



**AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL CON LA
METODOLOGÍA CAF**
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA DISCAPACIDAD

JUNIO DE 2022

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA DISCAPACIDAD

FECHA:

Junio 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	En el Centro de Atención Integral para discapacidad se cuenta con misión y visión definidas, las cuales son: Misión: “Brindar un servicio integral de calidad en la evaluación, diagnóstico y proceso terapéutico de los niños, con el fin de alcanzar el mayor desarrollo posible de sus potencialidades para lograr una efectiva inclusión social” Visión: “Ser una institución de referencia nacional e internacional en la atención a niños y niñas con Trastornos del Espectro Autista (TEA), Parálisis Cerebral (PC) y Síndrome de Down, a través de la excelencia de sus recursos humanos y sus procesos de intervención.. Evidencia: captura de pantalla portal web	No se evidencia se haya definido con la participación de los empleados y grupos de interés y asegurando la alineación a las estrategias nacionales.
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Se cuenta con el marco de valores institucionales establecidos y definidos. Evidencia: captura de pantalla portal web	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo:		No se evidencia se haya definido con la participación de los empleados y grupos de interés y asegurando la alineación a las estrategias nacionales.

Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).		
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Se realiza mediante la publicación de la misión en el portal institucional. Evidencia: captura de pantalla portal web	No se garantiza la comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).		No se evidencia
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Se cuenta con una comisión de ética conformada con 5 miembros de la institución, elegidos democráticamente con el apoyo de la DIGEIG.	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Se evidencia mediante la asignación de funciones y responsabilidades y la revisión periódica del	

	<p>cumplimiento de las mismas a través de reuniones de seguimiento:</p> <p>Evidencia: convocatorias reunión de revisión de acuerdos, reporte de logros y acciones en proceso.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Se realiza mediante la gestión para la aprobación de la estructura organizativa y el manual de funciones de la institución.</p> <p>Evidencia: estructura aprobada, solicitud aprobación manual de funciones.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>		No se evidencia
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>		No se evidencia
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los</p>		No se evidencia

logros estratégicos y operativos de la organización.		
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	Se cuenta con un primer diagnóstico de gestión en base al modelo CAF. Evidencia: informe autoevaluación	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Se evidencia mediante la publicación de información en el portal web y en las redes sociales de la institución: Evidencia: captura de pantalla portal web y redes sociales	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se evidencia mediante la asignación de comités y grupos de trabajo. Evidencia: correos y minuta de reunión	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Se evidencia mediante el uso activo de las redes sociales para comunicar las informaciones más relevantes de la institución. Evidencia: captura de publicaciones en redes sociales.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Se evidencia mediante la realización de reuniones periódicas con el equipo directivo y el respaldo a las propuestas realizadas por los encargados. Evidencia: minuta de reunión, correos	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.		

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	La máxima autoridad ejecutiva del CAID se involucra de manera activa en todos los asuntos institucionales, además de fomentar los valores como la responsabilidad, el liderazgo y el trabajo en equipo mediante la creación de grupos de trabajo y la asignación específica de funciones. Evidencia: conformación comité de calidad, registro participantes taller CAF	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Nuestro líder fomenta en el equipo una cultura de respeto, confianza y apertura con todos los miembros del equipo, de igual forma se muestra la comprensión total antes las circunstancias personales que se presentan a los colaboradores Evidencia: correo permiso para terapias Indhira Plasencio, captura grupo whataspp	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Se realiza mediante las reuniones mensuales del comité ejecutivo y a través de correos electrónicos solicitando opinión técnica sobre asuntos específicos. Evidencia: Convocatoria y minuta reunión comité ejecutivo, correo consulta	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	Se evidencia mediante la asignación de responsabilidades a los encargados de departamentos y la retroalimentación oportuna. Evidencia: correo asignación elaboración memoria, correo de aprobación y felicitación.	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se evidencia mediante la asignación de responsabilidades a los encargados de departamentos y la retroalimentación oportuna.	

	Evidencia: correo asignación elaboración memoria, correo de aprobación y felicitación.	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Se evidencia mediante la participación del equipo directivo en un taller sobre discapacidad y en el taller sobre el modelo CAF	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Nuestro líder tiene por costumbre reconocer y felicitar a los miembros de su equipo de manera personal, grupal y electrónica. Evidencia: correo reconocimiento.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.		No se evidencia
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Se evidencia mediante el sometimiento al	

3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se evidencia mediante la alineación institucional con la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público. Evidencia: Matriz alineación CAID con END y PNPSP	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.		No se evidencia
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	Se evidencia mediante acuerdos y reuniones realizadas con los grupos de interés. Evidencia: convenio con Walkabout Fundation	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se evidencia mediante la participación del CAID en las actividades de transversalización del enfoque de género organizada por el Ministerio de Salud Pública y el Ministerio de la Mujer Evidencia: convocatoria, correos de seguimiento	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	Se realiza mediante la publicación activa en redes sociales de las actividades realizadas en los diferentes centros. Evidencia: captura de pantalla redes sociales	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

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

1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.		No se evidencia
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se tienen identificadas a las principales organizaciones privadas que brindan servicios terapéuticos a niños con TEA, Síndrome de Down y Parálisis cerebral	No se evidencia la identificación de los grupos de interés internos
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Se realiza mediante la revisión y actualización de todas las normativas vigentes tanto nacional o internacional que impactan a la institución. Evidencia: marco legal CAID	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.		No se evidencia

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.		No se evidencia
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.		No se evidencia
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.		No se evidencia
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Se asegura mediante la elaboración del presupuesto anual y el Plan de Compras. Evidencia: Presupuesto 2022 y PAC 2022	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se cuenta con estructura organizativa aprobada por el MAP. Evidencia: Estructura Organizativa	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.		No se evidencia
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.		No se evidencia

4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.		No se evidencia
--	--	-----------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se evidencia mediante la solicitud de incorporar la facilidad de pago por tarjeta de crédito y la facturación con seguro médico. Evidencia: gestión de cobros con tarjeta de crédito y seguros.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		No se evidencia
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se evidencia
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se evidencia.

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Documento Externo SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se evidencia mediante la elaboración de la planificación de los recursos humanos y su reporte al Ministerio de Administración Pública. Evidencia: planificación de RRHH, carta de remisión al MAP	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Se evidencia mediante la aplicación de la ley 41-08 y la aprobación de las contrataciones mediante la No Objeción del Ministerio de Administración Pública. Evidencia: No objeciones remitidas al MAP	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Se evidencia mediante la flexibilidad entre la carga laboral y la productividad se mide en los resultados esperados más que en cumplimiento de un régimen laboral. Evidencia: política de RRHH	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		No se evidencia.
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Se realiza de manera consecutiva y periódica la evaluación y acuerdos de desempeño y sus monitoreos de incidencias. Evidencia: Matriz resultados evaluación del desempeño	

<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>		<p>No se evidencia.</p>
--	--	-------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se evidencia mediante la captación de talentos que se alineen sus competencias a la estrategia y el sentir de la organización. Evidencia: expedientes de personal</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>		<p>No se evidencia.</p>

5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se evidencia.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencia mediante promociones y movimiento internos de personal. Evidencia: promoción	No se evidencia.
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).		No se evidencia.
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se evidencia.
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Se evidencia mediante reuniones directivas y con colaboradores que permiten el desarrollo del dialogo y resolución de conflictos.	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).		No se evidencia
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores		No se evidencia

públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.		
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se realiza a través de la elaboración y firma de los acuerdos de desempeño y la posterior evaluación de los mismos Evidencia; acuerdos de desempeño.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	No se evidencia.	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.		No se evidencia
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	Se evidencia mediante la flexibilidad que se les permite a los colaboradores en su jornada laboral, ya sea por teletrabajo o el cumplimiento estricto de un horario laboral, Se evidencia: permisos concedidos al personal.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Se realiza mediante la gestión del bono por rendimiento individual y el establecimiento de una política que otorga un día libre a cada colaborado por motivo de cumpleaños. Evidencia: carta no objeción pago del bono y política de rrhh.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	En el CAID tenemos identificados los socios clave de los sectores privado, público y sociedad civil para construir relaciones sostenibles. Evidencias: Base de datos de acuerdos y convenios de cooperación interinstitucional	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	CAID se ha firmado acuerdos de colaboración teniendo en cuenta el quehacer, la experiencia, recursos, etc. de los socios para maximizar el impacto positivo en la sociedad. Evidencia: Documentos de acuerdos de colaboración suscritos.	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Los acuerdos de colaboración definen objetivos, responsabilidades, actividades, responsabilidades y responsables. Evidencia: acuerdos de colaboración firmados.	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia

5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Se evidencia mediante la realización de procesos de compras apegados a la ley 340-06. Evidencia: expediente proceso de compra	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Se garantiza mediante el establecimiento de la Oficina de acceso a la información y el portal de transparencia institucional, en cumplimiento con las disposiciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Evidencia: estructura OAI, Captura portal de transparencia y datos abiertos	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.		No se evidencia
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	Se evidencia mediante la elaboración del procedimiento para el manejo de quejas y sugerencias el portal 311. Evidencia: procedimientos OAI, formularios, captura portal 311	

<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia mediante el desglose de los servicios ofrecidos, sus características, tiempo de entrega, precios y requisitos en nuestro portal web. Evidencia: captura sección servicios página web CAID.</p>	
---	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La institución cumple con normativas de transparencia por medio a la publicación mensual en el Portal de Transparencia, página WEB del CAID de la Ejecución Presupuestaria, Estados Financieros y sus Notas, Ingresos y Gastos, Evidencias: Registro de las operaciones contables en SIGEF, Portal de Transparencia, Portal Transaccional de la DGCP</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>La institución cuenta con una gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros, por medio a la adquisición de los insumos buscando la mayor rentabilidad de los recursos financieros,</p>	

	detectando las necesidades y adquiriéndose los bienes y servicios en estricto cumplimiento de la ley de compras y contrataciones, buscando siempre preservar la calidad de lo adquirido al menor costo posible. Estos registros quedan evidenciados en el sistema SIGEF, donde se puede visualizar la ejecución presupuestaria y los asientos contables de acuerdo a las normas y reglamentos de DIGEPRES y DIGECOG	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	La institución cuenta con un presupuesto original asociado al producto del CAID registrado en el SIGEF. La institución es monitoreada trimestralmente por medio al indicador de IGP el presupuesto plurianual, físico financiero de aplicando sistemas de planificación y control presupuestario para cumplir con sus objetivos.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	La institución cuenta con una estructura organizativa que se traduce en el Manual de Cargos Común, en los cuales se evidencia delegación y una descentralización de las responsabilidades financieras, y en los acuerdos de desempeño	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.		No se evidencia
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se evidencia mediante la utilización del Sistema Integrado de Gestión y Salud (SIGES), a través del cual se gestionan las informaciones de todos los usuarios de nuestros servicios. Evidencia: captura SIGES	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se realiza a través de la gestión para la certificación con las normas NORTICS y la implementación de mejoras al sistema SIGES. Evidencia: certificados NORTICS y cronograma de mejoras al SIGES	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se evidencia
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencia
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	Se realiza mediante el envío de correos con información relevante a todo el personal y el establecimiento de una red interna para almacenar información electrónica. Evidencia: correos a todo el personal, captura intranet.	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera	Se asegura el acceso a la información a través de nuestra Oficina de Libre Acceso y mediante la	

fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	publicación de información en datos abiertos en nuestra página Web. Evidencia: captura portal de transparencia, formulario solicitud información.	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Se asegura mediante la creación de las políticas de recursos humanos y de uso de correo electrónico institucional. Evidencia: política rrhh y política de uso de correo	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se administra los recursos tecnológicos de acuerdo a las necesidades de la institución, apegados a las normas de buenas prácticas de NORTIC e ITIL.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		No se evidencia
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Todas las áreas y departamentos de la institución cuentan con recursos tecnológicos para la colaboración y acceso a información digital de la institución.	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se está trabajando en la creación de una oficina virtual para acceso de los servicios en línea de la institución, estará operativo en el primer trimestre de 2023</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No se evidencia</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se evidencia por medio a la Ley 340-06 de compras y contrataciones y de acuerdo a los procesos de compras de bienes y servicios en el Portal Transaccional, el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de las instalaciones, suministro de materiales, equipos médicos y electrónicos, así como medio de transporte para el buen funcionamiento de los objetivos y metas de la institución.</p>	

2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Se evidencia en los Centros CAID condiciones de trabajo aptas para el buen funcionamiento y poder ofrecer los servicios de acuerdo a las necesidades de los colaboradores y usuarios del CAID	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se evidencia
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		No se evidencia
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Se evidencia en los Centros CAID la adecuada accesibilidad a las instalaciones físicas, ubicadas en avenidas de fácil acceso a las vías de transportes. En el caso de las instalaciones de San Juan de la Maguana, se utiliza el autobús del CAID para acercar a los colaboradores a las instalaciones.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del	Se cuenta con estructura organizativa aprobada por el Ministerio de Administración Pública. Evidencia: resolución aprobación estructura	No se evidencia el mapeo, descripción y documentación de procesos

personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.		
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>Se evidencia mediante la designación de un analista de procesos para realizar la documentación de todos los procesos institucionales, para lo cual se creó un Manual para la elaboración y documentación de procesos y un registro maestro que permite llevar el control y la codificación de los documentos institucionales.</p> <p>Evidencia: Manual para la elaboración y documentación de procesos y registro maestro</p>	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.		No se evidencia
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>Se realiza mediante la asignación de un código que idéntica al responsable de cada proceso documentado, además incluir un cuadro de detalles de las actividades con sus responsables, directrices y entregable.</p> <p>Evidencia: procesos de pago de viáticos, plantilla de elaboración de procedimientos y políticas.</p>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.		No se evidencia

6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	Se evidencia mediante la gestión de acuerdo interinstitucional para compartir datos con SIUBEN. Evidencia: correos con Siuben, borrador acuerdo	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).		No se evidencia
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	Se realiza mediante el levantamiento de información sobre las aseguradoras que usan los usuarios, para priorizar aquellas que impacten a la mayor cantidad de usuarios. Evidencia: levantamiento seguros médicos	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Se evidencia mediante la gestión del pago con tarjeta de crédito. Evidencia: correos, minuta reunión.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se evidencia
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en	Se realiza mediante la flexibilidad de horario para la asignación de varias citas en un mismo día a las familias que lo soliciten. Evidencia: control de citas	

versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).		
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.		No se evidencia
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia mediante la realización de jornadas de certificación de discapacidad en coordinación con INAPI y CONADIS. Evidencia: correos de coordinación, fotos, estadísticas.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se evidencia
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Se evidencia a través de la coordinación con los ayuntamientos y los bomberos para el desarrollo de actividades institucionales. Evidencia: programación Rally San Juan	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		No se evidencia
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se evidencia. Deben realizarse encuestas de satisfacción a los usuarios de manera periódica.
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Se realizó diálogo abierto con familias de usuarios, fundaciones y organizaciones sin fines de lucro sobre el nuevo modelo de atención y servicio. Se evidencia por el registro de participantes y fotografías del encuentro.	Debe recibirse de manera periódica la participación de los ciudadanos a través de encuentros personales y/o sugerencias escritas.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia,	Se evidencia en la página web de la institución (www.caid.gob.do), proyecciones audiovisuales en las diferentes sedes y los medios sociales	Debe actualizarse la información acorde a los cambios operativos de la institución, el modelo de atención, las tarifas y requerimientos.

facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	institucionales, con contenido de fácil lectura y adecuado a la población objetiva.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No se evidencia. Deben realizarse encuestas de satisfacción a los usuarios de manera periódica

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se evidencia. Deben realizarse encuestas de satisfacción a los usuarios de manera periódica
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No se evidencia
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		No se evidencia
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se evidencia
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se evidencia
6) Agilidad de la organización.		No se evidencia
7) Digitalización en la organización.		No se evidencia

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Se evidencia en los registros de solicitud y agenda de cita de los servicios médicos y de evaluación un tiempo oportuno de atención.	Deben implementarse nuevas estrategias para reducir el tiempo de espera para iniciar el plan terapéutico luego de ser admitido
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.		No se evidencia. Debe mejorar el registro y la respuesta oportuna de las quejas y sugerencias recibidas
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencia
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Estadísticas Redes Sociales Red social Comportamiento Instagram: + 120% Crecimiento 136% Engagement Facebook: + 86% Crecimiento +61.50% Engagement Twitter: 161% Crecimiento 4.53% Engagement YouTube: 971.43% Crecimiento Evidencia: reporte estadísticas redes sociales	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Se evidencia en el fácil acceso a los medios sociales de comunicación institucional	Debe actualizarse la información acorde a los cambios operativos de la institución, el modelo de atención, las tarifas y requerimientos.
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.		No se evidencia

4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Se evidencia en la información publicada en el portal de datos abiertos (www.datos.gob.do)	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Se ofrecen servicios tanto en tanda matutina como vespertina	
6) Tiempo de espera.		No se evidencia
7) Tiempo para prestar el servicio.	Se evidencia en los registros de solicitud y agenda de cita de los servicios médicos y de evaluación un tiempo oportuno de atención	No se evidencia.
8) Costo de los servicios.	Los costos de los servicios están sujetos a la situación socioeconómica de los usuarios, evidenciado en los descuentos por categoría asociados a la facturación.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia en la página web de la institución (www.caid.gob.do)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se evidencia
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se evidencia
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Se evidencia en el registro de los usuarios beneficiados por la implementación de nuevos programas de atención y actividades formativas	

4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	191 Niños y 546 Niñas ingresaron a los servicios de evaluación y diagnósticos en el período enero-junio 2022	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.		No se evidencia
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se evidencia

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

	(Detallar Evidencias)	
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		No se evidencia
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		No se evidencia
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.		No se evidencia
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.		No se evidencia
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.		No se evidencia
6) La responsabilidad social de la organización.		No se evidencia
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se evidencia
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se evidencia
9) La agilidad de la organización.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		No se evidencia
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se evidencia

3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.		No se evidencia
4) La gestión del conocimiento.		No se evidencia
5) La comunicación interna y los métodos de información.		No se evidencia
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No se evidencia
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.		No se evidencia
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).		No se evidencia
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No se evidencia
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		No se evidencia
2) Motivación y empoderamiento.		No se evidencia

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

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No se evidencia
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se evidencia
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se evidencia
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se evidencia
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		No se evidencia

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.		No se evidencia

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No se evidencia
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.		No se evidencia
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

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

2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se evidencia
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	La población meta de la institución se encuentra en situación de vulnerabilidad por su condición de discapacidad.	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se evidencia
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		No se evidencia
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se evidencia. Deben realizarse encuestas de opinión de manera periódica

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	Se evidencia en el uso de materiales reciclados para las intervenciones terapéuticas en arte-terapia y en la motivación a evitar impresiones innecesarias incluida en cada correo institucional.	Se deben tomar medidas para garantizar la optimización del consumo energético y de agua, y reducir la utilización de plásticos de un sólo uso.

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).		
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se evidencia.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se evidencia.
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se evidencia.
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	<ul style="list-style-type: none"> • 50 colaboradores de EDESUR Dominicana fueron sensibilizados con la charlas psicoeducativas a instituciones externas 	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		No se evidencia
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente,		No se evidencia

reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>737 nuevos niños y niñas recibieron los servicios de evaluación y diagnóstico de la Red CAID, lo que se traduce en un cumplimiento de un 125% con relación a la meta programada para el semestre de 588 nuevos ingresos.</p> <p>3,024 niños y niñas recibieron atención integral en los diferentes servicios de la Red CAID en los primeros seis meses del año en curso. Evidencia: memoria semestral, informe metas físicas.</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Durante este semestre se han brindado un total de 35,273 atenciones médicas y terapéuticas a todos los niños y niñas.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se evidencia
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	El CAID obtuvo una calificación de 76ptos en la primera medición del Índice de Gestión Presupuestaria IGP. Evidencia: reporte medición IGP	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se evidencia.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	4 procesos de apoyo levantados y documentados, 2 manuales de políticas aprobados,	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se evidencia
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se evidencia
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No se evidencia
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia

7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	2 certificaciones en normas NORTICS. Evidencia: certificado	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El CAID obtuvo una calificación de 76ptos en la primera medición del Índice de Gestión Presupuestaria IGP, el cual mide el cumplimiento en el manejo presupuestario de las instituciones. Evidencia: reporte medición IGP	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia

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