.).	La Institución realiza la planificación anual (POA), los presupuestos anuales y plurianuales, de proyectos, etc. La División de Planificación y Desarrollo da seguimiento a la ejecución presupuesta y cumplimiento de metas. Cuando es necesario, se hacen los ajustes correspondientes a fin de cumplir con los objetivos institucionales. **Evidencia:** PEN, POA, presupuesto anual y plurianual Matriz de evaluación Informes	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Dentro de la estructura organizativa del CONAVIHSIDA, está el Departamento Administrativo Financiero, el cual tiene el control final de todas las operaciones financieras, dependiente de este departamento tenemos la Sección de Compras y Contrataciones; asimismo, la División Financiera y las Secciones de Contabilidad y Control de bienes. El trabajo está distribuido, pero tienen un control final. La Encargada del Departamento Administrativo Financiero lleva a cabo el seguimiento a las acciones financieras y promueve la corrección de errores. **Evidencia:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Estructura Organizativa Institucional Expedientes de proceso financieros Informes, SIGEF, SISCOMPRAS	

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.	El CONAVIHSIDA, cuenta con los procedimientos internos y sistemas que permiten obtener y almacenar, para asegurar su disponibilidad cuando sea necesario, de forma eficaz. Dichas informaciones sirven de base para la toma de decisiones, transferencia del conocimiento de un área a otra, o de forma individual, etc. La División de Informática da seguimiento a los diferentes sistemas de información y provee los servicios técnicos necesarios para su buen funcionamiento. Asimismo, resuelve los problemas que se presentan en los mismos. **Evidencia:** SRPC (sistema de riesgos de población clave	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	El CONAVIHSIDA, cuenta con los procedimientos internos y sistemas que permiten obtener y almacenar, para asegurar su	

	disponibilidad cuando sea necesario, de forma eficaz. Dichas informaciones sirven de base para la toma de decisiones, transferencia del conocimiento de un área a otra, o de forma individual, etc. La División de Informática da seguimiento a los diferentes sistemas de información y provee los servicios técnicos necesarios para su buen funcionamiento. Asimismo, resuelve los problemas que se presentan en los mismos. **Evidencia:** Informes de seguimiento a los sistemas	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	La División de Tecnología de la Información y Comunicación, se encarga de que en la institución sean adquiridos los equipos y sistemas necesarios para que el personal realice su trabajo adecuándose a las nuevas tendencias de transformación digital. Da seguimiento a los diferentes sistemas de información y provee los servicios técnicos necesarios para su buen funcionamiento. Asimismo, resuelve los problemas que se presentan en los mismos. **Evidencia:** Informe de seguimiento a los sistemas	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	El CONAVIHSIDA ha participado en las reuniones de la Mesa Técnica de Medicamentos.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Asimismo ha realizado diferentes encuentros con las Redes Personas que Viven y Conviven con el Virus del SIDA (PVVIH), específicamente la Coalición ONGS Sida, con la Red Dominicana de Personas que Viven con el VIH/SIDA (REDOVIH+) y la Alianza Solidaria para la Lucha contra el VIH y el SIDA (ASOLSIDA), evidenciándose la necesidad del desarrollo de un programa nacional comprensivo de atención integral a Personas viviendo con VIH (PVVIH) con una perspectiva de sistema, que incluya los subsistemas públicos gubernamentales de pruebas voluntarias, atención integral, reducción de la transmisión vertical del VIH y adherencia a la terapia antirretroviral. También coordina la Mesa Técnica de Monitoreo y Evaluación de la Respuesta al VIH y al SIDA. El Departamento Técnico se encarga de gestionar los encuentros para el intercambio de conocimiento y experiencias para hacer frente al VIH y al SIDA. **Evidencia:** Minuta de reuniones Documentos elaborados Lista de Talleres realizados Acuerdos firmados	

Documento Externo
SGC-MAP

5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Los encargados de áreas, velan para que las informaciones, resultado de las operaciones de la institución, sean correctas, confiables y seguras y utilizan los recursos tecnológicos disponibles para que sean almacenas adecuadamente, para fines de consulta. la División de Tecnologías de la Información y Comunicación y la División de Comunicaciones se encargan dar seguimiento a las informaciones producidas en la institución, para publicarlas por los medios requeridos. **Evidencia:** Informes de seguimiento	
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.		

	La institución ha establecido política y procedimientos de información y comunicación, a fin de que todos los empleados tengan acceso a las informaciones relevantes para su aprendizaje. La División de Planificación y Desarrollo da seguimiento a la aplicación de las políticas y procedimientos institucionales. **Evidencia:** Políticas y procedimientos de comunicación Informes

Documento Externo
SGC-MAP

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.	El CONAVIHSIDA mantiene actualizado su portal institucional y dispone de la Oficina de Acceso a la Información, para que todos los interesados puedan acceder a las informaciones de la institución. Asimismo, cuenta con las redes sociales, por medio de las cuales informa y recibe solicitudes. La RAI mantiene actualizado el portal institucional y recibe a los usuarios que vienen personalmente a la institución a solicitar información. **Evidencia:** Portal institucional Redes sociales	
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

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.	El CONAVIHSIDA contempla en el Plan Operativo Anual la satisfacción de las necesidades de tecnología de las diferentes áreas, con el propósito de cumplir con la misión institucional y lograr las metas establecidas en el PEN. La División de Tecnologías de la Información y Comunicación, da seguimiento a las	

	necesidades de tecnologías de cada unidad y soporte técnico. Asimismo, hace los ajustes necesarios para eficientizar los procesos. **Evidencia:** PEN, POA Y PETIC	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia
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.).	Se realiza análisis de información constante. Se publican reportes en tiempo real en el repositorio institucional. Se cuenta también con la certificación de datos abiertos. De igual forma se realiza un levantamiento para la identificación de las necesidades y se incluyen en el PETIC anualmente. **Evidencia:** https://repositorio.conavihsida.gob.do https://datos.gob.do/dataset?q=conavihsida+&organization=consejo-nacional-para-el-vih-y-el-sida-conavihsida	
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.	Se evidencia en el sistema implementado en la nube, el repositorio institucional y la habilitación de los servicios en serviciosrd. **Evidencia:** https://srpc.sume.gob.do	

Documento Externo
SGC-MAP

	https://repositorio.conavihsida.gob.do https://serviciosrd.gob.do/instituciones/consejo-nacional-para-el-vih-y-el-sida	
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.	Los servicios institucionales se encuentran publicados en línea y se cuenta con la aplicación móvil de serviciosrd. De igual forma se utilizan las herramientas de office 365, se realizan encuestas en línea de acuerdo lo requieran las unidades para mejorar servicios internos. **Evidencia**: https://serviciosrd.gob.do/instituciones/consejo-nacional-para-el-vih-y-el-sida	
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.	En el manual de políticas y procedimientos de TIC se cuentan con políticas de seguridad para garantizar la seguridad de la información y la continuidad de los servicios. **Evidencia:** Manual de políticas y procedimientos DTIC.	
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.	Se realiza el desecho de baterías, cartuchos y residuos tóxicos siguiendo las políticas y procedimientos definidos en el manual de políticas y procedimientos de TIC. **Evidencia:** Manual de políticas y procedimientos DTIC.	

Documento Externo
SGC-MAP

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).	El Departamento Administrativo Financiero, cada año incluye en el POA las actividades relacionadas con el mantenimiento de edificios, oficinas, suministros de energía, equipos, medios de transporte, materiales y medios de comunicación, a fin de que todos los empleados en la institución puedan realizar sus tareas en el ambiente apropiado y con las herramientas necesarias. La Sección de Servicios Generales se encarga de dar seguimiento al plan y de reportar las dificultades y hacer los ajustes necesarios. **Evidencia:** Condiciones físicas de la institución, materiales y equipos utilizados Informes (inventarios, revisión de áreas, supervisión de limpieza, etc.)	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	El Departamento Administrativo Financiero, tiene bajo su responsabilidad a las recepcionistas, las cuales están colocadas a la entrada de la institución, a fin de que todos los	

	usuarios sean recibidos y orientados dependiendo del área a que se dirijan. Asimismo, contamos con un equipo de vigilancia para las oficinas y los parqueos. La Sección de Servicios Generales se encarga de hacer cumplir los procedimientos y normas para la recepción de visitas a la institución, así como de la vigilancia de la misma, aportando orientaciones al personal para un mejor desempeño cuando es necesario. **Evidencia:** Recepción ubicada a la entrada Organigrama de la Institución Manual de Funciones Condiciones físicas de la institución, materiales y equipos utilizados Informes (inventarios, revisión de áreas)	
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.	El Departamento Administrativo Financiero, por medio de la Sección de Servicios Generales, tiene un sistema de monitoreo de la planta física, todo lo que tiene que ver con mantener la limpieza de las diferentes áreas, hacer las reparaciones que sean necesarias, pintura y redistribución de espacio físico según necesidades. En cuanto a los equipos, también procura adquirir bienes de bajo consumo, verificando las garantías y servicios añadidos. En cuento a los vehículos, su uso es en base a una programación de acuerdo a las necesidades de cada una de las áreas, se les da mantenimiento y limpieza periódica, así como se mantienen al día todas las	

Documento Externo
SGC-MAP

	reglamentaciones de lugar para poder desplazarse por todo el país. Tenemos procedimientos explícitos de como todos estos bienes de la institución deben utilizarse y además como se llevan a cabo los registros, monitoreo de su uso y su descargo cuando es necesario. La Sección de Servicios Generales, da seguimiento a todas las incidencias que tienen que ver con la planta física y todo su mobiliario y equipos, a fin de darle el uso y trato adecuado. También lleva registro de la existencia de estos, se realizan inventarios periódicos, se reutilizan y luego se descargan cuando dejan de funcionar. **Evidencias:** • Reportes de inventarios realizados • Reporte de uso de flotilla de vehículos • Reporte de reparaciones de mobiliario, equipos y vehículos • Informes semestrales y anuales	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	El CONAVIHSIDA cuenta con un Salón de Conferencias, el cual es utilizado por algunas instituciones para impartir charlas, conferencias, cursos y talleres, así como cualquier otra actividad. Las entidades que necesitan utilizar el Salón pueden hacer su solicitud mediante comunicación, la cual es tramitada y se toma nota de la fecha en que se va a utilizar.	

Documento Externo
SGC-MAP

	El Departamento Administrativo Financiero da seguimiento a las solicitudes y se asegura del cumplimiento de las reglas de uso del mismo.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	El Departamento Administrativo Financiero, cada año incluye en el POA las actividades relacionadas con el mantenimiento de edificios, oficinas, suministros de energía, equipos, medios de transporte, materiales y medios de comunicación, a fin de que todos los empleados en la institución puedan realizar sus tareas en el ambiente apropiado y con las herramientas necesarias. La Sección de Servicios Generales se encarga de elaborar un cronograma de trabajo para el buen uso de la flotilla de vehículos, conforme a las solicitudes que recibe de las diferentes áreas de la institución, así como da seguimiento por medio de sistema electrónico a los vehículos en el día a día, para hacer los cambios necesarios cuando corresponde. **Evidencia:** POA Cronogramas de trabajo	
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).	El Departamento Administrativo Financiero, tiene bajo su responsabilidad a las recepcionistas, las cuales están colocadas a la entrada de la institución, a fin de que todos los usuarios sean recibidos y orientados dependiendo del área a que se dirijan.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Asimismo, contamos con un equipo de vigilancia para las oficinas y los parqueos. La Sección de Servicios Generales se encarga de hacer cumplir los procedimientos y normas para la recepción de visitas a la institución, así como de la vigilancia de la misma, aportando orientaciones al personal para un mejor desempeño cuando es necesario. **Evidencia:** Recepción ubicada a la entrada Vigilancia disponible Organigrama y Manual de Funciones	

CRITERIO 5: PROCESOS.
Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	En el CONAVIHSIDA fue elaborado el Mapa de Procesos y los procedimientos institucionales, a la luz de las necesidades de los usuarios y el ejercicio de las funciones de los empleados. En la actualidad, se está realizando la revisión de estos. La División de Planificación y Desarrollo da seguimiento a la implementación de lo establecido en los procedimientos y hace las recomendaciones de lugar.	

	Evidencia: Mapa de Procesos Procedimientos Internos Informes	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	En el CONAVIHSIDA, los procesos son gestionados por medio de los diferentes sistemas que tenemos, los mismos son especializados, como, por ejemplo: El sistema de Contabilidad, Compras, Control de bienes, Control de Asistencia de Empleados, como parte de los sistemas generales del Estado. El de Medición de Gastos en SIDA (MEGAS). Sistema de Registro de Poblaciones Clave (SRPC). Así como el uso de las herramientas de Office para la creación, edición y transmisión de información dentro y fuera de la institución. La institución aprovecha los recursos tecnológicos para transmitir información y documentos fuera de la institución, como son los correos electrónicos, página institucional, redes sociales, etc. Estos sistemas son monitoreados por los diferentes organismos reguladores. Asimismo, la División de Tecnología de la Información y Comunicación provee a los usuarios soporte técnico y entrenamiento, a fin de que las labores se realicen de forma exitosa. Al mismo tiempo hace monitoreo interno del uso correcto de los recursos tecnológicos disponibles. **Evidencia:** Los indicadores de cumplimiento con los sistemas establecidos de forma general por el Estado. Sistemas instalados y en uso de la institución Informes emitidos bajo los diferentes sistemas Reportes de soporte técnico y entrenamiento	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	En el CONAVIHSIDA se está llevando a cabo la documentación de los procedimientos institucionales, así como la mejora de los procesos, los cuales están siendo analizados y simplificados conforme a las instrucciones del MAP. También fue formado el Comité de Riesgos, el cual lleva a cabo las actividades de aplicación de la Metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) en torno a los planes de corto plazo. Promueve las mejoras necesarias para adaptarse a las expectativas de los usuarios, utilizando los nuevos conocimientos y las opiniones de los usuarios por medio de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Cada una de las áreas aporta las informaciones pertinentes para la documentación de procedimientos, así como sus opiniones y aportes para que haya armonía entre las diferentes áreas, asimismo colaboran con el Comité de Riesgos en la aplicación de la Metodología VAR. La Dirección Ejecutiva da seguimiento a las actividades de las diferentes áreas a fin de que todos los procesos sean realizado de forma adecuada y para administrar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales. **Evidencia:** Procedimientos elaborados e implementados Acta de conformación del Comité de Riesgos Minutas de reuniones Informes	

Documento Externo
SGC-MAP

4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	En el CONAVIHSIDA están establecidas las responsabilidades de llevar a cabo los diferentes procesos, mediante la Estructura Organizativa, Manual de Funciones, Manual de Cargos y Manuales de Procedimientos. La División de Planificación y Desarrollo se encarga de revisar periódicamente los documentos mencionados anteriormente y asegurarse de que se aplican. Asimismo, hacer las recomendaciones necesarias. **Evidencia:** Estructura Organizativa, Manual de Funciones, Manual de Cargos y Manuales de Procedimientos. Mapa de procesos	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	En la actualidad en el CONAVIHSIDA, se está realizando la documentación de los procedimientos institucionales, a fin de que todos los procesos se lleven a cabo con más eficiencia, esto conforme a lo establecido en las Normas Básicas de Control Interno NOBACI. La División de Planificación y Desarrollo, juntamente con los encargados de los diferentes Departamentos, Divisiones y Secciones, darán seguimiento al cumplimiento de los procedimientos institucionales. Asimismo, harán todas las propuestas de mejoras necesarias.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: Procedimientos institucionales Documentos de solicitud de cambios y mejoras Evaluación de aplicación de los procedimientos	
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.	En la actualidad en el CONAVIHSIDA, se está realizando la documentación de los procedimientos institucionales, a fin de que todos los procesos se lleven a cabo con más eficiencia, esto conforme a lo establecido en las Normas Básicas de Control Interno NOBACI. La División de Planificación y Desarrollo, juntamente con los encargados de los diferentes Departamentos, Divisiones y Secciones, darán seguimiento al cumplimiento de los procedimientos institucionales. Asimismo, harán todas las propuestas de mejoras necesarias. **Evidencia:** Procedimientos institucionales Documentos de solicitud de cambios y mejoras Evaluación de aplicación de los procedimientos	
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.).	El CONAVIHSIDA en la elaboración del POA contempla los resultados deseados para los servicios que ofrece la institución.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Cada trimestre se entrega un informe de los resultados obtenidos por el Departamento Técnico. Cada año es realizada la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, a fin de conocer la percepción que tienen sobre la institución en aspectos como: espacio físico, trato al usuario, tiempo de respuesta, profesionalidad del personal que le atiende, calidad de los servicios, etc. **Evidencia:** POA Informes trimestrales del Dpto. Técnico Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (*Back up* de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	La División de Tecnología de la Información y Comunicación, realiza back up de los procesos institucionales cargados en los diferentes sistemas, a fin de asegurar la protección de los datos. La División de TIC monitorea los procesos informáticos y realiza las correcciones de lugar, para asegurar la información institucional. **Evidencia:** Sistemas informáticos	

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

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

1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	El CONAVIHSIDA incluye en el POA la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, la cual se realiza en el primer semestre de cada año, a fin de conocer la percepción que tienen sobre la institución en aspectos como: espacio físico, trato al usuario, tiempo de respuesta, profesionalidad del personal que le atiende, calidad de los servicios, entre otros. Una vez obtenidos los resultados de la Encuesta, es elaborado el Plan Acción para corregir las situaciones negativas que expresan los resultados de esta. La División de Planificación y Desarrollo le da seguimiento al a dicho plan de acción. **Evidencia:** POA Resultados de la encuesta, plan de acción	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	La División de Tecnología de la Información y Comunicación, contribuye con las diferentes áreas de la organización, a fin de utilizar las TICs, en la mejora de los servicios institucionales, orientados a los ciudadanos/clientes. La División de TIC da seguimiento a las solicitudes de implementación de nuevos sistemas para mejorar los servicios institucionales. **Evidencia:** Sistemas informáticos y planes de mejora	

Documento Externo
SGC-MAP

3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	EL CONAVIHSIDA, toma en cuenta la diversidad de género para crear soluciones a todos los usuarios, con los valores establecidos, a saber: equidad, solidaridad, confidencialidad, integridad, transparencia, respeto a los derechos humanos, no estigmatización, no discriminación, compromiso y excelencia. El Departamento Técnico da seguimiento a las ejecutorias de todas las áreas misionales, a fin de que se cumplan los valores institucionales, hace las correcciones de lugar cuando es necesario. **Evidencia:** Declaración de valores institucionales Procedimientos internos Informes	
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, tablones de anuncios en Braille y audio).	El CONAVIHSIDA, promueve la accesibilidad a la organización con horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 pm., disponiendo para el público de la documentación tanto física como digital. Asimismo, en su página web están publicados los servicios que ofrece y el público tiene la oportunidad de realizar sus solicitudes en línea. La OAI, la División de Comunicaciones y el CAMWEB dan seguimiento a las publicaciones de la página de la institución y ofrecen servicios a los usuarios en línea y de forma presencial.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: Página Web Documentos institucionales	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	En el CONAVIHSIDA se coordinan los procesos internos por medio del POA y su ejecución y los procesos con otras organizaciones por medio del PEN y su ejecución, a fin de que se pueda asegurar los servicios relacionados con nuestra misión, que es la Respuesta Nacional al VIH y el SIDA. El Departamento Técnico, da seguimiento al cumplimiento de las metas relacionadas con la cadena de servicios al usuario y hace los ajustes procedentes cuando es necesario. **Evidencia:** PEN y POA	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	El CONAVIHSIDA, juntamente con los actores de la Respuesta Nacional al VIH y al SIDA, conforme lo establecido en la Ley 135-11, da seguimiento a la ejecución del PEN y asegura el proceso de prestación de servicios, así como el resguardo de las informaciones en los sistemas internos y compartidos con otras	

	instituciones que trabajan con el VIH. También se hacen intercambio de datos. La División de Monitoreo y Evaluación de la Respuesta Nacional al VIH, del CONAVIHSIDA, recoge información de todo el país sobre los resultados obtenidos en VIH. Así como participa de la programación de soluciones a los problemas que son identificados a través de las informaciones recogidas y los estudios realizados. **Evidencia:** PEN, POA Estudios realizados sobre VIH Informes sobre la Respuesta Nacional al VIH	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El CONAVIHSIDA incluye en su programación anual actividades para llevar información, educación, atención y apoyo a las poblaciones más vulnerables al VIH y al SIDA, por medio de organizaciones de la sociedad civil, que fungen como nuestras aliadas para llegar a esas poblaciones. El Departamento Técnico da seguimiento a las actividades, haciendo los ajustes en los programas cuando es necesario para lograr los objetivos establecidos. **Evidencia**: POA Programa de actividades Informes de seguimiento	

Documento Externo
SGC-MAP

4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	En el CONAVIHSIDA se lleva a cabo una coordinación de todas las áreas para el logro de objetivos institucionales, se realizan reuniones semanales de la Dirección Ejecutiva con los Encargados de Departamentos, Divisiones y Secciones. Asimismo, son realizados los planes de corto, mediano y largo plazo. De igual modo, se realizan actividades con las organizaciones relacionadas con la institución y se establecen objetivos comunes y se llevan a cabo actividades para lograr los mismos. El Director Ejecutivo da seguimiento a las asignaciones de cada uno de los encargados de áreas, se ocupa de verificar las dificultades que tienen para su cumplimiento y hace las correcciones de lugar. **Evidencia:** PEN y POA Informes de resultados obtenidos	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	En el CONAVIHSIDA se lleva a cabo una coordinación de todas las áreas para el logro de objetivos institucionales, se realizan reuniones semanales de la Dirección Ejecutiva con los Encargados de Departamentos, Divisiones y Secciones. Asimismo, son realizados los planes de corto, mediano y largo plazo.	

Documento Externo
SGC-MAP

	De igual modo, se realizan actividades con las organizaciones relacionadas con la institución y se establecen objetivos comunes y se llevan a cabo actividades para lograr los mismos. El Director Ejecutivo da seguimiento a las asignaciones de cada uno de los encargados de áreas, se ocupa de verificar las dificultades que tienen para su cumplimiento y hace las correcciones de lugar. **Evidencia:** PEN y POA Informes de resultados obtenidos	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	El CONAVIHSIDA se coordinan los procesos internos por medio del POA y su ejecución y los procesos con otras organizaciones por medio del PEN y su ejecución, a fin de que se pueda asegurar los servicios relacionados con nuestra misión, que es la Respuesta Nacional al VIH y el SIDA. El Departamento Técnico, da seguimiento al cumplimiento de las metas relacionadas con la cadena de servicios al usuario y hace los ajustes procedentes cuando es necesario. **Evidencia:** PEN y POA Informes periódicos	

CRITERIOS DE RESULTADOS

Documento Externo
SGC-MAP

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:

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).	En el CONAVIHSIDA se lleva a cabo cada año la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en el presente año 2025, se está realizando la encuesta de satisfacían, y el resultado general con tan solo el 33% de la encuesta realizada es de 86.21%. A continuación, detallamos los avances por dimensión: • Elementos Tangibles 83.1% • Fiabilidad 88.4% • Capacidad de Respuesta 87.47% • Empatía 85.86% Al finalizar la encuesta se elaborará un Plan de Acción para mantener esta puntuación en base a las opiniones de los encuestados. **Evidencia:** Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Plan de Acción	
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	En el CONAVIHSIDA se lleva a cabo cada año la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en el presente año 2025, se está realizando la encuesta de satisfacían, y el resultado general con tan solo el 33% de la encuesta realizada es de 86.21%. A	

Documento Externo
SGC-MAP

capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	continuación, detallamos los avances por dimensión: • Elementos Tangibles 83.1% • Fiabilidad 88.4% • Capacidad de Respuesta 87.47% • Empatía 85.86% Al finalizar la encuesta se elaborará un Plan de Acción para mantener esta puntuación en base a las opiniones de los encuestados. Evidencia: Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Plan de Acción	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y 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.).	El CONAVIHSIDA cuenta con un Portal de Transparencia, en el cual son dispuestas las informaciones de la institución que ameritan ser conocidas por los ciudadanos, como está establecido en la Ley 200-04. En el presente año, la institución ha tenido un desempeño promedio de 79.16%. **Evidencia:** Reportes de evaluación del Portal de Transparencia	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		

En el CONAVIHSIDA se lleva a cabo cada año la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en el presente año 2025, se está realizando la encuesta de satisfacían, y el resultado general con tan solo el 33% de la encuesta realizada es de 86.21%. A continuación, detallamos los avances por dimensión:

- Elementos Tangibles 83.1%
- Fiabilidad 88.4%
- Capacidad de Respuesta 87.47%

- Empatía 85.86%

Al finalizar la encuesta se elaborará un Plan de Acción para mantener esta puntuación en base a las opiniones de los encuestados.

Evidencia:
Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana.
Plan de Acción

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 el CONAVIHSIDA se lleva a cabo cada año la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en el presente año 2025, se está realizando la encuesta de satisfacían, y el resultado general con tan solo el 33% de la encuesta realizada es de 86.21%. A continuación, detallamos los avances por dimensión: • Elementos Tangibles 83.1% • Fiabilidad 88.4% • Capacidad de Respuesta 87.47% • Empatía 85.86% Al finalizar la encuesta se elaborará un Plan de Acción para mantener esta puntuación en base a las opiniones de los encuestados. **Evidencia:** Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Plan de Acción	

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.).	El CONAVIHSIDA está ubicado en la Plaza de la Salud, Edificio IV., que es una zona de fácil acceso, asimismo la Plaza cuenta con carros internos que transporta a los usuarios del servicio hasta nuestro edificio. El horario de labores establecido es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.; los usuarios son recibidos en la recepción y conducidos al área de atención. Nuestros servicios son gratuitos y pueden ser solicitados también por nuestra página o por vía telefónica. **Evidencia:** Página Institucional	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	El CONAVIHSIDA tiene publicado en su página los servicios que presta a los usuarios y los medios para obtener los mismos, los cuales pueden ser en línea o presenciales, a fin de que los usuarios puedan acceder con facilidad. También, como medio para evaluar la calidad de los servicios, cada año se lleva a cabo la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en el presente año 2025, se está realizando la encuesta de satisfacían, y el resultado general con tan solo el 33% de la encuesta realizada es de 86.21%. A continuación, detallamos los avances por dimensión: • Elementos Tangibles 83.1% • Fiabilidad 88.4% • Capacidad de Respuesta 87.47% • Empatía 85.86%	

	Al finalizar la encuesta se elaborará un Plan de Acción para mantener esta puntuación en base a las opiniones de los encuestados. **Evidencia:** Página institucional Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Plan de Acción	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Los servicios ofrecidos por el CONAVIHSIDA están dirigidos al público en general sin distinción de sexo, género o preferencias sexuales en todas las edades. Los recursos son canalizados por las distintas ONGs aliadas. Esto permite que nuestra institución cumpla con su misión de coordinar la Respuesta Nacional al VIH y al SIDA. **Evidencia:** Programas y proyectos de la institución Informes de Monitoreo y Evaluación de la Respuesta Nacional	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	El CONAVIHSIDA cuenta con un equipo de trabajo altamente capacitado en las diferentes áreas, quienes establecen nuevas formas de realizar el trabajo, a fin de dar un mejor servicio al usuario. Asimismo, cuenta con la tecnología necesaria para facilitar los nuevos procesos implementados. El 100% de las oficinas cuenta con equipos tecnológicos y humano necesario	

	para modernizar los procesos y crear nuevas formas de aprender. **Evidencia:** Página institucional Informes sobre cambios realizados	
6) Agilidad de la organización.	El CONAVIHSIDA tiene publicado en su página los servicios que ofrece, los pasos para obtener dichos servicios, requisitos, así como el tiempo de respuesta del mismo. En el caso del servicio presencial, siempre se da un trato personalizado y se atienen los casos con respuesta inmediata. Cuando se atiende un usuario se hacen los registros con hora de llegada y de salida, para monitorear el tiempo que se tomó para responder al usuario. En la evaluación del usuario el nivel de satisfacción fue de un 79.16%. **Evidencia:** Registros de atención al usuario presencial Reportes de atención al usuario en línea o por la vía telefónica	
7) Digitalización en la organización.	El CONAVIHSIDA tiene diferentes sistemas de información que permiten mantener registros de las actividades realizadas, tanto en los procesos administrativos, como en los servicios a los usuarios. Todos los procesos se llevan a cabo por medio de sistemas. **Evidencia:**	

	Página Institucional Registros de servicios prestados	

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).	CONAVIHSIDA tiene publicado en su página institucional los servicios de Educación, en VIH, cuyas solicitudes son contestadas en 5 días laborables, ya que hay que programar las actividades. En el caso del servicio de Orientación, información y referimiento tiene respuesta inmediata. En la evaluación del presente año el nivel de satisfacción fue de un 79.16%. **Evidencia:** Pagina institucional Reportes de atención al usuario Encuesta de Satisfacción de Usuarios	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Las quejas son procesadas por nuestra unidad de movilización social al momento de recibirlas. Asimismo, contamos con buzones de quejas y sugerencias los cuales son revisados	

Documento Externo
SGC-MAP

	por el Comité de Ética. También la OAI revisa las quejas por medio del sistema 3-1-1. En todos los casos se les da respuesta a las necesidades de los usuarios. La revisión de buzones es cada 10 días y la revisión de los sistemas virtuales es cada 5 días **Evidencia:** Sistema 3-1-1 Buzones de sugerencia Informes de revisiones realizadas	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	La División de Planificación y Desarrollo le da seguimiento a los diferentes sistemas que componen el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública. El cual abarca: Las NOBACI, el SISMAP, el SISCOMPRAS, el SISTICGE, IGP, Transparencia, Ley 200-04. Así como el cumplimiento de todos las políticas y procedimientos establecidos en la institución. Propicia la retroalimentación a todas las áreas, comités y comisiones responsables de los diferentes indicadores y presenta informes a la Dirección Ejecutiva. **Evidencia:** Resultados en NOBACI, SISMAP, SISCOMPRAS, SISTICGE, IGP, Transparencia, Ley 200-04.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	El CONAVIHSIDA presta los servicios que ofrece a los usuarios en la página, cumpliendo con toda la descripción que tiene publicada.	

	Cabe señala que la institución NO APLICA para carta compromiso, según la comunicación del MAP No. 012277 d/f 21/11/2017. **Evidencia:** Reportes de servicios prestados	

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.	El CONAVIHSIDA difunde la información sobre VIH/SIDA y prevención en sus propias instalaciones como canal principal para la distribución del material POP y educativo, utiliza a más de 30 ONG participantes, para lograr entregar el material a nivel nacional, hace del uso de la Unidades de Atención Primaria en hospitales y clínicas, utiliza las SAI como medios de distribución directa. De manera Alterna promociona directamente en los medios de comunicación digitales: página web del consejo y redes sociales como Facebook, twitter, Instagram entre otras… A su vez, integra los medios de comunicación tradicionales como periódicos, radio y televisión para promover el conocimiento en VIH/SIDA y prevención. **Evidencia:** Página Institucional Materiales impresos Reportes de actividades de los SAI y las ONG	

2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Se mantiene un flujo constante de información, tanto impreso como digital, disponible para el público en general durante todo el año. La información relacionada al VIH/SIDA y prevención es articulada y su caso seleccionado por un cuerpo de profesionales en las áreas de la medicina, la psicología clínica y de la comunicación, especializado en VIH/SIDA y prevención. **Evidencia:** http://www.conavihsida.gob.do/	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	El CONAVIHSIDA publica en el portal de transparencia el POA, en el cual están establecidos los objetivos de la institución y los resultados esperados en cada una de los Departamentos, Divisiones y Secciones. **Evidencia:** POA publicada en el portal de transparencia	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	La Oficina de Acceso a la Información mantiene actualizado el portal de transparencia y también atiende a los usuarios que se presentan a la institución a solicitar informaciones. **Evidencia:** Portal de transparencia Informes de atención al usuario y OAI	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El CONAVIHSIDA tiene un horario de servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y	

Documento Externo
SGC-MAP

	posterior a esa hora, cuando es necesario. Los servicios solicitados por la página institucional en horario posterior a las 4:00 p.m., son contestados en las primeras horas del día siguiente. Todas las actividades fuera de la institución son realizadas de acuerdo a las necesidades de los usuarios. **Evidencia:** Página institucional Reportes de atención al usuario Control de asistencia de empleados	
6) Tiempo de espera.	Los usuarios de nuestros servicios son recibidos y atendidos de inmediato, en vista de que los casos por día no son muchos. **Evidencia:** Reportes de servicios prestados	
7) Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo para prestar el servicio depende de las necesidades del usuario. En el caso de los talleres y charlas, depende de la solicitud del usuario. En el caso de orientación depende de cuanto el usuario haya comprendido todo lo necesario para su cuidado o haya satisfecho sus inquietudes. **Evidencia:** Informes sobre actividades de educación Reportes de usuarios recibidos	

Documento Externo
SGC-MAP

8) Costo de los servicios.	El servicio de CONAVIHSIDA es gratuito para todos los usuarios	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	El CONAVIHSIDA presta los servicios que ofrece a los usuarios en la página, cumpliendo con toda la descripción que tiene publicada. Esta publicación incluye las áreas de la institución que son responsables de prestar cada servicio. Cabe señalar que la institución no aplica para carta compromiso, según la comunicación del MAP No. 012277 d/f 21/11/2017. **Evidencia:** Publicación en la página institucional	

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.	El CONAVIHSIDA cuenta con más de 30 subreceptores y aliados para llevar a cabo las tareas misionales, las cuales participan de forma activa en la elaboración de planes y proyectos a ser llevados a cabo por la institución. **Evidencia:** Lista de participación en talleres, charlas, reuniones de trabajo Planes y proyectos elaborados Informes	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	El 100% de las quejas que se reciben en el CONAVIHSIDA, son resueltas antes del tiempo establecido. La OAI se encarga de revisar continuamente el portal institucional, el sistema 3-	

	1-1 y la Comisión de Ética tiene a su cargo los buzones. **Evidencia:** Informes de la OAI y la Comisión de Ética	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Siempre que es identificado un método mejor y moderno para dar el servicio a los ciudadanos, es puesto en marcha, a fin de que cada día el servicio sea mejor, de la misma forma, se utiliza la tecnología para aplicación de los cambios realizados. **Evidencia:** Reportes de atención al usuario	
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).	En el CONAVIHSIDA se prestan los servicios a las personas que viven con VIH y a las poblaciones más vulnerables, así como a la población general, tomando en cuenta nuestros valores, específicamente la no estigmatización y no discriminación. **Evidencia:** Declaración de valores institucionales PEN y POA	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	El CONAVIHSIDA por medio del Departamento Técnico, recoge las informaciones relativas a la situación del VIH en la Republica Dominicana, asimismo lleva a cabo encuestas a las personas viviendo con VIH y a las poblaciones más vulnerables, sobre sus necesidades y expectativas que tienen de los servicios que presta la institución.	

	Evidencia: Informes sobre estudios realizados Resultados de encuestas	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Los ciudadanos están enterados de las actividades de la institución, tanto por la vía del portal institucional y redes sociales, como por los medios de comunicación tradicionales. **Evidencia:** Publicaciones institucionales en los diferentes medios.	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	El portal institucional cuenta con las informaciones requeridas por la DIGEIG y la OPTIC, a fin de mantener a los ciudadanos informados sobre las acciones de la institución. Asimismo, para el primer trimestre del año 2025 tenemos un promedio de 79.16% en las últimas evaluaciones de transparencia. **Evidencia:** Portal institucional	

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:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	En el CONAVIHSIDA se lleva a cabo cada año la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en el presente año 2025, se está realizando la encuesta de satisfacían, y el resultado general con tan solo el 33% de la encuesta realizada es de 86.21%. A continuación, detallamos los avances por dimensión: • Elementos Tangibles 83.1% • Fiabilidad 88.4% • Capacidad de Respuesta 87.47% • Empatía 85.86% Al finalizar la encuesta se elaborará un Plan de Acción para mantener esta puntuación en base a las opiniones de los encuestados. **Evidencia:** Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Plan de Acción	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La Misión, Visión y Valores institucionales han sido publicados en la página institucional y a la entrada de la institución 1er. y segundo piso. Asimismo, se realizan reuniones semanales con los Coordinadores y Encargados de Áreas. Se realiza una reunión anual para la elaboración del POA, a fin de que todas las áreas aporten ideas y propongan actividades para la Institución. **Evidencia:** El POA de cada año.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Minutas de las reuniones, etc.	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Tanto el equipo técnico como la sociedad civil en su diversidad representativa, forma parte de la elaboración, revisión y fortalecimiento de nuestros planes. Asimismo, el CONAVIHSIDA cuenta tanto con buzones de sugerencias, como con una página institucional que permiten atender los requerimientos de los grupos de interés. **Evidencia:** PEN y POA Página de la institución	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	En el CONAVIHSIDA fue elegida la Comisión de Ética Pública, que se encarga de mantener informados y actualizados a todos los miembros de la institución en el tema de la ética, así como dar seguimiento al cumplimiento del código de ética institucional. La DIGEIG se encarga de preparar un amplio programa para el cumplimiento ético y darle seguimiento y también calificar el desempeño de la comisión. **Evidencia:** Código de Ética Actas de reuniones Informes de la DIGEIG	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Cada semana son celebradas reuniones con los encargados de Departamentos, Divisiones y Secciones, a fin de que formen parte de la toma de decisiones. Asimismo, se realizan encuentros con los subreceptores, la prensa y	

	organizaciones de la sociedad civil, para compartir los temas sobre VIH y SIDA y escuchar sus inquietudes y aportes para un mejor desempeño institucional. También se realiza la Encuesta de Clima laboral y se prepara el plan de acción para resolver los problemas planteados por los empleados. **Evidencia:** Minutas de reuniones Informes Resultados de encuesta de clima laboral Plan de acción	
6) La responsabilidad social de la organización.	En cuanto a las Responsabilidades Económicas, la Institución Administra adecuadamente los recursos recibidos y remite los informes correspondientes tanto al Estado como al Fondo Mundial. En cuanto a las Legales, cumple con todas las leyes y reglamentos establecidos a nivel nacional e internacional. El cumplimiento de las Responsabilidades Éticas es supervisado por la Comisión de Ética de la Institución. Asimismo, cuenta con el Comité de Medio Ambiente que se encarga de dar seguimiento al cuidado del ambiente en la institución y a la realización de actividades como son: siembra de árboles, limpieza de costas, charlas y talleres, etc. **Evidencia:** Informes de actividades, actas de reuniones Políticas y Procedimientos	

Documento Externo
SGC-MAP

	Institucionales, etc.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	En cumplimiento al Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, la institución ha introducido grandes cambios en cuanto a los controles internos, gestión de los recursos humanos, tecnología de la información y comunicación, transparencia institucional, comportamiento ético, compras y contrataciones, cuidado del medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo. Asimismo, ha realizado los cambios necesarios para implementar las NOBACI. **Evidencia:** Reportes del SISMAP, SISCOMPRAS, NOBACI, IGP, Transparencia, cumplimiento de la Ley 200-04	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	La Institución cuenta con la División de Tecnología de la Información y Comunicación, la cual se ocupa de proveer a todas las áreas de equipos y sistemas, a fin de agilizar los procesos y resguardar las documentaciones. Esto ha permitido que se realicen las labores con más rapidez y así como la captura cuando se necesita y facilita la comunicación. **Evidencia:** Sistemas informáticos Correo Electrónico Página de la Institución	

Documento Externo
SGC-MAP

9) La agilidad de la organización.	La Institución cuenta con la División de Tecnología de la Información y Comunicación, la cual se ocupa de proveer a todas las áreas de equipos y sistemas, a fin de agilizar los procesos y resguardar las documentaciones. Esto ha permitido que se realicen las labores con más rapidez y así como la captura cuando se necesita y facilita la comunicación. **Evidencia:** Sistemas informáticos Correo Electrónico Página de la Institución	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	En el CONAVIHSIDA se elabora el POA cada año con la participación de todos los Encargados de Departamentos, Divisiones y Secciones, en el cual se establecen los objetivos y se asignan los recursos necesarios. Asimismo, el Director Ejecutivo realiza reuniones semanales con los encargados de áreas para darle seguimiento a todas las actividades y para analizar los resultados obtenidos. **Evidencia:** POA Informes trimestrales	

2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	El CONAVIHSIDA, recientemente realizó la revisión de su Estructura Organizativa, Manual de Funciones y Descripción de Cargos, a fin de actualizarlos, adecuándolos a los cambios en la Administración Pública. También, se están actualizando las políticas y procedimientos de la institución. **Evidencia:** Organigrama Manual de Funciones Manual de Cargos Políticas y procedimientos	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	En el CONAVIHSIDA se ha elaborado el manual de cargos y cada año se firman los acuerdos de desempeño a principio de año y se realiza el proceso de evaluación del desempeño laboral para cada empleado al final del año. **Evidencia:** Manual de cargos Formularios de evaluación del desempeño completado	
4) La gestión del conocimiento.		No se evidencia
5) La comunicación interna y los métodos de información.	En el CONAVIHSIDA tenemos una central telefónica para facilitar la comunicación por medio de llamadas, asimismo contamos con recursos tecnológicos en cada área para enviar y recibir correos electrónicos, memorando, circulares. En el caso presencial se programa reuniones periódicas, a fin de que las informaciones fluyan de un área a otra. Otra	

Documento Externo
SGC-MAP

	forma de comunicación son los buzones colocados en áreas comunes. **Evidencia:** Teléfonos Correos electrónicos Lista de asistencia a reuniones Buzones	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No se evidencia
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se evidencia

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.	En el CONAVIHSIDA se realiza la Encuesta de Clima Laboral cada dos años, en la cual los empleados dan su opinión sobre su percepción sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la organización. Obtenidos los resultados, se elabora el Plan de Acción, a fin de dar respuesta a las inquietudes de los empleados. **Evidencia:** Resultados de la Encuesta de Clima Laboral	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Por ser el CONAVIHSIDA una institución que labora para el área de la salud, impacta directamente a la sociedad, cuyos valores son puestos de manifiesto especialmente en el tema de la no discriminación. El horario de labores es	

	de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., contemplando los días feriados y otorgando a los servidores un día libre por sus cumpleaños. Asimismo, se le otorgan las vacaciones de ley y los permisos y licencias de acuerdo a la necesidad del servidor. En adición a esto en el CONAVIHSIDA fue constituido el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual ha jugado un papel importante en la forma de hacerle frente al COVID-19, así como a mantener la salud post-pandemia. Este comité programa diversas actividades que mejoran la salud del personal de la institución y personas relacionadas. **Evidencia:** Control de asistencia de empleados Informes de operativos médicos Informes de jornadas de pruebas y vacunación	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	En el CONAVIHSIDA todas las leyes, normas, políticas y procedimientos son aplicados de igual modo en todas las áreas de la institución. En el caso del personal, todos tienen las mismas oportunidades de crecer y desarrollarse. **Evidencia:** Lista de participantes en cursos y talleres Movimientos internos del personal Políticas y procedimientos por áreas	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	La Institución cuenta con un ambiente de trabajo tranquilo, con equipos tecnológicos y	

Documento Externo
SGC-MAP

	mobiliario, aires acondicionados adecuados. El espacio físico está dividido por áreas, lo que facilita el desempeño de los servidores y comodidad para los usuarios. En la Encuesta de Clima Laboral que se realiza cada dos años, los empleados dan su opinión sobre su percepción sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la organización. **Evidencia:** Espacio físico Resultados de la Encuesta de Clima Laboral	

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.		No se evidencia
2) Motivación y empoderamiento.		No se evidencia
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No se evidencia

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	En la última evaluación realizada por la División de Recursos Humanos al índice de absentismo, en el primer semestre del año 2025, es de 2.75% y el de rotación de personal es de 1.81%.	

	Evidencia: Informe de Recursos Humanos	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Cada año la institución realiza la Autoevaluación CAF, a fin de establecer los puntos fuertes que tiene respecto a los ejemplos proporcionados. Asimismo, elabora el plan de mejora, en el cual están los objetivos de mejora, las actividades a realizar y los responsables de las mismas. **Evidencia:** Autoevaluación CAF Plan de mejora institucional Informe de mejoras realizadas	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se evidencia
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se evidencia
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).		No se evidencia

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.	Cada año el CONAVIHSIDA realiza el proceso de evaluación del personal, el cual inicia con la elaboración de los Acuerdos de Desempeño Laboral, los cuales son completados por cada uno de los empleados en lo referente a las metas a lograr durante el año. Al final de año es realizada la evaluación de las metas establecidas y la asignación de la puntuación que le corresponde al servidor. El formulario debe ser firmado por cada empleado y por su supervisor inmediato, Este proceso es coordinado por la División de Recursos Humanos, que se encarga de darle seguimiento y asegurar que cada servidor tenga completado el documento y le sea realizada la evaluación. **Evidencia:** Formulario de Acuerdo de Desempeño Lista de empleados con acuerdos firmados Lista de empleados evaluados conforme a los lineamientos del MAP.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	La División de Tecnologías de la Información y Comunicación, da seguimiento a las necesidades de tecnologías de cada unidad y soporte técnico. Para la información y comunicación son utilizadas el portal web de la institución, las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter. **Evidencia:** PEN, POA y PETIC.	

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.		No se evidencia
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se evidencia
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la		No se evidencia

compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc**.**	Se conformó la comisión de voluntariado del CONAVIHSIDA, y se elaboró un memorando para todas las áreas, solicitando donaciones para ser entregada al Hogar de Ancianos San Francisco De Así, ubicado en el km 7 de la carretera Sánchez. **Evidencia:** Lista de la comisión de voluntariado. Lista de entrega de donaciones entregadas por el personal del CONAVIHSIDA y fotos de las donaciones.	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se evidencia
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		No se evidencia
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	El CONAVIHSIDA cuenta con un Comité de Medio Ambiente, el cual coordina labores de concientización del cuidado al medio ambiente, asimismo actividades como limpieza de costa, siembra de árboles, así como impartir charlas relacionadas con el uso del agua y con el tratamiento de desechos sólidos. También este comité promueve el uso de artículos de uso permanente para reducir el uso de los desechables.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Realiza actividades de clasificación de los desechos sólidos, con el propósito de promover el reciclaje. **Evidencia:** POA Programa de actividades del Comité Lista de participantes, correos electronicos, fotos, vídeos, etc.	
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se evidencia

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).	La comisión de Medio Ambiente del CONAVIHSIDA ha realizados diversas actividades de preservación de los recursos naturales con todos los grupos de interés de nuestra institución, como socialización de la Ley 64-00 de medio ambiente y recursos naturales, hasta actividades de limpieza del rio mana en Villa Altagracia. **Evidencia:** Lista y fotos de asistencia de la socialización de la Ley 64-00 de medio ambiente y recursos naturales en la R.D.	

	Memorando invitando al personal a participar en la socialización de la Ley 64-00 de medio ambiente. Lista y fotos de la participación en la limpieza del rio mana en Villa Altagracia.	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	La División de Poblaciones Clave del CONAVIHSIDA realizo dos actividades de presentación, formación y planificación de la mesa de género con las autoridades locales de los pueblos Higüey y Barahona para la articulación y coordinación de acciones estratégicas que contribuyan al cierre de brechas entre género y VIH. **Evidencia:** Controles de asistencia y fotos	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se evidencia
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se evidencia
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).		No se evidencia

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 evidencia
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).	El Comité de medio Ambiente realizo charla para el uso eficiente de la energía eléctrica con los grupos de interés de la institución. También se elaboró la política de reciclaje y residuos con su plan de acción. **Evidencia:** Lista y fotos de participación de la charla impartida para el uso eficiente de la energía eléctrica. Política de reciclaje y residuos con su plan de acción.	

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.	Se realiza una evaluación anual de la ejecución del programa "Apoyo a las poblaciones clave de mayor riesgo al VIH enero-diciembre 2023 de la subvención del Fondo Mundial, por parte del Agente Local del Fondo (ALF) a través de la Price Water House (PWC) en los que se puede observar la consecución de los objetivos de la prestación de los servicios y la entrega de los productos planteados. **Evidencia**:	

	Informe de Monitoreo de la Respuesta Nacional al VIH y el SIDA	
2) Resultados en términos de "Outcomes" (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Fue realizada la encuesta de satisfacción de usuarios, en la cual se estableció la cantidad de personas que recibieron servicios presenciales en el periodo enero-diciembre 2023, a saber: 79 personas, de las cuales fueron encuestadas 71 (conforme al cálculo de la muestra establecida por el MAP). Fueron evaluados los servicios: Apoyo emocional por diagnostico VIH, apoyo emocional por sospecha de VIH, referimiento a un SAI, ayuda para compra de medicamentos y ayuda para estudios clínicos. El resultado de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en el presente año 2024, el resultado general fue de 79.16%. A continuación, detallamos los resultados por dimensión: • Elementos Tangibles 66.20% • Fiabilidad 97% • Capacidad de Respuesta 73.67% • Empatía 79.75% El resultado más bajo, corresponde a elementos tangibles. Se ha elaborado un Plan de Acción, a fin de mejorar esta percepción del usuario, por medio de un buen servicio. En el presente año 2025 se esta realizando la encuesta de satisfacción, el nivel de avance de	

Documento Externo
SGC-MAP

	la encuesta es de un 33% de un total de 75 solicitudes. **Evidencia:** Informe de resultados de la encuesta	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	CONAVIHSIDA desarrolla encuentros con subreceptores y aliados, con el objetivo de realizar análisis comparativos que nos guíen hacia la innovación constante con el fin de optimizar nuestros procesos programáticos y financieras. Como resultado de estos encuentros se aprecian, la integración herramientas tecnológicas para el seguimiento y el monitoreo a los procesos, formularios para usuarios, Registro de Poblaciones Clave. **Evidencia:** SRPCy HERMYT. CONAVIHSIDA ha obtenido resultados satisfactorios y muy significativos	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	CONAVIHSIDA suscribe acuerdos con Sub Receptores y aliados estratégicos (ONG, Instituciones Públicas), por período de un año. Se da un seguimiento/ acompañamiento que garantiza un cumplimiento de metas programáticas y presupuestarias oportuno en el mayor grado de cumplimiento posible de acuerdos entre el Consejo y SB. Mensualmente se realizan validaciones de los informes reportados, visitas de campo, se hace uso de la Herramienta de Monitoreo y Tablero	

Documento Externo
SGC-MAP

	(HERMYT), para identificar debilidades y obstáculos que pudieran afectar el cumplimiento de los acuerdos. **Evidencia:** Contratos firmados Informes de resultados	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	La más reciente auditoría realizada a la institución, por Campusano y Asociados, S.R.L.: a los estados financieros de la subvención de Fondo Mundial, que comprenden los estados de situación financiera, cambios en los activos netos, de inversiones acumuladas al 31 de diciembre de 2021 y de fuentes y usos de fondos por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 del Programa "Apoyo de las Poblaciones Claves de Mayor Riesgo al VIH en la República Dominicana (2019-2021), financiado por el Fondo Mundial No. DOM-H-CONAVIH1772, y ejecutado por el Consejo Nacional para el VIH y el SIDA - CONAVIHSIDA, y fue emitido el informe sobre el mismo el 15 de junio de 2022, cuyo objetivo es proporcionar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de los implementadores con los términos del acuerdo de subvención. El resultado expresado por la firma es que en la auditoría no se identificaron deficiencias en el control interno que se consideren debilidades materiales.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: Informe de la auditoría realizada	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	CONAVIHSIDA ha obtenido resultados satisfactorios y muy significativos al innovar constantemente en su sistema de monitoreo y evaluación, como es el caso del Sistema de Registro de Poblaciones Claves (SRPC). Asimismo, se ha creado la Sección de Gestión de la Información, la cual se encarga de organizar el funcionamiento, desarrollo, efectividad e interoperabilidad de los sistemas de información estratégica. Para ello, trabaja en coordinación con las unidades institucionales y sectoriales que intervienen en la Respuesta Nacional. **Evidencia:** SRPC Estructura Organizativa	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	CONAVIHSIDA en el Plan Nacional Estratégico (PEN) identifica las principales necesidades de los grupos de interés que constituyen a las Personas Viviendo Con VIH/SIDA (PVVS); como garantizar la adherencia al tratamiento, estrategia de contingencia para la no discriminación ni estigmatización como necesidades actuales y de resolución inmediata. En el mismo orden, CONAVIHSIDA apoya a las Poblaciones Clave con las necesidades de prevención y política de género como metas	

Documento Externo
SGC-MAP

	actuales y futuras. Con la población general; se trabaja las necesidades de prevención del VIH, educación sexual. Estos datos son socializados con los grupos de interés a través de talleres, capacitaciones, charlas, conferencias y publicidad radial. La formulación de los planes de largo y corto plazo de la institución es realizada tomando en cuenta la Estrategia Nacional de Desarrollo, a fin de que el trabajo de la institución sea compatible con la meta del país. Asimismo, se da cumplimiento a todas las leyes, decretos, resoluciones vigentes. Seguimiento a las ejecutorias del PEN y del POA **Evidencia:** PEN y POA Informes de las áreas de la institución	

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.	Cada año, en el POA se establecen los objetivos institucionales, las actividades que serán realizadas en la institución y los recursos que se utilizarán para realizar dichas actividades. Los Subreceptores seleccionados son evaluados en termas de carácter legal, administrativo, financiero y programático, lo que garantiza un abordaje competente. Asimismo, en el POA se	

	contempla la planificación de recursos humanos y la atención de necesidades de mantenimiento de espacio físico y equipos. **Evidencia:** POA Informes de las diferentes áreas de la institución	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	En el CONAVIHSIDA se está llevando a cabo el levantamiento de información, con el propósito de actualizar los procedimientos de toda la institución, propiciando a cada empleado la oportunidad de aportar ideas innovadoras para mejora de estos. **Evidencia:** Documentos de recolección de datos para la actualización de procedimientos	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se evidencia
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	El CONAVIHSIDA ha logrado avanzar en la mejora de los servicios a los usuarios por medio de la firma de acuerdos con algunas instituciones como son: PROMESE-CAL que contribuye a salvaguardar y distribuir los medicamentos utilizados en pacientes de VIH que están en tratamiento; con el SNS para la inclusión de las personas viviendo con VIH al SENASA; con el Gabinete de Política Social, para llevar acciones con los jóvenes de "Oportunidad 14-24"; con Sociedad Dominicana de Ginecología y Obstetricia, para	

	fortalecer capacidades a los especialistas del área y contribuir así con la reducción de la transmisión y vertical del VIH de madre a hijo, entre otros. **Evidencia:** Acuerdos firmados Informe impacto de los acuerdos	
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.).	En el CONAVIHSIDA el uso de la tecnología ha facilitado los procesos internos de la institución, así como la comunicación entre los diferentes niveles y áreas. Asimismo, ha contribuido a mejorar la calidad de los servicios, ya que los usuarios tienen facilidad para comunicarse con la institución ya sea presencial o por la vía electrónica. **Evidencia:** Página institucional Reportes de servicios Programas utilizados para las operaciones	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	La firma Daniel Guerrero y Asociados, Auditores y Consultores realizó la auditoria y el resumen de los resultados fue el siguiente: "Hemos auditado los estados financieros de propósito especial de la subvención DOM-H-CONAVIH -2750, del Consejo Nacional para el VIH y el Sida, (CONAVIHSIDA), para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, que comprenden los estados de situación financiera, de cambio de los activos netos, de	

Documento Externo
SGC-MAP

	fuentes y usos de los fondos, estado de ejecución presupuestaria por objetivo de inversión y estado de ejecución presupuestaria por categoría de inversión". "Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros de la subvención, y del cumplimiento del Receptor Principal con los términos del acuerdo de subvención, basada en nuestra auditoría". "En nuestra opinión, los estados adjuntos presentan debidamente, en todos los aspectos esenciales, los ingresos del programa, los gastos realizados y el estado de caja para el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, según el Acuerdo de Subvención del Fondo Mundial". **Evidencia:** Informes de auditorias	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se ha realizado en la institución
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	En la parte financiera, el CONAVIHSIDA para el 2025 cuenta con 4 fuentes de financiamiento, las cuales son: Fondo 348 de Donación Externa del Fondo Mundial de lucha contra el SIDA, Tuberculosis y Malaria con monto asignado de RD$ 193,060,318.00, que representa un 31.75% de lo aprobado, de los cuales para el primer trimestre enero-marzo 2025 se programó RD$	

Documento Externo
SGC-MAP

	67,884,019.50, y se ejecutó RD$55,9741,730.58, lo que representa un 82.41%; le sigue el Fondo 359 de Donación Externa del Fondo Mundial para la Diabetes con monto aprobado de RD$19,61940.00, que representa el 3.23% de lo aprobado, para el primer trimestre del año 2025 se programó RD$ 4,904,735.00 y se obtuvo una ejecución presupuestaria de RD$1,372,835.00, lo que representa un 27.99% para ese trimestre; seguimos con el Fondo 100 de Subvención Gobierno Central, con monto aprobado ascendente a RD$195,476,000.00, que representa el 32.14% de lo aprobado, para el primer trimestre del año 2025 se programó RD$ 44,020,162.05 de los cuales se ha ejecutado RD$33,192,606.45, el cual representa un 75.40% para el primer trimestre; y fondo general 101de Contrapartida Gobierno Central con asignación presupuestaria de un monto aprobado de RD$200,000,000.00, que representa el 32.89% del total aprobado, para el primer trimestre del año 2025 se programó RD$ 73,246,120.96 de los cuales se han ejecutado RD$35,511,568.50, de este fondo, lo que representa un 48.48% para el ese primer trimestre. En relación a la programación presupuestaria correspondiente al primer trimestre asciende a RD$190,055,037.51, con una ejecución de RD$127,014,899.44, lo que representa un 67% del total programado. En función del total general presupuesto aprobado	

Documento Externo
SGC-MAP

	que asciende a RD$608,155,258.00 se han ejecutado RD$127,014,899.44, para un 67% ejecutado de la asignación presupuestaria aprobada. Evidencia: Informe de gestión presupuestaria del primer trimestre del año 2025.	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha realizado en la institución

<u>NOTA</u>: 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