

CENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA DISCAPACIDAD

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Indhira Pamela Plasencio A, Enc. Planificación y Desarrollo
Coordinadora

Amparo Solís, Enc. Gestión y Monitoreo de Servicios
Secretaria

Henry Rosa P., Director Nacional
Marleny Aristy Almonte, Enc. Administrativo y Financiero
Ana Gabriela Melo, Enc. Recursos Humanos
Luís Sosa, Enc. Jurídico
Patricia Lopez Penn, Coord. Despacho
Yaila Esperanza De Peña, Enc. Evaluación y Diagnóstico
Radhy Díaz Peña, Enc. Tecnología
Airina Feliz Lockhart, Gestora Redes Sociales
Miembros

**Santo Domingo, D.N.
Junio 2022**

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. ASPECTOS GENERALES	4
1.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	4
1.1.1 MISIÓN.....	4
1.1.2 VISIÓN.....	4
1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES	4
1.1.4 BASE LEGAL	4
1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	9
1.1.7 SERVICIOS.....	10
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	13
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	13
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	14
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	14
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	17
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	19
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:.....	20

RESUMEN EJECUTIVO

El Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID) se encuentra inmerso en un proceso de reorganización y fortalecimiento institucional a raíz de la promulgación del decreto No.170 del 16 de marzo 2021, mediante el cual se recrea la como un órgano desconcentrado, tanto funcional como territorialmente, adscrito al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS). No obstante, es a partir del 29 de diciembre del referido año que el CAID logra iniciar sus operaciones como unidad ejecutara de sus propios procesos de gestión administrativa, financiera y de planificación estratégica.

La gestión actual del CAID está altamente comprometida en cumplir fielmente con las disposiciones erogadas por los entes rectores de la Administración Pública. En tal virtud, , fue conformado el Comité de Calidad y se solicitó inmediatamente el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública (MAP) para la implementación del Marco Común de Evaluación CAF (por sus iniciales en inglés *Common Assesment Framework*).

Para este primer ejercicio de autoevaluación del CAID, se distribuyeron los nueve criterios del modelo en varios grupos interdisciplinarios de trabajo conformados por los integrantes del comité de calidad, atendiendo a sus áreas de especialidad. Cada grupo estuvo liderado por un responsable, quien coordinó las sesiones de trabajo para el correcto llenado de la guía y la identificación de las evidencias que dan soporte a este proceso.

Luego de completada la guía CAF, el comité procedió a elaborar el presente informe, en el cual se resaltan las principales fortalezas y áreas de mejoras identificadas en este importante primer ejercicio de autoevaluación realizado por el CAID.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1 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. Estos centros trabajan para garantizar servicios de calidad a las familias de menores condiciones económicas, que tienen niños con una de estas condiciones, para que en el futuro cuando sean adultos puedan insertarse plenamente en la vida social y productiva de la nación.

1.1.2 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.

1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- **Respeto:** En el CAID entendemos la importancia de brindar comprensión y aceptación a las familias y a nuestros empleados, desde la condición inherente a las personas como seres humanos con derechos y deberes.
- **Trabajo en equipo:** Compartimos conocimientos, experiencias y esfuerzo, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de un objetivo común.
- **Igualdad:** Principio que reconoce las diferencias y al mismo tiempo sostiene que ellas no pueden ser soporte para ningún tipo de discriminaciones.
- **Compromiso:** Asumimos como propios las necesidades de nuestros niños y niñas enfocándonos hacia el logro de objetivos que tomen en cuenta la red de apoyo familiar y comunitaria.
- **Integridad:** Somos fieles a nuestros valores y compromisos.
- **Responsabilidad:** Todos nuestros actos son realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos.

1.1.4 BASE LEGAL

Marco Legal

El marco legal para el Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID) se extiende desde la misma Constitución de la República como Carta Magna de ordenamiento del

Estado y la estructura primigenia para el desarrollo institucional de la Nación. Luego pasa por las Convenciones internacionales de las que el país es signatario en materia de Discapacidad, toda vez que al haber sido estas ratificadas por el Congreso de la República, se perfecciona la obligatoriedad jurídica de aplicación en el Estado firmante. Continúa por las leyes que permiten la funcionalidad administrativa, como la Ley núm. 247-12 Orgánica de Administración Pública, Ley núm. 41-08 de Función Pública, Ley núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas, Ley núm. 200-04 de libre acceso a la información pública, y las Leyes que regulan el accionar en el quehacer y de la finalidad de los servicios que ofrece la Red de Centros CAID, entre ellas, Ley núm. 42-01, General de Salud y Ley núm. 66-97, General de Educación. En grado menor, sin dejar ser parte importante en el enmarcado legal del CAID, se encuentran los Decretos y Resoluciones que reorganizaron y redimensionaron a la institución como un órgano desconcentrado de la administración pública y que crea su estructura organizacional, respectivamente, el Decreto 170-21 y la Resolución 00067-21 del Ministerio de Salud Pública.

A continuación, se presenta la lista detallada del Marco Legal, así como una breve descripción de su objeto.

- i. Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio del 2015.**
 - i. Carta Magna de la Nación Dominicana que establece una República libre, independiente, soberana y democrática, regida por valores y principios fundamentales de dignidad humana, libertad, igualdad, justicia, solidaridad, bienestar social, entre otros.
- ii. Resolución núm. 458-08, que aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, del 13 de diciembre del 2006.**
 - i. Esta Convención establece que las personas con discapacidad tengan todos los derechos y libertades, sean respetadas al igual que todas las personas y participen plenamente en la sociedad. Tiene como objetivo, según su Artículo 1 “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente”.
- iii. Resolución núm. 50-01, que aprueba la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las personas con discapacidad, de fecha 7 de junio de 1999.**
 - i. Esta Convención tiene como objetivos, según su Artículo 2 “la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad”. A continuación, establece las medidas a tomar para alcanzar sus objetivos en los Estados signatarios.

- iv. **Ley No. 395-14 que establece la Carrera Sanitaria. G. O. No. 10773 del 2 de septiembre de 2014.**
 - i. El objetivo de esta ley es establecer las normas reguladoras de las relaciones laborales entre los servidores públicos pertenecientes a la Carrera Sanitaria y el Estado, teniendo como base la Ley sobre Función Pública, No. 41-08, que dispone el desarrollo de los subsistemas técnicos de gestión de recursos humanos, la Ley General de Salud, No. 42-01 y las disposiciones complementarias que de ellas se desprenden.

- v. **Ley 107-13 sobre Derechos y Deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública y de Procedimiento Administrativo, de fecha 8 de agosto del 2013.**
 - i. Esta ley tiene por objeto regular los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública, los principios que sirven de sustento a esas relaciones y las normas de procedimiento administrativo que rigen a la actividad administrativa.
 - ii. Contiene además medidas de modernización administrativa, descarga y simplificación burocrática, funcionamiento de órganos colegiados, régimen de las sanciones administrativas y responsabilidad de los entes públicos y sus servidores.

- vi. **Ley Orgánica núm. 5-13 sobre Igualdad de Derechos Sobre Discapacidad en la República Dominicana, de fecha 15 de enero del 2013.**
 - i. Esta ley ampara y garantiza la igualdad de derechos y la equiparación de oportunidades a todas las personas con discapacidad y regula las personas morales, sin fines de lucro, cuyo objeto social sea trabajar para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

- vii. **Ley núm. 247-12 Orgánica de Administración Pública, de fecha 9 de agosto del 2012.**
 - i. La Ley 247-12 tiene como objeto, establecido en su Art. 1, “concretizar los principios rectores y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública, así como las normas relativas al ejercicio de la función administrativa por parte de los órganos y entes que conforman la Administración Pública del Estado.

- viii. **Ley núm. 1-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, del 25 de enero del 2012.**
 - i. Esta Ley consagra la Estrategia Nacional para el Desarrollo con una temporalidad que va desde el momento de su promulgación hasta el 31 de diciembre de 2030. Su ámbito de aplicación según su artículo 2 “abarca el ejercicio por parte del sector público nacional y local de sus funciones de

regulación, promoción y producción de bienes y servicios, así como la creación de las condiciones básicas que propicien la sinergia entre las acciones públicas y privadas para el logro de la Visión de la Nación de Largo Plazo y los Objetivos y Metas de dicha Estrategia”. Persigue los mejores fines para alcanzar una sociedad con igualdad de oportunidades y derechos, con garantía de acceso a la educación., salud, vivienda, y servicios básicos de calidad.

ix. Ley núm. 41-08 de Función Pública, de fecha 16 de enero del 2008.

- i. Tiene por objeto, establecido en su artículo primero “regular las relaciones de trabajo de las personas designadas por autoridad competente para desempeñar los cargos presupuestados para la realización de funciones públicas en el Estado, los municipios y las entidades autónomas, en un marco de profesionalización y dignificación laboral de sus servidores”.

x. Ley núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas, fecha 18 de agosto de 2006.

- i. El artículo 1 de esta ley tiene por objeto “establecer los principios y normas generales que rigen la contratación pública, relacionada con los bienes, obras, servicios y concesiones del Estado, así como las modalidades que dentro de cada especialidad puedan considerarse, por lo que el Sistema de Contratación Pública está integrado por estos principios, normas, órganos y procesos que rigen y son utilizados por los organismos públicos para adquirir bienes y servicios, contratar obras públicas y otorgar concesiones, así como sus modalidades”.

xi. Ley núm. 200-04 de libre acceso a la información pública, de 28 de julio del 2004.

- i. Esta Ley, que represente un avance cualitativo en términos de transparencia en el manejo de la administración pública, protege y asegura el cumplimiento del derecho que tiene toda persona, según su artículo primero, “a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano del Estado Dominicano, y de todas las sociedades anónimas, compañías anónimas o compañías por acciones con participación estatal”.

xii. Ley 136-03 que establece el Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes, de fecha 7 de agosto del 2003.

- i. El presente Código tiene por objeto garantizar a todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en el territorio nacional el ejercicio y el disfrute pleno y efectivo de sus derechos fundamentales. Para tales fines, este Código define y establece la protección integral de estos derechos

regulando el papel y la relación del Estado, la sociedad, las familias y los individuos con los sujetos desde su nacimiento hasta cumplir los 18 años de edad.

xiii. Ley núm. 42-01, General de Salud, del 8 de marzo del 2001.

- i. Esta Ley tiene por objeto la regulación de todas las acciones que permitan al Estado hacer efectivo el derecho a la salud de la población, reconocido en la Constitución de la Republica Dominicana. Resalta en su artículo segundo que, “la salud es, a la vez, un medio para el logro del bienestar común y un fin como elemento sustantivo para el desarrollo humano. La producción social de la salud esta íntimamente ligada al desarrollo global de la sociedad, constituyéndose en el producto de la interacción entre el desarrollo y la acción armónica de la sociedad”.

xiv. Ley núm. 66-97, General de Educación, del 9 de abril del 1997.

- i. Según su artículo 1, la Ley General de Educación, “garantiza el derecho de todos los habitantes del país a la educación. Regula, en el campo educativo, la labor del Estado y de sus organismos descentralizados y la de los particulares que recibieren autorización o reconocimiento oficial a los estudios que imparten. Esta ley, además, encauza la participación de los distintos sectores en el proceso educativo nacional”. Esta regula, en el ámbito educativo, la labor del Estado y de sus organismos y la de los particulares autorizados o reconocidos oficialmente para los estudios que imparten. Esta ley, además, encauza la participación de los distintos sectores en el proceso educativo nacional.

xv. Decreto 649-21 que designa al Dr. Henry Rosa Director Nacional de la Red CAID del 22 de octubre del 2021.

xvi. Decreto núm. 312-21 que designa al Sr. P. Jorge Wilian Hernández Díaz como presidente del Consejo Directivo del Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID), de fecha 10 de mayo del 2021.

xvii. Decreto núm. 170-21 que crea el Centro de Atención Integral para la Discapacidad, adscrito al MSP, de fecha 13 de marzo de 2021.

- i. Mediante este Decreto “se crea el Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID) como un órgano desconcentrado, tanto funcional como territorialmente, adscrito al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), con el objetivo de brindar un servicio integral de calidad en la evaluación, diagnóstico y proceso terapéutico de los niños de 0-12 años de edad con trastorno del espectro autista, síndrome de Down y parálisis

cerebral, para alcanzar el mayor desarrollo posible de sus potencialidades y lograr su efectiva inclusión”.

xviii. Decreto Núm. 251-15 Reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal Cargos Carrera Administrativa General de la Administración Pública, de fecha 13 de agosto del 2015.

- i. El presente Reglamento tiene por objetivo establecer los principios, las normas, los procedimientos técnicos y la metodología que regirán la aplicación del Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal para ocupar cargos de Carrera Administrativa General en la Administración Pública Dominicana.

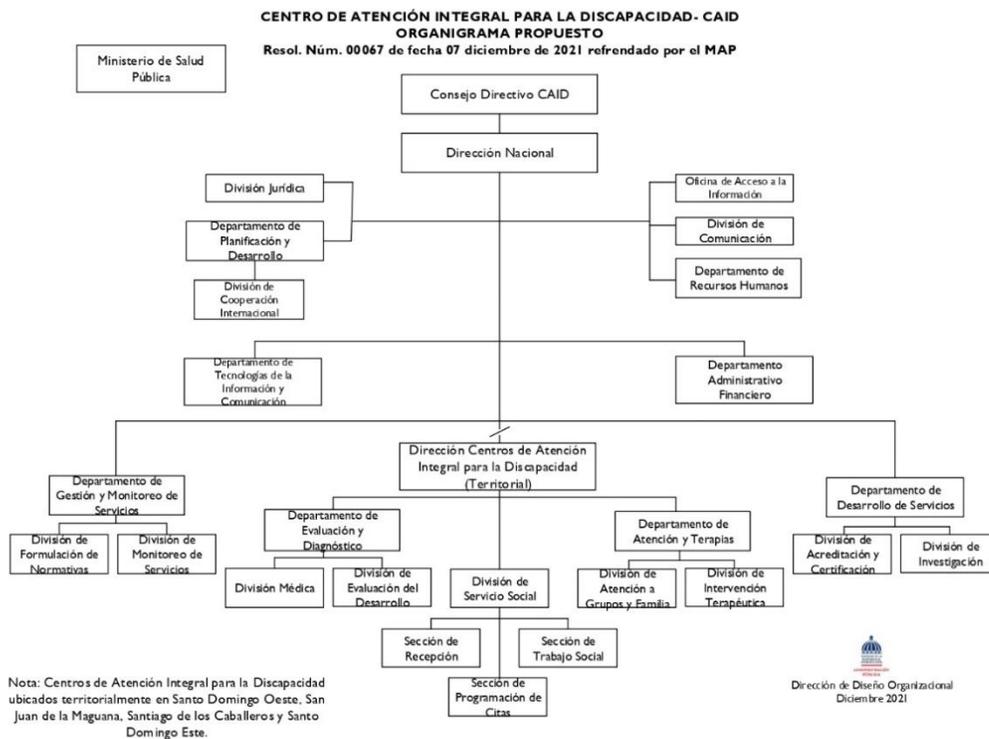
xix. Decreto 543-12 aprueba reglamento ley 340 06 compras y contrataciones de bienes servicios obras y concesiones de fecha 15 de septiembre del 2022.

- i. El presente Reglamento regirá para las compras y contrataciones de bienes, servicios, obras, consultorías, alquileres con opción de compra y arrendamientos que realicen los entes y órganos del sector público que integran los agregados institucionales incluidos en el Artículo 2 de la Ley núm. 340-06, modificada por la Ley núm. 449-06.

xx. Resolución núm. 00067 del Ministerio de Salud Pública que aprueba la estructura organizativa de la Dirección Nacional del CAID.

- i. Con esta Resolución del Ministerio de Salud Pública se aprueba la estructura organizacional de la Dirección Nacional del Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID), otorgando así las capacidades funcionales necesarias para la corrector desarrollo administrativo y el cumplimiento de la legislación y regulación en materia de gestión de la administración pública.

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



1.1.7 SERVICIOS

a) Servicio Social

- Servir de enlace principal entre las familias de los niños y las niñas con discapacidad y los demás servicios del CAID, así como, otros servicios dentro de la comunidad que pudieran beneficiarles, a través de un seguimiento continuo de cada caso y con la finalidad de garantizar su bienestar, el mejoramiento de su calidad de vida y la protección y promoción de sus derechos.

b) Servicio de Pediatría

- Realizar la evaluación pediátrica de todos los pacientes que acudan al centro.

c) Servicio de Psiquiatría.

- incidir de modo directo en el desarrollo integral de la población infantil con

discapacidades, mediante la atención médico- psiquiátrica.

d) Servicio de Fisiatría

- Realizar la evaluación y diagnóstico de las funciones corporales y elaborar el plan de tratamiento de rehabilitación.

e) Servicio de Nutrición

- Evaluar y dar seguimiento a los aspectos nutricionales del niño o la niña.

f) Servicio de Odontopediatría

- Realizar la evaluación y el tratamiento odontológico de acuerdo a las necesidades de los niños y las niñas.

g) Servicio de Evaluación y Diagnóstico del Desarrollo

- Realizar un diagnóstico psicológico del niño o de la niña mediante pruebas estandarizadas con la finalidad de desarrollar los programas de intervención específicos para cada caso.
- Se contempla una evaluación inicial y evaluaciones de progreso con el objetivo de conocer la evolución del niño o de la niña y por tanto adaptar de acuerdo con las necesidades de cada caso el programa de intervención.

h) Servicio de Atención e Intervención temprana

- Proveerle atención e intervención temprana a niños y niñas entre las edades de 0-5 años, que presenten alguna condición o discapacidad que afecte su neuro- desarrollo, estimulando su cognición, lenguaje, psicomotricidad y habilidades adaptativas.

i) Servicio de Terapia del Habla y del Lenguaje

- Rehabilitar la actividad comunicativa que está alterada y que afecta el normal desarrollo de los niños/as e interfiere en la comunicación e interacción social y el rendimiento académico.

j) Servicio de Intervención Conductual

- Proveer soporte y asistencia en las distintas áreas del desarrollo a los niños y niñas con trastornos del espectro autista (TEA) para lograr su inclusión social y mejorar su calidad de vida. El enfoque principal de este servicio parte del análisis del comportamiento aplicado.

k) Servicio de Apoyo Psicopedagógico

- Desarrollar en los niños y las niñas con discapacidad las habilidades y destrezas necesarias para su inclusión en la escuela.

l) Servicio de Terapia Familiar

- Fomentar en la familia el aprendizaje de habilidades personales y de interrelación positiva que permitan el desarrollo de una dinámica familiar sana, a través, del desarrollo de modelos parentales adecuados, así como, de estrategias de modificación conductual y de terapia familiar.

m) Servicio de Intervención Grupal

- Proporcionar apoyo y formación a las familias para lidiar exitosamente con la discapacidad de uno de sus miembros. Asimismo, realizar intervenciones grupales terapéuticas con los niños y las niñas.

n) Servicio de Terapia Física

- Restablecer las habilidades funcionales de los niños y niñas mediante el uso de medios físicos y mecánicos.

o) . Servicio de Terapia Ocupacional

- Desarrollar en los niños y las niñas las habilidades y destrezas necesarias para alcanzar un equilibrio en las ocupaciones de la vida diaria.

p) Servicio de Terapia Acuática

- Ofrecer tratamiento mediante el agua como agente terapéutico.

q) Servicio de Terapias Complementarias

- Comprende las áreas de Danza Movimiento, Musicoterapia, Pintura y Teatro
- Tiene por objetivos llevar a cabo actividades de expresión en los diversos lenguajes artísticos: artes visuales, drama, danza y música, desde la perspectiva integral de mente-cuerpo, de manera que se constituyan en una forma de terapia y de comunicación no verbal que permite la expresión de los sentimientos y pensamientos de una manera más espontánea que los medios estrictamente verbales, contribuyendo así positivamente al proceso de desarrollo del niño y de la niña.
- También se pretende que la ambientación de las áreas verdes del centro se convierta en espacios que permitan el desarrollo de habilidades mediante el cuidado y apreciación de la naturaleza.

r) Servicio de Intervención Tecnológica

- Ofrecer intervenciones específicas mediante equipos computarizados especializados para los niños y niñas con diferentes tipos de discapacidad.

Programas:

- Programa de Entrenamiento a Familias

Entrenar a las familias en técnicas y estrategias que permitan el continuo desarrollo de habilidades de los niños y las niñas que permitan mejorar la calidad de vida del usuario/a y su familia.

- Programa de Habilidades Sociales

El programa de habilidades sociales brinda a los niños y niñas con autismo las estrategias que les permiten desarrollarse como entes sociales y aprovechar las oportunidades que este les brinda.

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID) se encuentra inmerso en un proceso de reorganización y fortalecimiento institucional a raíz de la promulgación del decreto No.170 del 16 de marzo 2021, mediante el cual se recrea como un órgano desconcentrado, tanto funcional como territorialmente, adscrito al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS). No obstante, es a partir del 29 de diciembre del referido año que el CAID logra iniciar sus operaciones como unidad ejecutara de sus propios procesos de gestión administrativa, financiera y de planificación estratégica. En ese sentido, es debido todo lo planteado que en la actualidad el CAID está elaborando lo que será su primer Plan Estratégico Institucional, con el acompañamiento técnico del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD) y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS)

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.
- Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua, a través de la aprobación de la estructura organizativa, la conformación del Comité de Calidad y la realización de un primer ejercicio de autodiagnóstico en base al modelo CAF.
- Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia, mediante 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.

- Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización, mediante el reclutamiento de personal capacitado y la definición de acuerdos de desempeño.
- Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes y Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.
- Gestionar las finanzas y cumplimiento del presupuesto aplicando las normativas de control interno vigentes.
- Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

LIDERAZGO

- Definir el marco institucional con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes.
- Asegurar 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.
- Emplear objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.
- Gestionar un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.
- Comunicar las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.
- Analizar y monitorear las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.

PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- Identificar 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.

- Analizar el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos).
- Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.
- Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.
- Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización

PERSONAS

- Gestionar el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.
- Aplicar 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.
- Implementar 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.
- Establecer una guía de apoyo a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual
- Crear de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados.
- Involucrar a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.
- Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.

ALIANZAS Y RECURSOS

- Incentivar 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.

- Alinear 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.
- Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.
- Crear 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.
- Establecer redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.
- Monitorear y evaluar sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
- Identificar y usar 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.).
- Implementar 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.
- Aplicar 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.
- Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.

PROCESOS

- 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.
- Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.
- 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.).
- Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (*Back up* de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).
- Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.

- Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.
- Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.
- 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

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- Realizar mediciones sobre la percepción respecto a la imagen global de la institución, orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención, participación de los ciudadano, transparencia e información proporcionada por la institución.
- Realizar mediciones sobre de la percepción de los servicios y productos.
- Definir y medir indicadores de calidad.
- Definir y medir indicadores transparencia, accesibilidad e integridad.
- Definir y medir indicadores relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.
- Definir y medir indicadores sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- Realizar medición de la percepción global de las personas.
- Realizar medición de percepción de los colaboradores sobre la dirección y con los sistemas de gestión y al liderazgo institucional.
- Realizar medición de la percepción de los colaboradores sobre las condiciones de trabajo y el desarrollo de la carrera y habilidades profesionales.
- Definir y medir indicadores para el nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de dilemas éticos y la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.
- Definir y medir indicadores para el desempeño y capacidades individuales

RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Realizar mediciones sobre la percepción de la responsabilidad social de la institución.
- Definir y medir indicadores de responsabilidad social.

RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- Realizar evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
- Medir el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
- Definir indicadores de gestión de recursos humanos, financieros, gestión del conocimiento y de las instalaciones.
- Definir indicadores de innovación.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Este primer ejercicio de autoevaluación realizado por el Comité de Calidad del Centro de Atención Integral a la Discapacidad (CAID), en base al Marco Común de Evaluación, nos hace reflexionar sobre la vital importancia que tiene para toda institución el poder evidenciar, a través distintos medios, las acciones/actividades que realizan las unidades organizativas a través de su personal. Definitivamente, las evidencias representan el principal elemento requerido a la hora de verificar o comprobar la ejecución de las acciones, ya sea en procesos de auditoría, certificación o evaluaciones realizadas por instituciones rectoras y organismos nacionales o internacionales.

De igual forma, comprendemos la importancia de la definición de indicadores y el establecimiento de mecanismos de seguimiento, monitoreo medición y control que sirvan de insumos y sustento para la toma de decisiones estratégicas y para identificar de modo recurrente las necesidades y expectativas de los grupos de interés tanto internos como externos, razón por la cual el conocido físico y matemático británico, William Thomson Kelvin (Lord Kelvin) acuñó la frase: "*Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre*".

A través de este ejercicio el CAID establece el punto de partida para emprender hacia una gestión institucional con los más altos estándares de calidad nacional e internacional, permitiéndonos conocer y visibilizar dónde estamos y hacia donde nos dirigimos.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	40	100
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	20	120
3: Personas (100 puntos)	50	85
4: Alianzas (100 puntos)	55	90
5: Procesos (120 puntos)	25	90
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	10	75
((100 puntos)		
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	10	75
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	10	75
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	70	85
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	290	795