

**GUÍA 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 2023

## 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 una Autoevaluación efectiva, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Autoevaluador, 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 1: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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).	<p>En el Centro de Atención Integral para la discapacidad se cuenta con misión y visión definidas, las cuales son:</p> <p><b>Misión:</b> “Potenciar el desarrollo de las habilidades de niños y niñas con discapacidad, a través de un servicio de atención integral.”</p> <p><b>Visión:</b> “Institución modelo de atención integral a niños y niñas con discapacidad, con cobertura a nivel nacional, brindando un servicio oportuno, pertinente e innovador”.</p> <p>Los principales grupos de interés fueron involucrados en el proceso de revisión de la misión, visión y valores.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe encuesta necesidades y expectativas grupos de interés, registro de participantes taller de formulación del PEI, captura de pantalla portal web</p>	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	<p>Se cuenta con el marco de valores institucionales establecidos y definidos.</p> <p><b>Evidencia:</b> captura de pantalla portal web</p>	

<p>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: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La misión y visión del CAID están alineadas con la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público. <b>Evidencia:</b> PEI CAID 2023-2026</p>	
<p>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.</p>	<p>Se garantiza mediante la publicación de la misión, visión, PEI y POA en el portal institucional y mediante correo electrónico. <b>Evidencia:</b> captura de pantalla portal web y correo a todo el personal</p>	
<p>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).</p>	<p>Se asegura mediante el ejercicio de análisis situacional de la institución y la actualización de la misión, visión y valores, en el marco de la formulación del primer Plan Estratégico Institucional . <b>Evidencia:</b> análisis situacional, PEI 2023-2026</p>	
<p>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</p>	<p>Se cuenta con una comisión de ética conformada con 5 miembros de la institución, elegidos democráticamente con el apoyo de la DIGEIG. Evidencia: acta conformación comité de ética</p>	<p>No se evidencia se haya instruido al personal en cómo identificar conflictos de interés y enfrentarlos</p>

que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.		
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 cumplimiento de las mismas a través de reuniones de seguimiento: <b>Evidencia:</b> convocatorias reunión de revisión de acuerdos, reporte de logros y acciones en proceso.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b> 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.	Se realiza mediante la gestión para la aprobación de la estructura organizativa y el manual de funciones de la institución. <b>Evidencia:</b> Resolución aprobación estructura organizativa y manual de funciones.	
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.	Se realiza a través de la definición de indicadores para el Plan Estratégico y Operativo de la institución. <b>Evidencia:</b> Matriz indicadores PEI y POA	
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.).	Se evidencia a través de la formulación del PEI 2023-2026, en el cual se definió un indicador sobre el porcentaje de cobertura nacional de los servicios, a raíz de la necesidad expresada por los grupos de interés. <b>Evidencia:</b> informe consulta grupos de interés, matriz indicadores PEI 2023-2027	

4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	Se cuenta con un sistema para el monitoreo del cumplimiento de los planes operativos. <b>Evidencia:</b> Matriz seguimiento POA, informe evaluación POA	No se evidencia la implementación de un sistema de gestión de riesgos
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 implementa la metodología de diagnóstico de gestión en base al modelo CAF. <b>Evidencia:</b> 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: <b>Evidencia:</b> 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 documentación de los procesos misionales y de apoyo, además de la asignación de comités y grupos de trabajo. <b>Evidencia:</b> Procesos, 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, además de la comunicación a todo el personal de las informaciones más relevantes <b>Evidencia:</b> 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.	Se evidencia mediante la comunicación a todo el personal de las informaciones más relevantes y su impacto en la institución, además del desarrollo de reuniones con el personal implicado en algunos cambios.	

	<b>Evidencia:</b> Correos a todo el personal, minuta reunión piloto CAID sabatino.	
--	--	--

**Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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. <b>Evidencia:</b> 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 <b>Evidencia:</b> permisos otorgados a miembros del comité ejecutivo.	
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. <b>Evidencia:</b> 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.  <b>Evidencia:</b> Minuta reunión primer consejo directivo 2023.	
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 la simplificación de trámites en el sector público- <b>Evidencia:</b> convocatoria taller, fotos	
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. <b>Evidencia:</b> correo reconocimiento actualización PACC 2023.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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	Las necesidades y expectativas de los grupos de interés son analizadas en el proceso de formulación del PEI institucional, en el cual se contó con la participación de autoridades políticas relevantes.	

futuras y comparten estos datos con la organización.	<b>Evidencia:</b> informe análisis y expectativas grupos de interés, registro participantes taller PEI CAID 2023-2026	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Se evidencia mediante la designación por decreto presidencial del P. Jorge Williams como presidente del consejo directivo del CAID y el sometimiento al poder ejecutivo del reglamento del CAID. <b>Evidencia:</b> decreto 312-21 y carta reglamento	
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. <b>Evidencia:</b> Matriz alineación CAID con END y PNPSP	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Se evidencia mediante la alineación del PEI y POA con la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público. <b>Evidencia:</b> Matriz alineación CAID con END y PNPSP	
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 Walkabaut Foundation y ADATS	
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 lanzamiento del proyecto filippide por parte de la ONU y la fundación Delfines de Amor. <b>Evidencia:</b> convocatoria, minuta de reunión	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de	Se realiza mediante la publicación activa en redes sociales de las actividades realizadas en los diferentes centros. Evidencia: captura de pantalla redes sociales	

marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.		
--	--	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	Se identifican a través del ejercicio de análisis situacional realizado en el marco de la formulación del PEI. <b>Evidencia:</b> análisis situacional	
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 <b>Evidencia:</b> Identificación de grupos de interés CAID	
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. <b>Evidencia:</b> 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.	Se identifican a través del ejercicio de análisis situacional realizado en el marco de la formulación del PEI. <b>Evidencia:</b> análisis situacional	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	Se realiza mediante la formulación del PEI y POA institucional. <b>Evidencia:</b> PEI 2023-26 y POA 2023	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Se involucran a través de una encuesta para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, de cara a la formulación del PEI 2023-2026 <b>Evidencia:</b> Informe necesidades y expectativas grupos de interés CAID	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.		No se evidencia aspectos de género
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para	Se asegura mediante el costeo del POA y la elaboración del presupuesto anual y plan de compras.	

las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<b>Evidencia:</b> POA, PACC y Presupuesto 2023	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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 implementa mediante la definición del PEI, estructura organizativa y manual de funciones. <b>Evidencia:</b> PEI, resolución aprobación Estructura Organizativa y Manual de Funciones.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se cuenta con indicadores y responsables identificados para el monitoreo del PEI y POA institucional. <b>Evidencia:</b> PEI 2023-2026, POA 2023	
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.	Se evidencia mediante la comunicación a todo el personal y grupos de interés a través de diversos canales de comunicación. <b>Evidencia:</b> correos a todo el personal, publicaciones en redes sociales, sección de noticias del portal web	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	En el CAID se realiza la evaluación periódica de los logros institucionales. <b>Evidencia:</b> memorias de gestión semestral y anual Informes de evaluación trimestrales del POA	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

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. <b>Evidencia:</b> 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.	Se evidencia mediante la creación de equipos de trabajo interno para el desarrollo de proyectos innovadores como las UITT y el congreso de actualización médica en discapacidad. <b>Evidencia:</b> captura grupos de whatsapp, correos electrónicos	
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.

#### 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
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	El CAID realiza acercamientos con áreas de relevancia para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución, para identificar las necesidades de personal, tomando en consideración la estructura organizacional del centro. De igual	

	<p>forma el Departamento de Recursos Humanos trabaja en la demanda de necesidad de personal atendiendo los requerimientos de las sedes. La necesidad de detección del centro se evidencia en la planificación de recursos humanos reportada al MAP. Incluye dentro de las políticas de recursos humanos la detección de personal.</p> <p><b>Evidencia:</b> planificación de RRHH, carta de remisión al MAP, Informe trimestral de reclutamiento y selección de personal, correos electrónicos notificando la detección a solicitud de Recursos Humanos y Dirección Nacional.</p>	
<p>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.</p>	<p>El CAID cuenta con un reglamento interno de recursos humanos, alineado a nuestro PEI y en concordancia con las disposiciones establecidas en la ley 41-08, la ley 87-01 , estableciendo políticas claras para la promoción y desarrollo de nuestros recursos humanos, así como el estableciendo de los beneficios y compensaciones asumidos en virtud a la guía de remuneraciones. El reclutamiento es realizado en función a las competencias requeridas para desempeñar las funciones del perfil requerido.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reglamento Interno de Recursos Humanos / No objeciones remitidas al MAP</p>	
<p>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.</p>	<p>El Caid realiza una declaración de intención de inclusión en virtud a la Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad No. 05-13.</p> <p>Se puede evidenciar flexibilidad de horario. De igual manera el CAID abogando por el fortalecimiento familiar, establece permisos para acompañamiento de citas médicas de familiares.</p> <p>Evidencia: Reglamento interno de recursos humanos (numeral 9.1 y 11.2) / correo de aprobación de flexibilidad de horario de coordinadores de terapias.</p>	

4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	En el CAID gestionamos el desarrollo de la carrera profesional de nuestro personal a través de la definición de políticas de promociones y ascensos descritas en el reglamento de Recursos Humanos. <b>Evidencia:</b> Reglamento de Recursos Humanos. Formación de técnicos de la división de evaluación de desarrollo para ser promovidos al cargo de evaluadores.	
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.	Aplicamos las evaluaciones del desempeño basadas en metas y resultados, otorgando un incentivo por rendimiento individual por el logro de las metas planteadas. Realizamos monitoreos trimestrales de dichos acuerdos <b>Evidencia:</b> Informe de evaluación del desempeño 2022, remitido al MAP / No objeción del pago de incentivo por rendimiento individual / correos de recordatorio de monitoreo	
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.		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas,	En el proceso de monitoreo del rendimiento individual, se sostienen encuentros con los colaboradores sobre su rendimiento y oportunidades de mejora.	



las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<b>Evidencias:</b> Minutas de monitoreo de acuerdos de desempeño	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Se evidencia mediante la captación de talentos que se alineen sus competencias a la estrategia y el sentir de la organización. <b>Evidencia:</b> expedientes de personal	
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).		No se evidencia.
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.	El CAID cuenta con un plan de capacitación, basado en las necesidades detectadas, donde contamos con formaciones de liderazgo y trabajo en equipo, Diplomado de Habilidades Gerenciales, Inteligencia Emocional, etc. <b>Evidencias:</b> Plan de capacitación / listas de asistencias	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	El CAID realiza los procesos de inducción a los nuevos colaboradores, así mismo contamos con un manual de inducción y dentro de nuestras políticas contamos con una inducción de tres niveles (INAP / CAID / Área de trabajo (mentoría). Evidencia: promociones, transferencias y traslados solicitados y aprobados / políticas dentro del reglamento interno de recursos humanos	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Contamos con políticas para transferencias entre sedes, así como para promociones o traslados. <b>Evidencia:</b> promociones, transferencias y traslados solicitados y aprobados / políticas dentro del reglamento interno de recursos humanos	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por	El CAID realiza procesos de formaciones virtuales, como los talleres de régimen ético y disciplinario impartido por el MAP, a través de la plataforma Zoom. También contempla durante el tercer trimestre, curso de excell virtual).	

medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<b>Evidencia:</b> registro de participantes, convocatorias, certificados	
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.	El CAID cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, a través de la cual en su plan de trabajo se encuentran desarrolladas actividades con enfoque a la ética y a conflictos de interés. También cuenta con código de integridad donde se establece el comportamiento identificados. <b>Evidencia:</b> Acta de conformación de CIGCN / Plan de trabajo de la Comisión de Integridad / Código de Integridad (ética) del CAID	
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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	El CAID cuenta con un comité ejecutivo integrado por los principales actores claves para la institución. De igual manera las Direcciones Médicas sostienen reuniones mensuales con encargados de áreas. <b>Evidencias:</b> Acta de conformación de comité ejecutivo / Minutas de reuniones de Direcciones Médicas	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias,	Se cuenta con un buzón de sugerencias en el que el personal puede aportar sus ideas y sugerencias. <b>Evidencia:</b> fotos buzón	

grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).		
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Las metas suscritas en los acuerdos de desempeño de los directivos y sus supervisados se encuentran atados a los objetivos planteados en los planes operativos <b>Evidencia;</b> acuerdos de desempeño / POA Departamentales	
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 <b>Evidencia;</b> 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.	Se aplicó encuesta de clima laboral en agosto del 2022 y el plan de mejora se encuentra en ejecución. <b>Evidencias:</b> Resultados de encuesta de clima / plan de mejora colgado en el SISMAP	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	El CAID cuenta con la conformación del comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. Contamos con manual de seguridad y planes de contingencia. <b>Evidencia:</b> Acta de conformación del SISTAP / manual de seguridad	
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, <b>Se evidencia:</b> permisos concedidos al personal. EL CAID otorga las facilidades para que nuestros colaboradores asistan a las citas médicas de sus familiares, así como otorgamos los permisos correspondientes para formación académica. Contamos con colabores en teletrabajo y flexibilidad de horarios.	

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).	El CAID otorgó en el segundo trimestre del año el incentivo por rendimiento individual / contamos con políticas de reconocimiento a la labor desempeñada y tenemos políticas para otorgar día libre por motivo de celebración de cumpleaños Evidencia: carta no objeción pago del bono y política de rrhh. <b>Evidencia:</b> Aprobación del pago del incentivo / formulario de permisos por día de cumpleaños / políticas de reconocimiento.	

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.  <b>Evidencias:</b> Base de datos de acuerdos y convenios de cooperación interinstitucional	
2) Desarrolla y gestiona 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	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.  <b>Evidencia:</b> Documentos de acuerdos de colaboración suscritos.	

medioambiental de los productos y servicios contratados.		
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. <b>Evidencia:</b> acuerdos de colaboración firmados.	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se han identificado posibles aliados para fomentar la cooperación público - privada. <b>Evidencia:</b> convenio con ADATS y Parque del Prado, matriz de posibles aliados.	
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. <b>Evidencia:</b> expediente proceso de compra	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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. <b>Evidencia:</b> estructura OAI, Captura portal de transparencia y datos abiertos	

<p>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.</p>	<p>Se evidencia a través de realización de consultas de necesidades y expectativas para la formulación del PEI y a través de encuestas de satisfacción de los servicios. <b>Evidencias:</b> informe consulta a grupos de interés e informe encuesta de servicios.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia mediante la elaboración del procedimiento para el manejo de quejas y sugerencias el portal 311. <b>Evidencia:</b> procedimientos OAI, formularios, captura portal 311</p>	
<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. <b>Evidencia:</b> captura sección servicios página web CAID.</p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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>La institución cuenta con un PEI, donde se trazaron los objetivos y metas de la institución y están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales asignadas. Cuenta con un presupuesto financiero, el cual cumple con las normativas y regulaciones vigentes. Se publica mensualmente en el Portal de Transparencia de la DIGEIG <b>Evidencia:</b> PEI, Presupuesto, Metas físicas – financiera, POA</p>	

<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia a través de la realización de ejercicios de cálculo para la evaluación del impacto financiero y presupuestario. Además se elabora un presupuesto institucional en el que se definen metas físicas y financieras. <b>Evidencia:</b> análisis de impacto ajustes salariales, análisis de impacto implementación nueva estructura organizativa.</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, <b>Evidencias:</b> 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, detectando las necesidades y adquiriendo 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. <b>Evidencia:</b> captura pantalla SIGEF, donde se puede visualizar la ejecución presupuestaria y los asientos contables de acuerdo a las normas y reglamentos de DIGEPRES y DIGECO</p>	
<p>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.).</p>	<p>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.</p>	

	<b>Evidencia:</b> presupuesto físico financiero, ejercicio presupuesto de mediano y corto plazo.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>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</p> <p><b>Evidencia:</b> organigrama Dpto. Administrativo y Financiera, Manual de funciones.</p>	

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	<p>La institución procura establecer un diálogo permanente y efectivo con sus grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Estrategia de Comunicación Institucional.</li> <li>● Manual de Políticas de Comunicación.</li> <li>● Procedimiento de correspondencia y archivo.</li> </ul>	
2)	<p>La institución utiliza el Sistema Integrado de Gestión y Salud (SIGES), a través del cual se gestionan las informaciones de todos los usuarios de nuestros servicios.</p> <p>En cuanto a la recolección y almacenaje de la información, la institución cuenta con:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sistema de codificación por nube a través del departamento de Tecnología.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Información guardada en carpetas físicas y digitales.</li> <li>● Clasificación documental.</li> <li>● Cuantificación documental quincenal y mensual.</li> <li>● Verificación de firma y sello en los documentos.</li> </ul>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Se realiza a través de la gestión para la certificación con las normas NORTICS manteniendo a la institución actualizada en términos de transformación digital.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Generación de código QR para el Plan Estratégico Institucional.</li> <li>● Rediseño de sesiones en el portal web.</li> <li>● Correos masivos a todo el personal.</li> <li>● Transmisión en vivo de talleres y charlas para familias usuarias.</li> </ul>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>La institución cuenta con un buzón de sugerencias y el sistema 311 a través del cual se recibe información y aportes creativos, con el fin de evaluar, aplicar y mantener la mejora continua.</p> <p>Además, realiza encuestas de satisfacción, encuestas de levantamiento de necesidades y expectativas del PEI y convenios inter institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Buzón de sugerencias.</li> <li>● Informe de encuestas.</li> <li>● Convenios interinstitucionales.</li> </ul>	

<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Aplicación de encuesta de satisfacción SERV QUAL a los usuarios externos y aplicación de encuesta de clima laboral a los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes de las encuestas aplicadas.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>La institución cuenta con canales de comunicación interna que permiten que los empleados tengan acceso a información relevante.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Correo de comunicación interna.</li> <li>● Producción de boletines CAID Noticias.</li> <li>● Difusión del resumen de noticias semanal con un consolidado de las informaciones más relevantes de la semana en temas de discapacidad, niñez, salud, entre otros.</li> <li>● Creación de plantillas institucionales para piezas de comunicación interna.</li> </ul>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La institución cuenta con canales de comunicación externos que permiten a los usuarios el acceso a información relevante:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Actualización oportuna del portal de transparencia.</li> <li>● Actualización constante de la página web institucional.</li> <li>● Publicación de contenido relevante en redes sociales.</li> <li>● La creación del espacio de preguntas frecuentes en el portal web.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>La institución cuenta con política de Recursos Humanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Política de desvinculación / renuncia de colaboradores.</li> </ul>	
--	---	--

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Se administra los recursos tecnológicos de acuerdo a las necesidades de la institución, apegados a las normas de buenas prácticas de NORTIC e ITIL.</p> <p><b>Evidencia;</b> certificaciones Nortic e ITIL</p>	
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.).	<p>Se está trabajando en la actualización de nuevo equipamiento, el cambio para utilizar servicios en la nube, se ha implementado sistemas de base de datos de código abierto y automatización de servicios de manejo interno.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procesos de compras para dichos servicios, cambios en los sistemas de gestión de base de datos.</p>	
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.	<p>Todas las áreas y departamentos de la institución cuentan con recursos tecnológicos para la colaboración y acceso a información digital de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Control de asignación equipos tecnológicos, captura intranet.</p>	

<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 2024 conjuntamente con una aplicación de acceso ciudadano. <b>Evidencia:</b> Creación de repositorio y código para la nueva implementación.</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>Se implementa el respaldo de la data en medios electrónicos y físicos, se implementan medidas de control de la conectividad interna y externa, monitoreo y prevención de intrusiones. <b>Evidencia:</b> Sistema de gestión de respaldos y equipo de manejo UTM.</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
<b>La Organización:</b>		
<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>	

	<b>Evidencias:</b> matriz mantenimientos, registro pago servicios básicos	
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 <b>Evidencia:</b> fotos edificación (ascensores y rampas)	
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.	En el CAID ponemos los salones de nuestras sedes a disposición de las diferentes instituciones y organizaciones sin fines de lucro que requieren un espacio para realizar sus actividades. <b>Evidencia:</b> solicitud préstamo salón sede San Juan	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Se garantiza el uso eficaz y eficiente de los medios de transporte a través de la definición de una política para su uso, además de formularios para llevar el control del kilometraje y el uso de combustible. <b>Evidencia:</b> política uso de vehículo, formularios de solicitud de transporte-	No se evidencia se aplique para los recursos energéticos
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.	

	<b>Evidencia:</b> aviso ruta transporte a usuarios, fotos ascensor y rampas de acceso.	
--	--	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se cuenta con estructura organizativa aprobada por el Ministerio de Administración Pública a raíz de la cual se ha elaborado el mapa de procesos que ya está publicado en el SISMAP. Además se encuentran en levantamiento los procesos misionales del CAID.  <b>Evidencia:</b> resolución aprobación estructura	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	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.  <b>Evidencia:</b> Manual para la elaboración y documentación de procesos y registro maestro	
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		No se evidencia

recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.		
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se realiza mediante la asignación de un código que identifica al responsable de cada proceso documentado, además incluir un cuadro de detalles de las actividades con sus responsables, directrices y entregable.  <b>Evidencia:</b> procesos de pago de viáticos, plantilla de elaboración de procedimientos y políticas.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Se realiza a través de mesas de trabajo con los involucrados en los procesos con el objetivo de estandarizar y simplificar. <b>Evidencia:</b> minutas de reunión mesa de trabajo procesos misionales	
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. <b>Evidencia:</b> 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.).	Se evidencia que todos los procesos identificados responden al cumplimiento del Plan Operativo Anual. <b>Evidencia:</b> Matriz indicadores POA 2022	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Backup</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	Se revisa y mejora constantemente los procesos internos para garantizar la protección de los datos en el cumplimiento con las normas NORTIC evaluadas por la OGTIC. <b>Evidencias:</b>  Certificaciones NORTIC	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

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. <b>Evidencia:</b> 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 versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	Se realiza mediante la flexibilidad de horario para la asignación de varias citas en un mismo día a las familias que lo soliciten. <b>Evidencia:</b> control de citas	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	El CAID cuenta con un mapa en el que se identifican los procesos institucionales y la relación entre ellos. De igual modo, en los procedimientos se indica con cuáles otros documentos se coordina o interrelaciona cada proceso, lo cual se indica en la tabla de referencia documental con el código de cada documento mencionado si aplica. En cuanto a la coordinación de procesos interinstitucionales, se puede resaltar el convenio	



	firmado con Conadis e INAPI, con el objetivo de colaborar en el proceso de emisión de certificados de discapacidad por parte de Conadis. <b>Evidencia:</b> mapa de procesos, procedimiento de evaluación y diagnóstico, convenio CAID, Conadis e Inaipi.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se cuenta con un convenio con la Oficina Nacional de Estadística con el objetivo de compartir información institucional. En esa misma línea, se cuenta con un convenio con SIUBEN con el objetivo de compartir la metodología de clasificación socioeconómica implementada por dicha institución. <b>Evidencia:</b> Convenio ONE Y SIUBEN	
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. <b>Evidencia:</b> 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.	Actualmente se coordinan certificaciones con CONADIS e INAPI, esto documentado en un convenio de colaboración que establece los estándares del proceso y el intercambio de información entre estas instituciones. <b>Evidencia:</b> Convenios INAPI Y CONADIS	
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 y a través de convenio con Conadis e Inaipi para la emisión de los certificados de discapacidad	

	<b>Evidencia:</b> programación Rally San Juan, convenio CONADIS e INAPI	
--	---	--

## 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.

#### 1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
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, entre otros).	En el CAID se realizarán encuesta de satisfacción y mediciones en redes sociales a los fines de conocer la opinión sobre la imagen institucional. En ese sentido tuvimos un 77% de presencia positiva en los medios. <b>Evidencia:</b> informe comunicaciones, encuesta de servicios-	
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).	La Dimensión de elementos tangibles tuvo una valoración de 96% en la encuesta de satisfacción. <b>Evidencia:</b> informe encuesta de servicios	
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.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información	<b>Se evidencia</b> en la página web de la institución ( <a href="http://www.caid.gob.do">www.caid.gob.do</a> ), proyecciones audiovisuales en	

disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	las diferentes sedes y los medios sociales 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.	<p>Fiabilidad</p> <p>En promedio el 60.4% está muy satisfecho y el 14.0% se encuentra satisfecho con el servicio brindado en terapia.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe encuesta de satisfacción</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Confianza</p> <p>El 80.5% está muy satisfecho y el 12.1% está satisfecho con el servicio brindado en terapia.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe encuesta de satisfacción</p>	
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.).	<p>Facilidad de localización</p> <p>El 80.3% considera que nuestras instalaciones son fácilmente localizables.</p> <p>Acceso para personas con discapacidad</p> <p>El Centro cuenta con los apoyos físicos necesarios para el fácil acceso y movilidad de personas con discapacidad.</p> <p>Horario de atención</p> <p>El 75.1% está satisfecho con el horario de atención de los servicios terapéuticos.</p> <p>Tiempo de espera</p> <p>El 61.4% está satisfecho con los tiempos de espera para recibir atención terapéutica.</p> <p>Costo de los servicios</p>	

	Para el pago de los servicios el Centro considera la clasificación socioeconómica para aplicar descuentos. <b>Evidencia:</b> Informe encuesta de satisfacción	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	el 79.62% de los encuestados expresó que el servicio recibido fue mejor y mucho mejor que lo esperado <b>Evidencia:</b> Informe encuesta de satisfacción	
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.	El promedio de la dimensión capacidad de respuesta fue de un 80% <b>Evidencia:</b> Informe encuesta de satisfacción	
7) Digitalización en la organización.		No se evidencia

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	El promedio de la dimensión capacidad de respuesta fue de un 80%, esta dimensión incluye el tiempo de espera. <b>Evidencia:</b> Informe encuesta de satisfacción	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Se evidencia que las respuestas a quejas y sugerencias se realizan en el plazo establecido y se utiliza la línea de contacto 311. <b>Evidencia:</b> reporte 311	

3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	No se han registrado errores	
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento de seguidores en las distintas redes sociales (de 7,500 en enero a 9,409 en junio).</li> <li>Alcance de 81,991 generado en total.</li> </ul> <b>Evidencia:</b> informe comunicaciones	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>El CAID mantiene actualizada la información pública en el portal de transparencia institucional, en cumplimiento con lo establecido por la DIGEIG, en consecuencia, para el período octubre - diciembre se contó con promedio de 97.59% en las mediciones realizadas por ese órgano rector.</p> <b>Evidencia;</b> reporte transparencia DIGEIG	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>El CAID mantiene actualizada la información pública en el portal de transparencia institucional, en cumplimiento con lo establecido por la DIGEIG, en consecuencia, para el período octubre - diciembre se contó con promedio de 97.59% en las mediciones realizadas por ese órgano rector.</p> <b>Evidencia;</b> reporte transparencia DIGEIG	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>El CAID mantiene actualizada la información pública en el portal de transparencia institucional, en cumplimiento con lo establecido por la DIGEIG, en consecuencia, para el período octubre - diciembre se contó con promedio de 97.59% en las mediciones realizadas por ese órgano rector.</p> <b>Evidencia;</b> reporte transparencia DIGEIG, informe POA, informes físicos financieros.	

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	. El promedio de la dimensión capacidad de respuesta fue de un 80%, esta dimensión incluye el tiempo de espera. <b>Evidencia:</b> Informe encuesta de satisfacción	
6) Tiempo de espera.	El promedio de la dimensión capacidad de respuesta fue de un 80%, esta dimensión incluye el tiempo de espera. <b>Evidencia:</b> Informe encuesta de satisfacción	
7) Tiempo para prestar el servicio.	El promedio de la dimensión capacidad de respuesta fue de un 80%, esta dimensión incluye el tiempo de espera. <b>Evidencia:</b> Informe encuesta de satisfacción	
8) Costo de los servicios.	N/A	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Toda la información institucional es publicada en el portal de transparencia. <b>Evidencia:</b> captura portal de transparencia CAID	

### 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.	<p>En el marco de la formulación del PEI, fueron consultados los grupos de interés a los fines de identificar sus necesidades y expectativas con relación a los servicios brindados por la institución. Se obtuvieron 204 respuestas, desagregadas de la siguiente forma:</p> <p>Institución Pública: 8 (4%)</p> <p>Organización sin fines de lucro: 2 (1%)</p> <p>Sector privado: 8 (4%)</p> <p>Usuario CAID San Juan: 25 (12%)</p> <p>Usuario CAID Santiago: 99 (49%)</p>	

	<p>Usuario CAID Santo Domingo: 62 (30%)</p> <p>Total general 204 (100%)</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe encuesta de satisfacción</p>	
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.	<p>Se evidencia en el registro de los usuarios beneficiados por la implementación de nuevos programas de atención y actividades formativas con un 85% de asistencia</p> <p>Evidencia: memoria de gestión 1er semestre 2022</p>	
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).	<p>680 Niños y 238 Niñas ingresaron a los servicios de evaluación y diagnóstico en el período enero-junio 2023</p> <p><b>Evidencia:</b> reporte estadístico de usuarios</p>	
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.	<p>En el marco de la formulación del PEI del CAID se realizó una encuesta con el objetivo de conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, en la cual respondió una representación de todos los 4 principales grupos de interés identificados para un alcance del 100%.</p> <p>Evidencia: informe de consulta grupos de interés CAID</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	La encuesta de clima arrojó un 80% de satisfacción general de los colaboradores, incluyendo esto su percepción sobre la imagen y el rendimiento general del CAID. <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Un 92.41% del personal indicó sentirse identificado con la institución, su misión y sus valores. <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Un 77.37% del personal expresó que se siente involucrada en las actividades de mejora y cambio. <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	



4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	un 84.4% del personal indicó estar consciente de los posibles conflictos de interés y la importancia del comportamiento ético. <b>Evidencia:</b> diagnóstico de valores en el marco de la elaboración del código de ética.	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.	Los resultados obtenidos en la encuesta de clima fueron los siguientes: Impacto de la encuesta en mi institución - 71.53% <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022 Comunicación - 83.64%	
6) La responsabilidad social de la organización.		No se evidencia
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Un 77.37% del personal expresó que se siente involucrada en las actividades de mejora y cambio. <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Un 72.08% del personal expresó que está satisfecho con la implementación de tecnología en la institución. <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	
9) La agilidad de la organización.	Se evidenció un resultado de 86.36% y 88.14 en las dimensiones de nortamitivada y enfoque a resultados y productividad respectivamente. Estas dimensiones están atadas a la agilidad institucional. <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	

## 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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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.	La encuesta de clima mostró los siguientes resultados en cuanto a la dirección y los sistemas de gestión:  -Liderazgo y participación- 85.84% - Comunicación - 83.94% -Enfoque a resultados y productividad -88.14% -Disponibilidad de recursos - 74.7%	

	<b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	El resultado de la dimensión normatividad y proceso fue de un 86.31% <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	La dimensión cantidad de trabajo presentó un 57.23 % de satisfacción <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	
4) La gestión del conocimiento.		No se evidencia
5) La comunicación interna y los métodos de información.	En esta dimensión se obtuvo un 83.4% de satisfacción. <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	El reconocimiento laboral presentó un 75.04% de satisfacción. <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Mejora y cambios arrojó un 77.37% de satisfacción. <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Con relación al ambiente de trabajo y la cultura de la organización la encuesta arrojó los siguientes resultados: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salarios - 57.23%</li> <li>- Relación con los colaboradores - 91.24%</li> <li>- Beneficios - 68.18%</li> <li>- trabajo en equipo - 86.86%</li> </ul> <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	La dimensión de calidad de vida laboral presentó un 88.2%, mientras que el balance trabajo familia arrojó un 78.98%. <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Equidad de género obtuvo un 85.64% <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	La dimensión de calidad de vida laboral, la cual incluye aspectos sobre las instalaciones físicas y condiciones de trabajo, arrojó un 88.2% de satisfacción <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	

#### 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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En esta dimensión la encuesta arrojó un 67.15% de satisfacción. <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	
2) Motivación y empoderamiento.	El reconocimiento laboral presentó un 75.04% <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La dimensión de capacitación especializada y desarrollo mostró un 77.37% <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	

#### Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

##### 1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	El índice de rotación general del personal durante el 2022 fue de 12.04% <b>Evidencia:</b> índice de rotación del personal	
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.	El 100% del personal fue evaluado en el proceso de evaluación del desempeño 2022.  <b>Evidencia:</b> plantilla evaluación del personal, informe evaluación.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	La dimensión de uso de tecnologías y comunicación tuvo el siguientes resultado: - Uso de la tecnología - 72.08% <b>Evidencia:</b> informe encuesta de clima 2022	
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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
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.	Con ocasión del Día Mundial de la Parálisis Cerebral, que se conmemora el 6 de octubre para concientizar sobre esta condición y visibilizar las necesidades que genera, unas 209 personas participaron en las actividades realizadas de forma simultánea en las tres sedes del CAID. En este contexto, este año 228 niños y niñas con parálisis cerebral recibieron en donación una silla de ruedas postural gracias al operativo encabezado por la organización británica Walkabout Foundation y la canadiense Healing Hands Organization. Como beneficiario directo de la donación, el CAID coordinó su distribución entre las distintas sedes de la red e incluyó a dos asociaciones sin fines de lucro (ASFL) que ofrecen servicios terapéuticos a niños y niñas con esta condición:  Fundación Nido Para Ángeles, 66  Asociación Dominicana de Rehabilitación, 32	

	<p>CAID San Juan, 17</p> <p>CAID Santiago, 15</p> <p>CAID Santo Domingo, 98</p> <p>Evidencia: convenio, informe ejecución de convenio sillas de ruedas, fotos.</p>	
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.	<p>Todos los usuarios del CAID son evaluados socioeconómicamente con el objetivo de ofrecerles un descuento en el costo de los servicios, atendiendo a tu categoría socioeconómica. En ese sentido, el 44% de los usuarios registrados a diciembre 2022 pertenecen a la categoría de pobreza o pobreza extrema y tiene un de un 75% y 100% respectivamente en el costo de los servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b> matriz usuarios por categoría socioeconómica.</p>	
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.	<p>Todos los usuarios del CAID son evaluados socioeconómicamente con el objetivo de ofrecerles un descuento en el costo de los servicios, atendiendo a tu categoría socioeconómica. En ese sentido, el 44% de los usuarios registrados a diciembre 2022 pertenecen a la categoría de pobreza o pobreza extrema y tiene un de un 75% y 100% respectivamente en el costo de los servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b> matriz usuarios por categoría socioeconómica.</p>	No se evidencia
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el	Se evidencia con la juramentación de la comisión de integridad y cumplimiento normativo.	No se evidencia (Actividades de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo)

comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Se evidencia con la capacitación de la comisión en materia de ética, integridad y gestión de riesgos. <b>Evidencia:</b> convocatoria comité de ética	
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

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		No se evidencia
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Durante el primer semestre del 2023 nuestro Director Nacional participó en 11 reuniones con autoridades, incluyendo 2 con Presidencia de la República. <b>Evidencia;</b> reporte de actividades oficiales.	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Como resultado, la medición de menciones positivas versus menciones negativas en la prensa fue de 77% de presencia mediática positiva. <b>Evidencia:</b> reporte del Dpto. de Comunicaciones	

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).	Durante el período enero - junio 2023 se realizaron 6 actividades de benchmarking / benchleraning: 5 externas y 1 interna. <b>Evidencia:</b> registros de participación, convocatorias, correos	
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).	60 familias y 30 profesionales participaron en el Charla sobre Diabetes, Hipotiroidismo y Síndrome de Down y Nutrición, la cual fue impartida con el objetivo de concienciar sobre la detección temprana y prevención de diabetes e hipotiroidismo para mejorar la calidad de vida de sus hijos, los cuales son más propensos a esta condición. <b>Evidencia: convocatoria</b> , registro de participantes y fotos de la actividad	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se evidencia

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP



**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>Un total de <b>1,641 niñas y niños ingresaron a la red CAID</b> durante el año 2022 para el proceso de evaluación y diagnóstico de autismo, síndrome de Down y parálisis cerebral.</p> <p>Desde el 1 de enero hasta el 30 de noviembre, un total de <b>4,081 niñas y niños han recibido servicios de atención integral de la red CAID.</b></p> <p><b>Evidencia:</b> memoria de gestión anual 2022</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>Las atenciones brindadas durante el año suman un total de 83,330. De estas 14,523 fueron médicas y 68,807 terapéuticas.</p> <p><b>Evidencia:</b> memoria de gestión anual 2022</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>En República Dominicana no existe otra institución que brinde los mismos servicios del CAID.</p>	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Durante el 2022 se firmaron 11 convenios de colaboración, de los cuales 9 presentaron informes de actividades para un 82% de cumplimiento.</p> <p><b>Evidencia;</b> reporte trimestral convenios</p>	

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indicador SISACNOC Dic. 2022 - 95 ptos.</li> <li>2. SISCOMPRAS T1 - 98.59 ptos.</li> <li>3. IGP - 80 ptos.</li> <li>4. SISMAP 71.41%</li> </ol> <p>Evidencia: reportes sistemas de monitoreo.</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>El CAID tiene al 20.06.23 y una calificación de 71.41% en el SISMAP Gestión Pública, el cual mide el cumplimiento del marco normativo de la gestión pública.</p> <p><b>Evidencia:</b> Captura de pantalla del SISMAP</p>	

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Durante el año 2022 el presupuesto tuvo una ejecución de un 93%. En cuanto al personal, fue evaluado el desempeño del 100% del personal. El plan de capacitaciones del 2022 fue ejecutado en un 70%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ejecución presupuestaria, informe evaluación del desempeño, ejecución del plan de capacitación.</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Fueron ingresados 67 documentos al sistema de gestión documental del CAID, de los cuales 46 son formularios, 6 manuales, 8 políticas y 7 procedimientos.</p> <p><b>Evidencia:</b> reporte control maestro de docuemntos</p>	

3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	Durante el período enero - junio 2023 se realizaron 6 actividades de benchmarking / benchleraning: 5 externas y 1 interna. <b>Evidencia:</b> registros de participación, convocatorias, correos.	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	Durante el 2022 se firmaron 11 convenios de colaboración, de los cuales 9 presentaron informes de actividades para un 82% de cumplimiento. <b>Evidencia:</b> reporte POA Cooperación internacional	
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.	El CAID recibió reconocimiento por los avances en la implementación de los planes de género en el sector Público. <b>Evidencia:</b> fotos, reconocimiento	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El CAID ha logrado una mejora progresiva en su Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) al obtener una calificación de un 83.5% en el trimestre abril-junio pasó a un 100% en el trimestre julio-septiembre. Posteriormente se obtuvo un 85% en el período octubre - diciembre debido a que no se ejecutaron algunos fondos correspondientes a la sede Sto. Dgo. Este.	

	<p>La ejecución presupuestaría del trimestre enero - marzo 2023 ascendió a un 30%, manteniéndose en el rango de lo planificado.</p> <p><b>Evidencia:</b> reporte medición IGP, matriz seguimiento POA DAF 2023</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El CAID alcanzó en un 100% los objetivos programados para el año 2022 y utilizando el 93% del presupuesto asignado para el referido período.</p> <p><b>Evidencia;</b> informe autoevaluación presupuestario 2022.</p>	

**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.