GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial

FECHA

27 de Julio, 2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning).*

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.
Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.

2. Trabaje un criterio a la vez.

3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.

4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: "No existe", "No se ha realizado".

5. Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.

6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.

7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Hemos formulado y desarrollado la misión y la visión de la organización, hemos implicando a los grupos de interés y empleados. **EVIDENCIA:** -Presentación del Plan Estratégico -Registro de participantes de socialización -Fotos -Mural -Página Web -Redes Sociales	
2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.	Hemos establecido un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. **EVIDENCIA:** -Mural -Página Web -Redes Sociales -Registro de participantes de socialización	
3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	Hemos asegurado una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés, a través del	

	Plan Estratégico. **EVIDENCIA:** -Plan Estratégico -Registro de participantes de socialización -Fotos -Mural -Página Web -Redes Sociales	
4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	Hemos revisado la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, como interno. En el año 2017 realizamos un análisis FODA para evaluar tanto las fortalezas como oportunidades y debilidades y las amenazas. **EVIDENCIA:** -Plan Estratégico -Análisis FODA -Registro de Participantes	
5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	Hemos desarrollado un Sistema de gestión para prevenir comportamientos no éticos, creamos una Comisión de Ética y desarrollamos nuestro Código de Ética. **EVIDENCIA:** -Código de Ética -Registro de participantes de socialización -Fotos -Correos electrónicos	
6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados	Hemos creado un Código de Ética para prevenir la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de interés.	

sobre cómo enfrentarse a estos casos.	**EVIDENCIA:** -Código de Ética -Documento de constitución Comité de Ética	
7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto mediante las acciones que desarrollamos **EVIDENCIA:** -Encuentros de monitoreo del plan operativo anual -Capacitaciones	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	En la CPADB definimos estructuras de gestión adecuadas y aseguramos un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. **EVIDENCIA:** -Estructura organizativa -Manual de Funciones -Manual de Cargos -Políticas y procedimientos	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	Hemos identificado y fijado las prioridades de los cambios necesarios a través de la actualización de la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	

	EVIDENCIA: -Actualización de la estructura organizativa -Políticas y procedimientos	
3. Definir 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 acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).	Hemos definido resultados cuantificables de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes. **EVIDENCIA:** -Plan Operativo Anual -Plan Estratégico Institucional	
4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard").	En la CPADB damos seguimiento continuo a la gestión de riesgo, al sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos. **EVIDENCIA:** -Modulo Software Institucional -Informes del Plan Operativo Anual -Matriz de Gestión de Riesgo	No se ha concluido el desarrollo de un sistema de gestión interno de la información.
5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	Hemos iniciado la implementación del Modelo de Gestión de Calidad con el Modelo CAF. Hemos impartido el taller, conformamos el Comité de Calidad y hemos iniciado la autoevaluación para identificar los puntos fuertes y posibles áreas de mejora. El área de tecnología está bajo la norma ISO27001, para estandarizar los sistemas de información, según los estándares que rige dicha norma. Hemos adaptado nuestra	

	página Web a requerimientos de la OPTIC habiendo conseguido A2, A3 y E1. **EVIDENCIA:** -Registro de participantes -Carta conformación Comité de Calidad -Políticas Institucionales -Certificaciones	
6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	En la CPADB continuamos realizando mejoras por lo que hemos formulado y alineado la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. **EVIDENCIA:** -Software Institucional -Página Web -Correo Institucional	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Generamos condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, a través de la creación de equipos de trabajos institucional tales como: Comité de seguridad, comité de calidad CAF, Equipo NOBACI. **EVIDENCIA:** -Conformación de equipos	
8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.	Siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización, hemos creado condiciones para una comunicación interna y externa eficaz.	

	EVIDENCIA: -Correo institucional -Reuniones de seguimiento al POA -Mural informativo -Políticas de información y comunicación institucional -Software institucional -Página Web	
9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	En la CPADB demostramos el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación. **EVIDENCIA:** -Procedimiento de mejoras en los procesos -Software institucional	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Se comunica lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, a través de las socializaciones de los diversos cambios que se generan en la institución. **EVIDENCIA:** -Mural informativo -Página WEB -Plan Operativo Anual -Correo Institucional a todo el personal	

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	Predicamos con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. **EVIDENCIA:** -Declaraciones juradas -Certificación de entendimiento del código de ética institucional -Código de pautas éticas firmadas por funcionarios de alto nivel	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	Promovemos una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados. **EVIDENCIA:** -Encuesta de clima	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	En nuestra institución informamos y consultamos de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. **EVIDENCIA:** -Encuesta de clima -Mural informativo -Correo institucional	
4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	En la CPADB para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización apoyamos a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos a través de herramientas que le permitan cumplir sus objetivos.	

	EVIDENCIA: -Capacitaciones -Seguimiento al plan operativo anual	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	Como parte fundamental para mejorar el desempeño tanto grupal como individual, en la institución proporcionamos retroalimentación a todos los empleados. **EVIDENCIA:** -Capacitaciones sobre temas generales de la institución -Reuniones de seguimiento al POA -Evaluaciones del desempeño	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Para animar, fomentar y potenciar a los empleados se han establecido acuerdos de desempeño y suplencias del personal directivos para delegar autoridad, responsabilidades y competencias de los colaboradores de la institución. **EVIDENCIA:** -Acuerdos de desempeño -comunicaciones de suplencia personal directivo -Manual de cargos	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	En la institución se promueve una cultura del aprendizaje y animamos a los empleados a desarrollar sus competencias, a través de capacitaciones técnicas y certificaciones internacionales. **EVIDENCIA:** -Capacitación de cursos -Certificaciones internacionales	

8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Se han establecido procedimientos para demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados y facilitarles una retroalimentación constructiva. **EVIDENCIA:** -Procedimientos de recomendaciones de mejoras en los procesos	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Se reconoce anualmente el desempeño individual de los colaboradores de la institución. **EVIDENCIA:** -Listado y fotos de actividad.	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	En la institución nos sentimos identificados con las circunstancias personales de nuestros colaboradores. **EVIDENCIA:** -Formularios de permisos: salud, imprevistos y situaciones familiares -Comunicaciones permisos para estudios	

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y	Se realizan levantamientos de las necesidades de los grupos de interés como está establecido en nuestro plan estratégico	

compartir estos datos con la organización.	institucional 2018-2020. **EVIDENCIA:** -Informes de identificación de necesidades -Formularios	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.		No se evidencia.
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Nuestra institución ha identificado las políticas públicas relevantes para la organización y se han incorporado a la organización a través del alineamiento al Plan Estratégico para la Inclusión Social y Económica (PEISE) 2018-2024 bajo la coordinación del gabinete de políticas sociales. **EVIDENCIA:** -Plan Estratégico Institucional -Plan Operativo Anual -Plan Estratégico para la Inclusión Social y Económica (PEISE) 2018-2024	
4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.	Se ha comprobado que los objetivos y metas de los productos y servicios ofrecidos están alineados con las políticas públicas. **EVIDENCIA:** -Seguimiento al Plan Operativo Anual -Cumplimiento de los sistemas de monitoreo de medición de la Gestión Pública	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la	Se involucra a entidades del gobierno y otros grupos de interés en el desarrollo del	

organización.	sistema de gestión de la organización. **EVIDENCIA:** -Encuentros de la Presidenta con funcionarios de alto nivel / fotos	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	Nuestra presidenta mantiene relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas, a través de reuniones y encuentros que la institución participa. **EVIDENCIA:** -Invitaciones / Fotos / -Convocatorias de consejo de gobierno	
7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	Como parte del cumplimiento de los objetivos institucionales en nuestro plan estratégico anual, se han desarrollado alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes, a través de los acuerdos que se realizan con organizaciones de salud y encuentros con junta de vecinos, iglesias, clubes, entre otros. **EVIDENCIA:** -Acuerdos interinstitucionales con organizaciones de salud -Encuentros continuos con organizaciones comunitarias (ONGs) / Fotos	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Nuestra institución participa en las actividades organizadas por organizaciones con el fin de apoyar sus iniciativas. **EVIDENCIA:**	

	-Comunicaciones con invitación -Fotos de actividades	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	En la CPADB construimos y promovemos por los medios establecidos el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. **EVIDENCIA:** -Página WEB -Redes sociales (Facebook, twitter, Instagram, youtube)	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Se han desarrollado diversas acciones en las redes sociales para presentar a los ciudadanos un concepto especifico de marketing de los productos y servicios que se ofrecen en la institución. **EVIDENCIA:** -Redes sociales (Facebook, twitter, Instagram, youtube) -Página WEB	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Hemos identificado a los diferentes grupos de. Nuestros grupos de interés son: Juntas de vecinos, Clubes deportivos,	

	Organizaciones religiosas, Club de madres, y demás organizaciones comunitarias y sociales. **EVIDENCIA:** -Plan estratégico institucional -Informe plan operativo anual -Registro de grupos de interés	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Se recopila información de los grupos de interés y sus necesidades a través de los levantamientos de información que se realizan. **EVIDENCIA:** -Informes de identificación de necesidades -Formularios	
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Hemos recopilado, analizado y revisado informaciones relevantes sobre variables externas que influyen en el entorno de nuestra institución. **EVIDENCIA:** -Análisis PESTEL	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	Se recopila de forma sistemática información relevante de gestión mediante el seguimiento y control continuo de los informes periódicos del plan operativo anual de la institución. **EVIDENCIA:** -Informes trimestral de los POAs	
5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas	Hemos realizado un análisis FODA para	

internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	evaluar tanto las fortalezas como oportunidades y debilidades y las amenazas. **EVIDENCIA:** -Plan Estratégico -Análisis FODA -Registro de Participantes	

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	Hemos traducido la misión y visión en objetivos estratégicos, todo esto se evidencia en la formulación de ejes, y los operativos a través del POA **EVIDENCIA:** -PEI -POA	
2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Se involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y planificación por medio del PEI en unos de sus resultados hemos involucrado a los grupos de interés en el desarrollo de programas y proyectos en beneficio de los ciudadanos. **EVIDENCIA:** -PEI -POA	
3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	Se evalúan las tareas existentes mediante la realización de estadísticas de los servicios facilitados a las comunidades y barrios donde ejecutamos nuestras acciones,	

	además del seguimiento y control al plan operativo anual. **EVIDENCIA:** -Estadísticas Institucionales -Beneficiarios de programas asistenciales y nómina de los mismos -Informe del plan operativo anual	
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Aseguramos la disponibilidad de recursos por programas sociales que ejecutamos a través del análisis al POA y el PACC. **EVIDENCIA:** -Programación física financiera en SIGEF/DIGEPRES por producto -PACC 2020 -POA 2021	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	Se equilibra las tareas y recursos los cuales se evidencian en la planificación de involucrar a los grupos de interés en la definición de las necesidades prioritarias de sus comunidades. **EVIDENCIA:** -POA 2021	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Se ha desarrollado una política de responsabilidad social la cual se evidencia en el Plan Estratégico institucional Sectorial (PEISE) y los planes de la institución. En nuestros planes institucionales y operativos contamos con un producto dirigido a la sensibilización de temas de	

	preservación del medioambiente. **EVIDENCIA:** -PEISE 2018-2024 -POAs	

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se ha implantado la estrategia y la planificación estableciendo prioridades. Además, hemos actualizado nuestra estructura organizativa según los lineamientos del MAP y elaboración de manuales de políticas y procedimientos. **EVIDENCIA:** -Estructura organizativa actualizada -Manuales de políticas y procedimientos	
2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.	En la institución se han realizado acuerdos de desempeño con el fin de involucrar a los servidores de la institución en el cumplimiento de las metas y tareas plasmadas en el plan operativo anual 2021. **EVIDENCIA:** -Acuerdos de desempeño -POA 2021	
3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	Se han desarrollado planes y programas con resultados y objetivos para las unidades y con indicadores para su posterior medición. **EVIDENCIA:** -Informe de seguimiento y control del plan operativo anual 2021	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Se comunican los objetivos, planes y tareas dentro de la institución.	

	EVIDENCIA: -Presentación del PEI y POA -Registro de participante/fotos -Correos electrónicos/convocatorias	
5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.	Como institución nos hemos comprometido a desarrollar y aplicar métodos de seguimiento, medición y control de los logros de la institución a todos los niveles. **EVIDENCIA:** -Informes plan operativo anual	
6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la "producción" (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).	Se desarrolla y aplica métodos de medición del rendimiento de la organización mediante la elaboración de estadísticas de los servicios brindados, informes de seguimiento del POA, medición del índice de eficacia del indicador presupuestario, indicadores del SISMAP, y la evaluación de desempeño de todos los servidores. **EVIDENCIA:** -Estadísticas institucionales / portal WEB CPADB -Informes de seguimiento y control POA -Indicador presupuestario / DIGEPRES -Indicadores SISMAP/MAP -Evaluación del desempeño	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	Se evalúan las necesidades de reorganización para mejorar las estrategias y métodos de planificación. **EVIDENCIA:** -Comité creado para la elaboración del PEI	

	y POA -Comité NOBACI	

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Se ha definido la creación de desarrollar una cultura para la innovación la cual se evidencia a través de la planificación de un programa de capacitación para los servidores de la organización, la cual es detectada mediante la evaluación de desempeño. Además, de la formación e implementación de los diversos sistemas de gestión. Los encargados departamentales fueron capacitados en materia de liderazgo con el acompañamiento del Instituto de Formación Técnico Profesional INFOTEP **EVIDENCIA:** -Plan de capacitación -Plan de acción de mejora clima organizacional -Listado de participantes de curso de Liderazgo	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Se ha monitoreado de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y la demanda, mediante la realización de proyectos de innovación tales como Plan Nacional de Desarrollo Barrial ACERCATE. El mismo ha llevado soluciones a localidades del Distrito Nacional y el Gran Santo Domingo.	

	EVIDENCIA: Imágenes de lanzamiento del Plan	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se ha debatido sobre la innovación y la modernización a través de presentación para la implementación de un software institucional. **EVIDENCIA:** -Convocatoria /Registro de participantes /Fotos -Reuniones con encargados	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se evidencia.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios parta la implementación de los cambios planificados.	Aseguramos la disponibilidad de los recursos necesario para implementar cambios. **EVIDENCIA:** -POA -PACC -Programación Física-Financiera	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Se ha establecido el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba, a través de la creación de procedimientos que permitan a los colaboradores presentar propuestas de mejoras en los procesos que manejan. **EVIDENCIA:**	

	-Políticas y procedimiento de mejora en los procesos -Formulario de solicitud de mejora o cambios en los procesos	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Se promueve el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y mejorar la transparencia. **EVIDENCIA:** -Portal WEB CPADB / Transparencia / -Servicios en línea -Sistemas: SASP / NOBACI / SISMAP	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	La CPADB analiza periódicamente las necesidades futuras de recursos humanos. **EVIDENCIA:** -Actualización del manual de cargos -Actualización de la estructura	

	organizacional	
2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).	Hemos realizado políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal, evaluación del desempeño, vacaciones, licencias, permisos y asistencia para desarrollar una política de gestión de recursos humanos, además contamos con personas con discapacidad en la institución. **EVIDENCIA:** -Políticas y procedimientos aprobados	
3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	Hemos realizado políticas y procedimiento de la evaluación del desempeño para asegurar que las tareas a desarrollar están correctamente repartidas. **EVIDENCIA:** - Políticas y procedimiento aprobado	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Hemos desarrollado e implementado la política de compensación y beneficios del personal y acuerdos de desempeño para asegurar que las tareas a desarrollar están correctamente repartidas. **EVIDENCIA:** -Políticas y procedimiento aprobado. -Acuerdos de desempeño.	
5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en	Hemos apoyado la cultura del desempeño, mediante la implementación de políticas de compensación y beneficios y reconocimiento a servidores de la	

equipo).	institución por empleados del año. **EVIDENCIA:** -Políticas aprobadas	
6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.	En la CPADB utilizamos la descripción de puestos para seleccionar los empleados y los planes de desarrollo personal a todos los niveles jerárquicos de la institución. **EVIDENCIA:** -Manual de cargos -Manual de Funciones -Plan de Capacitación	
7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	Prestamos especial atención a las necesidades de recursos humanos mediante capacitaciones a los servidores de la institución. **EVIDENCIA:** -Plan de Capacitación -Capacitaciones del software institucional	
8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	Gestionamos el proceso de selección de acuerdo a los lineamientos de la ley 41-08. **EVIDENCIA:** -Procedimientos de reclutamiento y selección del personal	

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Se identifican las capacidades actuales de los servidores a través de la evaluación del desempeño y a la vez es alineada para la realización del plan de capacitación. **EVIDENCIA:** -Evaluación del desempeño -Plan de Capacitación	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	La institución anualmente debate, establece y comunica una estrategia para desarrollar las capacidades de sus servidores. **EVIDENCIA:** -Plan de capacitación	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	Como parte fundamental del desarrollo de nuestros servidores desarrollamos planes de capacitación a través de la detención de necesidades **EVIDENCIA:** -Plan de capacitación -Evaluación de desempeño	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Hemos establecido desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo a través de la detención de necesidades de la encuesta de clima organizacional. **EVIDENCIA:** -Plan de acción de clima organizacional	

5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Guiamos y apoyamos a los nuevos empleados que ingresan a nuestra institución. **EVIDENCIA:** -Procedimiento de inducción del nuevo personal -Manual de inducción	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se promueve la movilidad de los servidores de la institución. **EVIDENCIA:** -Comunicación de traslado del personal	
7. Desarrollar y promover 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).	Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación. Por ejemplo, la CPADB durante el año en curso ejecutó capacitaciones virtuales a empleados de la institucion, con la finalidad de facilitar las capacitaciones al total del personal y contribuir con las normas sobre distanciamiento social impuestas por el gobierno por el Covid19 **EVIDENCIA:** -Listado de participantes en capacitaciones virtuales	
8. Planificar 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.	Planificamos actividades formativas para el tema de gestión de riesgo, además otras actividades son llevadas a cabo por la Comisión de Ética Institucional a través de su plan de trabajo anual con los temas de conflictos de interés, ética, entre otros.	

	EVIDENCIA: -Plan de trabajo CEI -Listado asistencia taller de gestión de riesgo / fotos	
9. Evaluar 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 de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	Se ha evaluado el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción de las capacitaciones impartidas, a través de encuestas en línea aplicadas a los empleados capacitados **EVIDENCIA:** -Encuesta en línea sobre capacitaciones impartidas	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	En la CPADB contamos con una cuota de mujeres de 40.72% del total de los colaboradores de la institución, además nos preocupamos por incluir a las mujeres en los planes de capacitación que se desarrollan. **EVIDENCIA:** -Listado de participantes en capacitaciones	

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se promueve una cultura de comunicación abierta, la cual permite a los servidores comunicar sugerencias, recomendaciones a niveles superiores. Además de las	

	reuniones de seguimiento a los planes operativos. **EVIDENCIA:** -Listado de reuniones / minutas -Procedimientos	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Creamos procedimientos para que todos los servidores puedan comunicar sus sugerencias hacia otros niveles, además de recomendar mejoras en los procesos que realizan. **EVIDENCIA:** -Procedimientos -Formularios de mejora	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Involucramos a los empleados a identificar y sugerir la implementación de mejora de los procesos que manejan con el fin de fortalecer dichos procesos, así como formar parte de planes que se desarrollan en la institución. **EVIDENCIA:** -Procedimientos de mejora -Formulario de mejora de los procesos -Comité de seguridad	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se realizan consenso/acuerdos entre directivos y empleados a través de la realización de los acuerdos de desempeño de cada servidor. También procuramos el consenso entre los acuerdos establecidos para los POAs.	

	EVIDENCIA: -Acuerdos de desempeño -POAs	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Realizamos periódicamente la encuesta de clima organizacional. **EVIDENCIA:** - Informe de resultados encuesta de clima -Plan de Mejora	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Para medir el nivel de opinión que tienen los servidores de sus supervisores se lleva a cabo la realización de la encuesta de clima. **EVIDENCIA:** Informe de resultados encuesta de clima	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Para prevenir y afrontar eventos que atenten contra la salud y seguridad de todos los colaboradores de la institución aseguramos buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización. **EVIDENCIA:** -Plan de seguridad, emergencia y evacuación	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar 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.	En la CPADB se garantizan condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados. **EVIDENCIA:** -Informes de permisos / maternidad / imprevisto -Formularios de permisos / maternidad /	

	imprevisto	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se presta atención a las necesidades de servidores más desfavorecidos a través de coberturas no cubiertas por el seguro médico. **EVIDENCIA:** -Carta compromiso a centros de salud / Facturas de no cobertura seguro	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Se Proporcionan planes y métodos adaptados para premiar a los servidores de una forma no monetaria, un ejemplo de ellos es proporcionar un día libre por cumpleaños y por reconocimiento meritorio, además de la realización de fiesta navideña, celebración del día de la secretaria. **EVIDENCIA:** -Políticas aprobadas / -Fotos actividades	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o	En la CPADB identificamos socios claves del sector privado, tales como proveedores de los bienes, servicios y obras, proveedores de acuerdos interinstitucionales de salud, y de la	

complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	sociedad civil tenemos identificadas las juntas de vecinos, iglesias, clubes deportivos, entre otras organizaciones comunitarias. **EVIDENCIA:** -Listado de proveedores / organizaciones comunitarias -Acuerdos firmados	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Desarrollamos y gestionamos acuerdos de colaboración adecuados, tales son los acuerdos con centros de salud. **EVIDENCIA:** -Cartas compromisos a centros de salud afiliados -Acuerdos firmados	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Fomentamos y organizamos colaboraciones especializadas con el fin de desarrollar proyectos de capacitación para todo el personal de la CPADB, los cuales se desarrollan a través del INFOTEP, INAP, CAPGEFI y el MAP. **EVIDENCIA:** -Listado de asistencia / fotos	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Monitorizamos y evaluamos de forma continua la implementación de los acuerdos interinstitucionales a través del recibido conforme que emitimos del servicio de apoyo a la salud que ofrece la institución a los ciudadanos.	

	EVIDENCIA: -Recibido conforme de los diferentes componentes del servicio apoyo a la salud	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Identificamos las necesidades de alianzas público-privada **EVIDENCIA:** -Plan operativo anual 2021	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Definimos las responsabilidades de cada socio en cada acuerdo que realizamos. **EVIDENCIA:** -Acuerdos firmados	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Contamos con procedimiento para aumentar las capacidades organizativas como lo establece el reglamento de reclutamiento y selección de personal, lo que permite que no se contrate una agencia de colocación. **EVIDENCIA:** -Políticas y procedimiento de reclutamiento y selección de personal	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No hemos realizado benchlearning y el benchmarking.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se evidencia.

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Se asegura en la CPADB una política proactiva de información. **EVIDENCIA:** -Página web -Memoria institucional -Política de Información y Comunicación -Redes sociales	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Animamos a los ciudadanos a que expresen sus necesidades y requisitos. Contamos con oficinas sectoriales donde operamos y tenemos un personal (comisionado) para recibir y presentar las necesidades de los ciudadanos ante la institución. Damos apoyo a juntas de vecinos y organizaciones comunitarias. **EVIDENCIA:** -Oficinas sectoriales -Página web / informaciones generales y de servicios	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	Como parte del cumplimiento de los objetivos del plan estratégico institucional tenemos la realización de mesas redondas para hacer partícipes a las organizaciones de propuestas de planes y proyectos en beneficio de las comunidades. **EVIDENCIA:** -Plan estratégico institucional -Plan operativo anual	

4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Definimos el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos clientes mediante Buzón de Sugerencias y mediante la aplicación de Encuesta de Satisfacción Ciudadana. **EVIDENCIA:** -Buzón de Sugerencias -Informe de resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Se asegura la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones. **EVIDENCIA:** -Página web / portal de transparencia -Redes sociales	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		No se evidencia definición de acuerdos con ciudadanos sobre la gestión de residuos.
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	En la CPADB desarrollamos una gestión eficaz de las expectativas. **EVIDENCIA:** -Página web CPADB -Portal de servicios públicos y definición de los mismos	

8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Nos aseguramos de tener información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos/clientes. **EVIDENCIA:** -Recursos humanos instalados en oficinas sectoriales: Enlaces barriales, comisionados, supervisores.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de los planes estratégicos y operativos. **EVIDENCIA:** -Plan Operativo Anual 2021	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se evidencia.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	En la CPADB aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria. **EVIDENCIA:** -Portal de Transparencia -Publicación de ejecución Presupuestaria -Presupuesto aprobado del año	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Aseguramos la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros a través de licitaciones públicas, comparaciones de precios y relación de	

	estado de cuenta de suplidores. **EVIDENCIA:** -Página web CPADB/ Portal de compras y contrataciones	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Se desarrollan sistemas de planificación de control presupuestario y de costo, a través de las formulaciones de presupuestos plurianuales, de proyectos y físico financiero. **EVIDENCIA:** -Formulación física financiera / SIGEF -Formulación plurianual -Página Web CPADB / presupuesto por programas	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Delegamos y descentralizamos las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado. **EVIDENCIA:** -Organigrama y funciones del Depto. Administrativo Financiero.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Fundamentamos las decisiones de inversión y el control financiero mediante el análisis de costo-beneficios, y en la ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas. **EVIDENCIA:** -Conformación comité de compras	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Incluimos datos de resultados en los documentos presupuestarios.	

	EVIDENCIA: -Página web -Ejecución presupuestaria -Informes de seguimiento a los programas y proyectos -Memorias anuales	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	Hemos desarrollado sistemas para gestionar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento de la organización. **EVIDENCIA:** -Servidor de almacenamiento de información -Software institucional CPADB	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	En la CPADB garantizamos que la información disponible sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. Realizamos Encuesta de Satisfacción Ciudadana con el objetivo de medir la percepción de los Ciudadanos/Clientes de los Servicios que ofrece la Institucion, y de esa manera realizar mejoras que se acoplen a las necesidades de los ciudadanos. **EVIDENCIA:** -Síntesis noticiosa -Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	
3. Controlar constantemente la información y el	Se mantiene control de la información y el	

conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	conocimiento de la organización mediante políticas de información y comunicación, políticas y procedimientos. **EVIDENCIA:** -Políticas de Información y comunicación. -Manual de Políticas y procedimientos departamento de Recursos Humanos amparado en la ley 41-08 de función pública	
4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).	Tenemos canales internos para difundir la información en cascada a toda la institución. **EVIDENCIA:** -Correo institucional -Murales -Circulares	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	Aseguramos un intercambio de conocimiento entre el personal de la organización. **EVIDENCIA:** -Políticas y procedimiento -Manual de políticas de comunicación y de control interno -Manual de inducción a personal de nuevo ingreso	
6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.	Se garantiza el acceso y el intercambio de información relevante con los grupos de interés y se presenta de forma sistemática y accesible para los usuarios. **EVIDENCIA:** -Oficina de Libre Acceso a la Información. -Página web.	

7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	-Correo electrónico. Garantizamos retener dentro de la organización, en la medida de los posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que estos dejen la organización. **EVIDENCIA:** -Las pc contienen claves de usuarios. -Los accesos a las carpetas compartidas son de uso restringido -Los documentos relacionados con expedientes de personal son manejados exclusivamente por la persona destinada para ese fin	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Hemos diseñado la gestión de tecnología de acuerdo a los objetivos estratégicos y operativos. **EVIDENCIA:** -Procedimiento de adquisición, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, bienes y servicios de TIC -Software institucional que responde a las necesidades propias de la institución	

2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.		No se evidencia
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	Aseguramos el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mediante charlas y capacitaciones personalizadas para la implementación de nuevo software institucional. **EVIDENCIA:** -Charlas de capacitación de nuevas tecnologías / listado de participantes -Capacitaciones personalizadas de nuevo software institucional -Manual de usuarios -Asistencia del personal de tecnología en los momentos que el empleado requiera -Sistema de tickets	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:	Aplicamos de forma eficiente las tecnologías más adecuadas.	
✓ La gestión de proyectos y tareas	Contamos con PC equipadas con internet para que los empleados cumplan de manera eficiente sus labores asignadas.	
✓ La gestión del conocimiento	Carpetas compartidas por departamentos.	
✓ Las actividades formativas y de mejora	Capacitaciones online.	
✓ La interacción con los grupos de interés y asociados	Página web, foros de discusiones, redes sociales, correos institucionales.	

✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.	Contamos con la Certificación de nuestra Red, la cual es monitoreada a través de herramientas.	
5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.	Utilizamos las TIC para presentar mejoras en el servicio. Por ejemplo, mediante nuestra página web las personas interesadas pueden realizar sus solicitudes en línea. Contamos con foros de discusiones en línea que les permite a los ciudadanos/clientes expresar su opinión con referencia a servicios prestados y actividades realizadas por la institución. **EVIDENCIA:** -Página web -Solicitudes en línea -Foros de discusión en línea	
6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.	Contamos con servicios online inteligentes y eficientes para mejorar el servicio al cliente. **EVIDENCIA:** -Página web -Correo electrónico institucional -311.gob.do	
7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	Estamos siempre atentos a las innovaciones tecnológicas. Contamos con las certificaciones A2, A3, E1 de las Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación NORTIC. **EVIDENCIA:**	

8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	Certificaciones NORTIC Tenemos en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC, a través de evaluaciones de proyectos de inversión en TIC. **EVIDENCIA:** -Políticas y procedimiento -Propuestas de proyectos	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).	La CPADB está localizado en el centro de la ciudad, con cercanías a estaciones del metro de Santo Domingo, lo que facilita a los empleados y ciudadanos desplazarse con facilidad. Además, contamos con oficinas sectoriales ubicadas en diferentes puntos de la Ciudad y en las provincias donde operamos. **EVIDENCIA:** -Foto de oficina principal Caonabo #60. -Oficinas sectoriales ubicadas en Cristo Rey, Cancino, Guaricano, y en las ciudades de Santiago y San Francisco de Macorís.	
2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las	Nos aseguramos que las instalaciones se	

instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.	usen de manera eficiente, rentable y sostenible. **EVIDENCIA:** -Fotos de nuestras instalaciones / oficinas	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	Contamos con un personal encargado de dar mantenimiento a los edificios, despachos equipos y materiales usados. **EVIDENCIA:** -Informe anual de mantenimiento -Fotos de las instalaciones	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Garantizamos el uso eficaz, eficiente y sostenible de los servicios energéticos. Concientizamos a los empleados sobre la importancia de apagar las luces y equipos. En tanto que, para el tema de transporte se realiza supervisión diaria de los vehículos de la institución. **EVIDENCIA:** -Reporte de medición de kilowatts consumido al mes -Informe de mantenimiento de vehículos	
5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	Garantizamos accesibilidad física de los edificios de acuerdo a las necesidades de los empleados y ciudadanos clientes. Por ejemplo, la sede principal de la CPADB está localizado en una ubicación céntrica y de fácil acceso a transporte publico incluyendo estaciones del metro de Santo Domingo. **EVIDENCIA:**	

	-Mapa ubicación geográfica CPADB	
6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	Contamos con una conciliación de activos fijos que detalla los lineamientos para garantizar que se realicen las conciliaciones de activos fijos que están bajo la responsabilidad de la CPADB, con la finalidad de mantener control y registro de la utilización de los mismos. Además, se presenta evidencias de los activos fijos registrados en nuestro portal de transparencia. **EVIDENCIA:** -Página web -Conciliación de activos fijos	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	Se pone a disposición de la comunidad instalaciones de oficinas sectoriales. **EVIDENCIA:** -Informes de participación -Fotos	

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Hemos identificado y documentado los procesos claves de diversas áreas organizativas de la CPADB, creando políticas y lineamientos para asegurar el buen funcionamiento de los departamentos. **EVIDENCIA:** -Manuales de políticas y procedimientos	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Hemos identificado y asignado responsabilidades a los propietarios de los procesos trabajados hasta la fecha. **EVIDENCIA:** -Manuales de políticas y procedimiento	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Hemos analizado y evaluado los procesos, riegos y factores críticos de éxito. Contamos con una matriz de riesgo, la cual nos ayuda a identificar qué cosas dificultan el cumplimiento de los procesos, así como los objetivos a alcanzar dentro de los mismos. **EVIDENCIA:** -Matriz de riesgo	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Nos aseguramos que los procesos apoyen los objetivos estratégicos y estén planificados para alcanzar los objetivos establecidos. Para tales fines estamos en proceso de elaboración de nuestro Plan Estratégico Institucional (2021-2024); planes operativos anuales e informes de cumplimiento, los cuales se elaboran	

	trimestralmente; y acuerdos de desempeño, con el objetivo de establecer metas adecuadas a las responsabilidades del personal. **EVIDENCIA:** -Planes Operativos Anuales -Acuerdos de desempeño	
5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).	Involucramos a los empleados y a los grupos de interés externo en el diseño y mejora de los procesos. Los manuales de políticas y procedimiento se crean en colaboración con el personal pertinente. Además, en nuestra página web contamos con encuestas donde los usuarios pueden expresar sus opiniones y sugerencias online. **EVIDENCIA:** -Página web -Manuales de políticas y procedimientos	
6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	Existen recursos asignados a los procesos en función de su importancia y de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la institución. **EVIDENCIA:** -Página Web, Portal de transparencia -Plan Operativo Anual	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	La CPADB cuenta con procedimientos que establecen los lineamientos para la revisión periódica de los procesos. Contamos con formularios de supervisión	

	de procesos, en el cual se evalúa si los procesos cumplen con las políticas establecidas, a los fines de ofrecer mejoras o adecuarlos a los requisitos legales si fuera necesario. **EVIDENCIA:** -Formulario de Supervisión en los Procesos -Políticas y procedimiento de supervisión permanente de la efectividad de los controles	
8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	Establecemos los objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementamos indicadores de resultados para monitorizar la eficacia en los procesos. **EVIDENCIA:** -Acuerdos de desempeño -Informes de cumplimiento del POA	
9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).	Se han realizado encuestas internas a los colaboradores de la institución para evaluar el impacto de los servicios y medir el grado de satisfacción de los usuarios. **EVIDENCIA:** -Informe de encuesta de satisfacción	
10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.		No se evidencia.

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Hemos identificados los outputs de la CPADB a través del mapa de proceso. **EVIDENCIA:** -Mapa de procesos	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Involucramos a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos. Tenemos encuestas en línea dentro de nuestra página web, donde las personas pueden expresar su opinión de manera abierta y ofrecer sugerencias prácticas para la mejora del servicio. Contamos con una oficina de Libre Acceso a la Información, donde los ciudadanos/clientes pueden, mediante solicitud, requerir cualquier información de su interés relacionado con la institución y los servicios que ofrecemos. **EVIDENCIA:** -Página Web / Servicios -Oficina de libre acceso a la información	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Involucramos a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos. **EVIDENCIA:** -Encuestas en línea Encuesta de Satisfacción Cuidadana -Foros de discusión	

4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se evidencia.
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Involucramos a los ciudadanos clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces. **EVIDENCIA:** -Página Web CPADB / Servicios	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	En la CPADB nos aseguramos que la información adecuada fiable esté accesible. **EVIDENCIA:** -Página web / Portal de transparencia -Redes Sociales -Foros de discusión	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablones de noticias en formato de audio, etc.).	Promovemos la accesibilidad a la organización. **EVIDENCIA:** -Página Web -Redes sociales -Brochures servicios	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	En nuestra institución hemos desarrollado un sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. **EVIDENCIA:**	

	-Buzón de sugerencias -Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Hemos definido la cadena de prestación de servicios a la que la organización pertenece. **EVIDENCIA:** -Plan Estratégico Institucional 2018-2020 -Página web	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Desde la CPADB coordinamos y unimos procesos con socios claves del sector privado, instituciones no lucrativas y públicas que solicitan de nuestros servicios. **EVIDENCIA:** -Beneficiarios asistencia social y nomina -Fotos de actividades	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia.
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se evidencia.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La CPADB en su esfuerzo por lograr la excelencia y eficacia en sus procesos, ha procurado la asesoría y crear grupo de trabajo en materia organizacional de	

	instituciones que aportan a la mejora de los procesos. **EVIDENCIA:** -Correos / Listado de asistencia de reuniones	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	Se crean las carpetas compartidas para trabajar en conjunto procesos entre unidades, además de los sistemas de monitoreo de la gestión pública. **EVIDENCIA:** -Carpetas compartidas -Matriz de responsable NOBACI	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Hemos creado una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos a todos los niveles de la organización. **EVIDENCIA:** -Políticas y procedimiento de autoevaluación de los procesos -Evaluación del desempeño a los colaboradores	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la…...

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	La CPADB, en vista del tipo de labor que realiza, cuenta con un personal altamente orientado al servicio, a los fines de empatizar con la población más vulnerable. Además, realizamos Encuesta de Satisfacción Ciudadana con el objetivo de me medir la percepción de los clientes con relación a la imagen global de la organización y su reputación. **EVIDENCIA:** -Página web / Servicios -informe de resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana	No se ha concluido la encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos.
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se evidencia.
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Como somos una organización de asistencia social, ofrecemos de manera totalmente gratuita cualquier solicitud realizada que esté dentro de nuestro programa de servicios ofrecidos. Además, se aplicó encuesta de satisfacción ciudadana, donde los usuarios de nuestros servicios expresaron su percepción sobre la accesibilidad a las instalaciones d la institucion, la cual tuvo un promedio de satisfacción de un 96%. **EVIDENCIA:** -Página Web / sección servicios -Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	

4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	Hemos aplicado encuesta de satisfacción ciudadana, donde los usuarios de nuestros servicios expresaron su percepción sobre la transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones). **EVIDENCIA:** -Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	.
5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	Hemos aplicado encuesta de satisfacción ciudadana, donde los usuarios de nuestros servicios expresaron su percepción sobre los productos y servicios que ofrece la institucion **EVIDENCIA:** -Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	Aplicamos encuesta de satisfacción ciudadana, donde los usuarios de nuestros servicios expresaron su opinión sobre la precepción que tienen de la institucion con relación a la diferenciación de sus diferentes necesidades **EVIDENCIA:** -Fotos de entregas de ayudas sociales -Nómina de beneficiarios -informe de resultados encuesta de satisfacción ciudadana	
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de	Aplicamos encuesta de satisfacción ciudadana, donde los usuarios de nuestros	

interés, etc.).	servicios expresaron su opinión sobre la precepción que tienen de la institucion con relación a la información disponible. **EVIDENCIA:** -informe de resultados de encuesta de satisfacción ciudadana	
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	Aplicamos encuesta de satisfacción ciudadana, donde los usuarios de nuestros servicios expresaron su opinión sobre la precepción que tienen de la institucion con relación a la correcta recepción de la información. **EVIDENCIA:** -informe de resultados de encuesta de satisfacción ciudadana	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	La CPADB aplica encuestas de satisfacción ciudadana anualmente a los usuarios de nuestros servicios **EVIDENCIA:** -informe de resultados de encuesta de satisfacción ciudadana 2021 -informe de resultados de encuesta de satisfacción ciudadana 2020	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Aplicamos encuesta de satisfacción ciudadana, donde los usuarios de nuestros servicios expresaron su opinión sobre el nivel de confianza hacia la organización y sus servicios **EVIDENCIA:** -informe de resultados de encuesta de satisfacción ciudadana	

6.2. Mediciones de resultados.
Resultados en relación con la participación:

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.	Como parte del cumplimiento de los objetivos del plan estratégico institucional tenemos la realización de mesas redondas para hacer partícipes a las organizaciones de propuestas de planes y proyectos en beneficio de las comunidades. **EVIDENCIA:** -Plan estratégico institucional -Plan Operativo Anual	No se ha concluido el proceso de realización de mesas redondas para implicar a los grupos de interés.
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Hemos implementado el sistema de buzón de sugerencias y se ha creado procedimiento para el correcto flujo y aplicación de las sugerencias recibidas **EVIDENCIA:** -Buzón de sugerencias	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Contamos con métodos nuevos e innovadores donde el ciudadano puede tener contacto con nosotros y poder atenderles cuando nos solicitan; dichos medios son: página Web, redes sociales, correo electrónico. **EVIDENCIA:** -Página Web CPADB -Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube)	

	-Formulario de contacto	
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Realizamos encuesta de satisfacción ciudadana, la cual se aplicó a los distintos usuarios de los servicios de la institucion, y permite identificar el género y estatus social al cual pertenecen. **EVIDENCIA:** -informe de resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana -Nómina de beneficiarios de asistencia social	
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		No se evidencia.

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Mediante la encuesta de satisfacción ciudadana de los ciudadanos encuestados el 96% expresaron sentirse satisfechos con el horario de atención de los diferentes servicios que ofrece la institucion. **EVIDENCIA:** -Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Mediante la encuesta de satisfacción ciudadana de los ciudadanos encuestados el 96% expresaron sentirse satisfechos con el tiempo de espera para la prestación del	

	servicio. **EVIDENCIA:** -Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	
3. Costo de los servicios.	Los servicios que se desarrollan en la institución en beneficio de los ciudadanos que lo solicitan no tienen costo alguno. **EVIDENCIA:** Página Web, sección servicios	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	La disponibilidad de información de cada uno de los servicios está contemplada en la sección de servicio de nuestra página web, donde se indica la descripción del servicio, a quien va dirigido, los requisitos y el procedimiento a seguir para solicitar el servicio, además de los contactos directos para cualquier inquietud. **EVIDENCIA:** -Página Web, sección servicios	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Contamos con 5 canales de información donde los ciudadanos pueden tener un contacto directo con nuestra institución. **EVIDENCIA:** -Página Web CPADB -Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram, youtube)	

	-Brochure de servicios -Oficina de libre acceso a la información -Mural institucional	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Las informaciones son cargadas oportunamente en los plazos establecidos, con la finalidad de que estén disponible a tiempo en nuestro portal de transparencia institucional. **EVIDENCIA:** -Página web / Portal institucional CPADB	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	En la CPADB contamos un Plan Operativo Anual y un Plan Estratégico Institucional, donde se presentan los objetivos de la institución, además, se realiza trimestralmente un informe del Plan Operativo Anual, 2019 con los avances obtenidos en cada uno de los productos planteados. **EVIDENCIA:** -Plan estratégico institucional 2018-2020 -Plan operativo anual 2019	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	No hemos tenido ningunas actuaciones del defensor público./ N/A	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Se han realizado encuentros con los responsables de proporcionar la información que se publica en portal de transparencia para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. **EVIDENCIA:** -Convocatoria / Listado asistencia / Minuta	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	En la CPADB contamos con un buzón de sugerencias para recibir las quejas de los ciudadanos/clientes y hemos desarrollado un procedimiento de gestión de quejas y sugerencia donde se establece el tiempo para el procesamiento de las mismas. **EVIDENCIA:** -Buzón de sugerencias -Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		No se evidencia número de expedientes devueltos.
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Las informaciones que son cargadas al portal institucional cumplen con los requerimientos legales establecidos para su publicación. **EVIDENCIA:** -Portal de transparencia CPADB -Certificaciones OPTIC	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de….

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Mediante la encuesta de satisfacción ciudadana de los ciudadanos encuestados el 98.86% expresaron sentirse satisfechos con la imagen global de la organización. **EVIDENCIA:** -Informe de resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Contamos con un mural con la misión, visión y valores de la institución a la vista de todo el personal de la institución. En cuanto al involucramiento de los colaboradores en la toma de decisiones, estos participan junto a sus supervisores en el cumplimiento de los planes operativos. Los resultados de la encuesta de clima indican que el conocimiento de la misión, visión y valores presenta un pico de valoración positiva de 81.93 %. **EVIDENCIA:** -Plan estratégico institucional -Informes planes operativos -Mural -Fotos / listado asistencia -Resultados Encuesta del Clima -Página Web / Inicio / Sobre nosotros	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	La CPADB cuenta con políticas y procedimiento donde los colaboradores pueden reportar y detectar mejoras en los procesos que manejan.	

	En tanto que, como resultado tenemos que los colaboradores indican en un 85.54% que se involucran en implementar propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo. **EVIDENCIA:** -Políticas y procedimiento de mejora en los procesos. -Resultados de encuesta del clima.	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Se realizan socializaciones periódicas con todos los colaboradores de la institución para el conocimiento y compromiso ético, además contamos con un buzón de denuncia para reportar aquellas anomalías que se presenten. Los colaboradores de la institución conocen en un 92.77 %, que la institución cuenta con un código de ética donde se plasman los compromisos éticos. **EVIDENCIA:** -Buzón de Denuncia -Convocatoria / Listado de participación / fotos -Procedimiento buzón de denuncia -Informe de encuesta de clima	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	La Comisión de Ética Pública de la CPADB, está en la disposición de responder ante cualquier inquietud que tenga un colaborador de la institución sobre temas éticos. Además, cuenta con un buzón de denuncias donde se reciben y canalizan las mismas.	

6. La responsabilidad social de la organización.	**EVIDENCIA:** -Informes del buzón de denuncias La responsabilidad social de la institución se ve reflejada en las actividades relacionadas con la preservación del medio ambiente que ha realizado la institucion, como actividades de reforestación y limpieza de costas. **EVIDENCIA:** -Convocatorias/ Listado de participación/ Fotos	

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Los altos y medios directivos cuentan con la capacidad para dirigir la organización, los cuales han establecidos objetivos estratégicos a través del plan estratégico institucional y su participación en los planes operativos para su cumplimiento. También se realizan informes de los avances en sus planes operativos, los cuales son publicados para el conocimiento de todos. El 97% de los encuestados en la encuesta del clima laboral indican que los directivos tienen la capacidad ya que son congruente en lo que hacen. **EVIDENCIA:** -Plan estratégico -Plan operativo anual	

	-informes avances POA -Informe de encuesta de clima	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	El 97% de los colaboradores encuestados en la encuesta de clima laboral, indican que los procedimientos de la institución están actualizados, lo que les permite ser más eficiente en los procesos que están a su cargo. **EVIDENCIA:** -Informe encuesta de clima	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	El personal de la CPADB, se evalúa a través de los acuerdos de desempeño donde son asignadas las metas a cumplir en el año. El reparto de tareas se realiza de acuerdo a capacidades o competencias, la cual se evidencia en la encuesta de clima presentando un pico valoración positiva de 77%. **EVIDENCIA:** -362 acuerdos de desempeño realizados -Informe de encuesta de clima	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Se evidencia que en la encuesta de clima realizada a los colaboradores presentan un 94%, de que se reconoce el esfuerzo realizado a través del cumplimiento de las metas establecidas. **EVIDENCIA:** -Informe de encuesta de clima	

5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Los cambios y la innovación en la organización se utilizan para mejorar la forma de trabajo, es por ende que se presenta una valoración positiva de un 95 %. **EVIDENCIA:** -Informe de encuesta de clima	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	Los colaboradores valoran en 83.13% que se promueve la integración de trabajo en equipo. Un 98% de los colaboradores encuestados indican que existe comunicación oportuna entre las diferentes áreas de la institución. **EVIDENCIA:** -Informe de encuesta de clima	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	El informe de la encuesta de clima arrojo que el 97.47% de los encuestados valoran que se respeta el horario de trabajo. Además, indican en un 96.75% apoyo por parte de la institución cuando se presenta una urgencia familiar. También podemos agregar que se otorgan permisos por estudios universitarios a colaboradores que demuestren que estén cursando asignaturas en horario laborable.	

	EVIDENCIA: -Informe de encuesta de clima -Reporte de permisos Recursos Humanos	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	En la CPADB se toma en consideración la igualdad de oportunidades a través de capacitaciones a todo el personal de la institución. El 82%, de los encuestados opinan que se les da oportunidades de ascenso y promoción sin importar género, y se sancionan la intimidación y el maltrato. **EVIDENCIA:** -Informe de encuesta de clima laboral	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	Las condiciones de lugar de trabajo son valoradas positivamente con un 98% por los colaboradores, ya que se sienten con seguridad e indican que hay higiene para la realización de su trabajo. **EVIDENCIA:** -Informe de encuesta de clima	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	La encuesta de clima realizada a los colaboradores de la CPADB arrojo que el 83% de los colaboradores piensa que la institucion promueve el movimiento como	

2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera **EVIDENCIA:** -Informe de encuesta de clima En relación a la motivación, el 98% de los encuestados opinan que se sienten feliz realizando su trabajo. **EVIDENCIA:** -Informe de encuesta de clima En relación a la formación recibida con relación a los objetivos estratégicos de la institucion, el 96% de los encuestados opinan que recibe capacitación especializada y alineada a sus funciones. **EVIDENCIA:** -informe de encuesta de clima laboral	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	En la CPADB se mide el comportamiento de las personas que laboran en la institución, a través del control de asistencia donde se pueden medir el absentismo, permisos por imprevisto, observaciones de entrada y salida, asistencia diaria, entre otros. Además, se mide el índice de rotación del personal. **EVIDENCIA:** -Reporte de Absentismo -Reporte de índice de rotación del personal	

	-Reporte de Memoria anual -Reporte de Asistencia Diario	
2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	Contamos con una valoración positiva de un 95% de implicación de los colaboradores ante situaciones donde se requiera buscar soluciones cuando se realizan trabajos en equipo. **EVIDENCIA:** -Informe de encuesta de clima	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	Anualmente se realizan las evaluaciones del desempeño donde se mide el rendimiento individual de cada colaborador mediante las metas que se han trazado cumplir. **EVIDENCIA:** -Informes de evaluación del desempeño	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Como resultado de la encuesta realizada a los colaboradores tenemos que en un 98% se implementan propuestas para dar solución a simplificar los procesos de trabajo que se desarrollan en la institución. **EVIDENCIA:** - Informe de encuesta de clima	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Según los resultados de la encuesta de clima laboral, un 85% de los colaborares expreso que usa las tecnologías de la información y comunicación para el desempeño de sus funciones. **EVIDENCIA:**	

		-informe de encuesta de clima laboral	
6.	Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	Para desarrollar las capacidades de los colaboradores se cuenta con un plan de capacitación, el cual se lleva a cabo anualmente. Además, un 96% de los empleados dijo sentirse satisfecho con las capacitaciones recibidas. **EVIDENCIA:** -Plan de capacitación -informe de clima laboral	
7.	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.).	En el plan de capacitación se contempla la capacitación a los colaboradores en relación al servicio al cliente brindado a los ciudadanos, con la finalidad de brindar un servicio eficiente cuando los ciudadanos/cliente realizan sus solicitudes en la institución. Además, mediante la encuesta de satisfacción ciudadana, un 100% de los encuestados dijo sentirse satisfechos con el trato recibido por el personal que lo atendió. **EVIDENCIA:** -Plan de capacitación	
8.	Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	La frecuencia utilizada por la CPADB de reconocimiento individual es anual, la cual se realiza al finalizar el año. **EVIDENCIA:** -Fotos actividad	
9.	Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo,	No se han reportado casos de dilemas éticos.	

posible conflicto de interés). 10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	N/A Los colaboradores de la institución se involucran y están dispuestos a participar voluntariamente cuando se presentan actividades de esta naturaleza. Como parte del cumplimiento de nuestros objetivos institucionales y responsabilidad social con el medio ambiente, nuestros colaboradores participan en actividades de preservación del medio ambiente. **EVIDENCIA:** -Fotos actividades de reforestación y limpieza de costas -Convocatoria/ listados participantes / fotos	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de…..

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	Por la naturaleza de nuestra institución nuestros objetivos están orientados a realizar actividades y/o donaciones en beneficio de los ciudadanos/clientes, con la finalidad de mejorar su calidad de vida. Se evidencia conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización a través de los ciudadanos/clientes, quienes son	No se ha concluido la encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos.

	los principales promotores del trabajo que se realiza en la CPADB. Además, apoyamos acciones relacionadas a actividades deportivas y culturales, también de salud con la realización de operativos médicos, y actividades abiertas al público. **EVIDENCIA:** -Publicaciones oficiales página web CPADB -Testimonios / videos -Estadísticas Institucionales -Beneficiarios de programas asistenciales y nómina de los mismos -Fotos de actividades	
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	En la CPADB se ofrece la oportunidad a estudiantes que cursan su último año escolar y universitario de realizar sus pasantías en la institución, lo que a su vez contribuye con su crecimiento académico y con la sociedad. **EVIDENCIA:** -Listado de estudiantes pasantes	No se evidencia medición de la reputación de la organización.
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).	Como institución nos sentimos identificados y aportamos para que los ciudadanos/clientes puedan ser autosostenibles a través de los productos que reciben, los cuales les permite desarrollar su propio crecimiento económico. **EVIDENCIA:** -Solicitudes de servicios resueltos -Estadísticas Institucionales -Beneficiarios de programas asistenciales y	No se evidencia medición del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.

	nómina de los mismos -Fotos	
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).	Los colaboradores de la institución reciben capacitación sobre oficina verdes, con el fin de aportar con la protección del medio ambiente. Además, se realizan mediciones mensuales para llevar control del consumo de kilowatts en la institución. **EVIDENCIA:** -Convocatoria / Listado de participación / fotos -Reporte de medición de kilowatts consumido al mes	No se evidencia medición del enfoque hacia las cuestiones medioambientales.
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se evidencia.
6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.		No se evidencia.
7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Contamos con un portal de transparencia donde se pueden encontrar todas las informaciones requeridas por dicho portal, y el mismo es de dominio público. La puntuación en transparencia es de unos 86	No se evidencia medición de la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

	puntos (evaluado por la DIGEIG). En tanto que, en lo concerniente con el comportamiento ético se constata la implementación de una comisión de ética pública, la cual trata todos los temas éticos que surgen en la institución. **EVIDENCIA:** -Página web CPADB /sección transparencia -Evaluaciones Ley 200-04 (DIGEIG) - Página web CPADB / Comisión de ética	
8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	La CPADB desarrolla diversas jornadas sociales y culturales en favor de las comunidades donde ejecuta sus acciones. Las jornadas que se desarrollan se orientan a la realización de operativos médicos, fumigación, agasajar a madres en su día, obras de teatro, entre otras. **EVIDENCIA:** -Fotos de actividades -Testimonios ciudadanos -Estadísticas institucionales -Nómina de beneficiarios	No se evidencia medición de la participación de la organización en la comunidad.
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	Se evidencia cobertura mediática a través de actividades populares de navidad realizadas para los ciudadanos/ clientes, las cuales llaman a la unidad familiar. **EVIDENCIA:** -Notas de prensa -Videos Fotos de las actividades	No se evidencia medición de la institución en la cobertura mediática.

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.).	Los medios de transporte de la institución son revisados diariamente para verificar que estén en perfecto estado, lo que contribuye a que no puedan hacer daño al medioambiente. Para contribuir a la preservación del medio ambiente se han capacitado un total de 77 servidores sobre oficinas verdes. Uso adecuado del consumo de energía eléctrica a través de medición de kilowatts consumido como medida de control. **EVIDENCIA:** -Convocatoria / Listado de participación / fotos -Reporte diario de revisión de vehículos -Reporte de medición de kilowatts consumido al mes	No se evidencia presencia de proveedores con perfil de responsabilidad.
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Se mantienen relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad que son afines a la CPADB, como son encuentros con directores instituciones públicas, alcaldes, representantes iglesias, otros. **EVIDENCIA:**	

	-Invitaciones / 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 destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	Apoyamos a personas en situaciones de desventajas, ya que contamos con servicios públicos para beneficiar y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos / clientes. **EVIDENCIA:** -Estadísticas institucionales -Nómina de beneficiarios de asistencia social -Beneficiarios de programas de asistencia social -Fotos	
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	En la CPADB apoyamos como empleador a personas en situación de desventaja, es por ello que contamos con personas con discapacidad en la institución. **EVIDENCIA:** -Nómina de empleados CPADB	
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Los empleados desinteresadamente participan en actividades filantrópicas; podemos citar las fuertes lluvias que afectaron a la región norte del país en el año 2016, donde todos los colaboradores de la institución aportaron para esta noble causa. **EVIDENCIA** -Fotos de las donaciones	

7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	En las actividades sociales que son desarrolladas por la CPADB se involucra la participación social de los ciudadanos / clientes, ya que las mismas van dirigidas a mejorar condiciones de salubridad y salud; Además contamos con la colaboración activa de los empleados de la institución. **EVIDENCIA:** -Fotos de actividades	
8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).		No se evidencia.
9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	Contamos con un plan de seguridad, emergencia y evacuación. Hemos capacitado a nuestros colaboradores ante la actuación de qué hacer antes, durante y después de un terremoto. **EVIDENCIA:** -Plan de seguridad, emergencia y evacuación -Fotos de taller / listado participantes	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No se evidencia.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con…..

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Contamos con 9 servicios, los cuales son medidos trimestralmente a través de informes de seguimiento y control al plan operativo anual. **EVIDENCIA:** -Informes de seguimiento y control al POA	No se ha concluido la encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos.
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Hemos impactado de forma directa a las comunidades y beneficiarios de los servicios que se ofrecen en la institución. Los programas que se desarrollan han contribuido en temas de salud, prevenir enfermedades producidas por vectores y mejorar las condiciones de salubridad, asistencia social focalizada, construcción, reparación y/o mejoramiento de infraestructuras barriales, aportes a actividades culturales, entre otros. **EVIDENCIA:** -Estadísticas institucionales -Nómina de beneficiarios de asistencia social -Beneficiarios de programas de asistencia social -Datos abiertos -Fotos -Testimonios beneficiarios	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.		No se evidencia.
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No se evidencia.

5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	Hemos sido auditado en una ocasión por la CCRD, y se han tomado en consideración las recomendaciones realizadas en el informe final de la auditoria. **EVIDENCIA:** -Informe de auditoría CCRD -Políticas y procedimientos implementados	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No se evidencia.
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	En la CPADB contamos con servicios en línea, para que los ciudadanos/ clientes puedan acceder a nuestra plataforma y hacer sus solicitudes vía web. También tenemos un software institucional que nos permite agilizar los trámites internos para dar un mejor servicio a la ciudadanía. **EVIDENCIA:** -Software institucional -Página Web/ servicios	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Hemos realizado una matriz de riesgo donde identificamos aquellos riesgos que se pueden presentar para cada uno de los productos contemplado en el plan operativo anual. **EVIDENCIA:**	

	-Matriz de riesgo CPADB -Listado de visitas a responsables de productos	
2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).	Los recursos disponibles son asignados acordes a los productos del plan operativo anual, y cada trimestre se realizan reportes de ejecución física financiera. En cuanto a la gestión de los recursos humanos y del conocimiento tenemos planes de capacitación donde los colaboradores son capacitados acorde a sus funciones. Las instalaciones de la CPADB están ubicadas en una zona de fácil acceso para la ciudadanía, además se mantiene un continuo mantenimiento de sus instalaciones. La institución cuenta con señalización en todas las áreas y oficinas como medida de seguridad. **EVIDENCIA:** -Reportes del SIGEF -Informes de seguimiento y control del POA -Plan de capacitación 2019 -Listado de participantes/ fotos -Fotos de las instalaciones	
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Para mejorar el desempeño se ha implementado una plataforma de software institucional, la cual permite que los colaboradores simplifiquen sus procesos y puedan realizar sus trabajos de manera eficiente.	

	A través de las evaluaciones de desempeño se evidencia el desempeño alcanzado por cada uno de los colaboradores. **EVIDENCIA:** -Software Institucional -Evaluaciones de desempeño	
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No se evidencia.
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).		No se evidencia.
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	Para mejorar el uso de la información y de las tecnologías en las áreas organizativas de la CPADB, se evidencia que contamos con correo institucional y carpetas compartidas para el eficiente flujo de la información, un software institucional que permite simplificar los procesos y ahorrar tiempo y papel en cada tramite. **EVIDENCIA:** -Software institucional -Correo electrónico institucional -Carpetas compartidas	
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	Contamos con políticas y procedimiento que nos permiten detectar y evaluar irregularidades en los procesos e implementar acciones correctivas para el mejor funcionamiento de la organización. Por otra parte, hemos sido auditados por la CCRD, y en su informe final han emitido	

	recomendaciones para los procesos auditados los cuales nos han permitido realizar mejoras en la organización. **EVIDENCIA:** -Políticas y procedimiento -Informe de auditoría CCRD	
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).		No se evidencia participación a premios a la excelencia.
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Cada trimestre se da cumplimiento a los objetivos presupuestario y financieros a través de la ejecución física financiera en SIGEF. Por otra parte, se evalúa el cumplimento mediante mediciones del índice de gestión presupuestario. **EVIDENCIA:** -Reporte ejecución física financiera SIGEF -Evaluación Índice de gestión presupuestaria	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	Hemos sido auditados por la cámara de cuentas de la república, la cual realizo un informe con las recomendaciones de lugar. **EVIDENCIA:** -Informe de auditoría CCRD	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Para el suministro de los productos que se manejan en la CPADB se realizan diversos procesos de compras donde se analiza el costo de los productos y su calidad, para	

	eficientizar las compras que se realizan. **EVIDENCIA:** -Procesos de compras / pagina web CPADB -Informes de peritos	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento "Modelo CAF 2013", las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.