

**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 2025

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 I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	En el Centro de Atención Integral para la discapacidad (CAID) se cuenta con misión, visión y valores definidos. Los principales grupos de interés fueron involucrados en el proceso de revisión de la misión, misión y valores. Evidencia: Informe encuesta necesidades y expectativas grupos de interés, registro de participantes taller de formulación del PEI, captura de pantalla portal web.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Se cuenta con el marco de valores institucionales establecidos y definidos. Evidencia: Plan estratégico 2023-2026	

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).	Para la elaboración de la misión y visión del CAID, en el marco de la formulación del PEI 2023-2026, fueron consultados los instrumentos nacionales e internacionales de planificación: Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público y los Objetivos de desarrollo sostenible. Evidencia: PEI CAID 2023-2026.	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Se garantiza mediante la publicación de la misión, visión y valores, PEI y POA en el portal institucional y mediante correo electrónico a todos los colaboradores, la institución cuenta con pantallas y letreros en las salas de espera de las diferentes sedes en las cuales se publican la misión, visión y valores para conocimiento de nuestros usuarios y colaboradores. Evidencia: Captura de pantalla portal web, fotos letreros y pantallas en las diferentes sedes CAID.	
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,	El CAID se encuentra en la actualidad adscrito al Ministerio de Educación, por motivo de traslado a este ministerio, y con la asignación de nuevas funciones, fue sometida al Consejo Directivo la revisión de la misión, visión y valores para ser alineados con el deber ser institucional. Evidencia: Agenda de reunión consejo directivo y acta de reunión consejo directivo.	

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).		
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Se cuenta con una comisión de ética conformada con 5 miembros de la institución, elegidos democráticamente con el apoyo de la DIGEIG. De igual forma se cuenta con la identificación y evaluación de riesgos de corrupción. por otro lado, se tienen planificadas actividades formativas para la identificación de los conflictos de interés. Evidencia: Conformación comité de ética, matriz de riesgos de corrupción y plan de capacitación.	
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, así como también con la evaluación del desempeño, y el énfasis en los puntos fuertes de los colaboradores. Evidencia: Convocatorias reunión de revisión de acuerdos, formulario de plan de mejora colaboradores.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	Se realiza mediante la gestión para la aprobación de la estructura organizativa y el manual de funciones de la institución. De igual modo, se cuenta con un procedimiento para la modificación de la estructura y el manual de funciones. En cuanto a la actualización de los procesos y manuales de la institución contamos con el procedimiento de información documentada el cual establece el tiempo de revalidación para revisar las responsabilidades y competencia que se requieren nuevamente en los procesos. Evidencia: Solicitud modificación estructura organizativa. Planificación modificación estructura y manual de funciones. Resolución aprobación estructura organizativa y manual de funciones. Procedimiento para la modificación y actualización de la estructura organizativa y manual de funciones, procedimiento de información documentada.	
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. Evidencia: Matriz indicadores PEI 2023-2026 y POA 2024.	

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 con la formulación del PEI 2023-2026, que define un indicador sobre el porcentaje de cobertura nacional de los servicios, por la necesidad expresada por los grupos de interés. Evidencia: Informe consulta grupos de interés y PEI 2023-2026.	
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.	En el CAID contamos con un procedimiento para el monitoreo del plan operativo, de igual forma contamos con una política de gestión de riesgos. Por otro lado, implementamos las Normas Básicas de Control Interno NOBACI a través de la documentación de las informaciones en las plantillas definidas para procedimiento, políticas y manuales. A los fines de monitorear el cumplimiento de los indicadores del POA, se cuenta con una carpeta compartida en la que trimestralmente los responsables de área complementan la matriz con los resultados obtenidos y colocan sus respectivas evidencias, con todas estas informaciones el CAID cuenta con una gestión integrada. Evidencia: Procedimiento de formulación y evaluación del POA, política de gestión de riesgos, conformación comité NOBACI, Matriz cumplimiento NOBACI, plantillas de procedimiento, política y manuales.	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión	En el CAID implementamos un sistema de gestión de la calidad enfocado en la norma ISO 9001, aun	

de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	no constamos con la certificación de entidades acreditadoras, pero los procesos misionales y de apoyo se documentan cumpliendo con los estándares establecidos por la norma, en donde constamos con un procedimiento de información documentada alineado a la ISO 9001, y plantillas de procedimientos, manuales, políticas e instructivo como modelo de referencia. Por otro lado, se implementa la metodología del modelo CAF, al aplicar el autodiagnóstico a la institución en el periodo correspondiente definido por el MAP. Evidencia: Procedimiento de información documentada, plantillas de procedimiento, manuales, políticas e instructivos, Informe autoevaluación CAF 2024.	
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 a través de la implementación de la política de comunicación interna, y para nuestros usuarios mediante la publicación de información en el portal web y en las redes sociales de la institución. Evidencia: Política de política de comunicación, captura de pantalla de correos internos a todos los colaboradores, captura de 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.	El CAID cuenta con la división de desarrollo institucional y calidad en la gestión, la cual tiene como objetivo planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas al desarrollo de los procesos institucionales como la implementación	

	de la estructura organizativa, , manual de organizaciones y funciones y procedimientos de las áreas misionales y de apoyo con enfoque en la gestión de la calidad. De igual manera se cuenta con un manual de funciones y diversos comités que garantizan el desarrollo de los proyectos y el trabajo en equipo. Evidencia: Estructura organizativa, manual de organizaciones y funciones, conformación comité NOBACI y comité de gestión medioambiental.	
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.	En el CAID contamos con una política de comunicación tanto interna como externa, la cual abarca la difusión de mensajes a través de los distintos medios de comunicación disponibles. De igual modo, el Dpto. de comunicación planifica en su plan operativo las distintas actividades a realizar. Evidencia: Política de comunicación, POA Comunicaciones, Captura de publicaciones en redes sociales, correos y producciones de comunicación.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	En el CAID contamos con una política de innovación, con la cual se busca que los colaboradores se involucren en el proceso de mejora continua del centro, de la mano del Dpto. de Desarrollo de Servicios, de igual forma, realizamos consultas externas a los usuarios para conocer sus necesidades y expectativas.	

	Evidencia: Política de Innovación, POA Desarrollo de servicios, correo servicio frenectomía, encuesta para accesos al transporte CAID.	
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 y a los grupos de interés de las informaciones más relevantes, y su impacto en la institución, además del desarrollo de reuniones con el personal implicado en algunos cambios. Evidencia: Correos a todo el personal N-MAS y publicación plan de expansión.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	La máxima autoridad ejecutiva del CAID se involucra de manera activa en todos los asuntos institucionales, además de fomentar los valores como la responsabilidad, el liderazgo y el trabajo en equipo mediante la creación de grupos de trabajo y la asignación específica de funciones. Evidencia: Conformación comité de calidad, registro participantes taller CAF.	

2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Nuestro líder fomenta en el equipo una cultura de respeto, confianza y apertura con todos los miembros del equipo, de igual forma se muestra la comprensión total ante las circunstancias personales que se presentan a los colaboradores. Evidencia: minuta reunión comité ejecutivo y 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.	Las consultas sistematizadas a los colaboradores se realizan mediante las encuestas de satisfacción semestrales de los servicios internos, y a través de la encuesta de clima laboral realizada cada dos años. Por otro lado, la información se realiza a través de correos electrónicos a través del INFO CAID, un boletín semanal que es compartido de forma interna. Evidencia: Correo encuesta de satisfacción servicios internos, correo INFO CAID, correo encuesta de clima laboral.	
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 a través de informes mensuales a la Dirección Nacional, de igual forma, se realiza monitoreo trimestral de los acuerdos de desempeño a través del formato minuta suministrado por el MAP.	

	Evidencia: Minutas revisión acuerdos, informes mensuales, correo de retroalimentación informe sedes.	
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 para la rendición de cuentas y presentación de proyectos ante el Consejo Directivo del CAID. Evidencia: Convocatoria reunión Consejo Directivo y minuta sesión Consejo Directivo.	
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 el desarrollo de una política de capacitación que establece la elaboración de un plan anual de capacitación elaborado en base a la detección de necesidades de formación del personal. Evidencia: Política gestión de capacitación y desarrollo, Reglamento de RRHH, detección de necesidades de capacitación, y Plan de capacitación.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	El reglamento de recursos humanos indica la política de reconocimiento del personal, adicional a ello, nuestro líder tiene por costumbre reconocer y felicitar a los miembros de su equipo de manera personal, grupal y electrónica. Evidencia: Reglamento recursos humanos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	Las necesidades y expectativas de los grupos de interés se analizan en la formulación del PEI institucional, donde participaron autoridades políticas relevantes. Evidencia: Informe análisis y expectativas grupos de interés, registro participantes taller PEI CAID 2023-2026, informe encuesta implementación rutas de transporte e informe de encuestas de expectativas.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Se evidencia mediante la participación de nuestros directivos en reuniones con el presidente e incumbentes de otras instituciones, así como también a través de encuentros sostenidos con diputados y senadores. Evidencia: Minutas de reunión, correos de convocatorias y fotos.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se evidencia mediante la alineación institucional con la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público. Evidencia: Matriz alineación CAID con END y PNPS.	

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. Evidencia: 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.).	El CAID es una institución que gestiona e impulsa la cooperación interinstitucional e internacional, es por ello por lo que se implementó un procedimiento para la gestión y firma de convenios de cooperación, a raíz del cual se han firmado varios convenios a los fines de institucionalizar las alianzas estratégicas. Evidencia: Procedimiento de firma de convenios y convenios firmados.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Las actividades misionales del CAID son de gran interés para diversos colectivos, en ese sentido, la institución es frecuentemente invitada/ convocada a seminarios, reuniones, mesas de trabajo, entrevista, talleres. Evidencia: Convocatoria, minuta de reunión.	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.	En el marco de política de comunicación institucional, el CAID realiza un sinnúmero de publicaciones que buscan además de dar a conocer la labor realizada, concientizar sobre las condiciones abordadas por la institución. Evidencia: Captura de pantalla redes sociales.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.
Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Se identifican a través del ejercicio de análisis situacional realizado en el marco de la formulación del PEI y a través de la identificación y evaluación anual de los riesgos asociados al POA relacionados con los procesos. Evidencia: Análisis situacional PEI 2023-2026 y matriz de riesgos 2024.	
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 públicas y privadas que brindan servicios terapéuticos a niños con TEA, Síndrome de Down y Parálisis cerebral, de igual modo los diferentes actores relacionados con la misión. Periódicamente se realizan consultas para determinar los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos. Evidencia: Identificación de grupos de interés CAID, Carta compromiso, POA RRHH, informe encuesta de clima laboral, informe encuesta de	

	satisfacción, plan de acción encuesta de clima laboral.	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Se realiza mediante la revisión y actualización de todas las normativas vigentes tanto nacional o internacional que impactan a la institución. Evidencia: Revisión 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. Evidencia: Análisis situacional.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	Se realiza mediante la formulación del PEI y POA institucional. Evidencia: PEI 2023-2026 y POA 2025.	
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. Evidencia: 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.	Se evidencia mediante la implementación de una política de eficientización energética, política de gestión medio ambiental, además contamos con un comité de género, y la planificación de actividades institucionales de responsabilidad social. Evidencia: Política de eficientización energética y comité, designación del comité de género, política de gestión medio ambiental y comité, y POA RRHH 2025.	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Se asegura mediante el costeo del POA, y la elaboración del presupuesto anual y plan de compras. Evidencia: POA, PACC y presupuesto 2025.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se implementa mediante la definición del PEI, estructura organizativa y manual de funciones. Evidencia: PEI, resolución aprobación estructura organizativa y Manual de Funciones y resolución de aprobación.	
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 los procedimientos de las áreas de apoyo y misionales que contienen identificados los indicadores correspondientes y responsables relacionado con el del PEI y POA para el monitoreo institucional.	

	Evidencia: Procedimiento de conserjería y mayordomía, ficha de indicadores de administrativo, PEI 2023-2026, POA 2025.	
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 los diversos canales de comunicación con los que cuenta la institución. Evidencia: Correos a todos los colaboradores, captura de pantalla sección de transparencia 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. Evidencia: 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se evidencia mediante la identificación de oportunidades de mejora al sistema de gestión de usuarios y su proceso de actualización. Evidencia: Minuta de reunión, cronograma de rediseño del sistema, capturas de pantalla del sistema.	

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 realización del primer congreso científico y de conocimientos CAID. Evidencia: Política de innovación, procedimiento de diseño y mejora de servicios. Convocatorias, programa y fotos congreso CAID y congreso internacional.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	El CAID cuenta con una política interna de innovación la cual fue socializada vía correo a todos los colaboradores. Evidencia: Política de innovación, correo a todos los colaboradores.	
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.	Con la implementación de nuestra política de innovación se promueve que los colaboradores diseñen propuestas innovadoras para el desarrollo de nuevos servicios y la mejora de los actuales. Evidencia: Política de innovación, correo a todos los colaboradores.	
5) Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se realiza mediante la planificación y presupuestación de las actividades, como por ejemplo el plan de expansión nacional del CAID con la habilitación de las Unidades de Intervención Terapéuticas Territoriales UITT. Evidencia: PACC 2025, solicitud de compras UITT, certificación de fondos.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: I) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	El CAID realiza una debida planificación de los recursos humanos, alineados con los plazos y criterios establecidos por los órganos rectores, de modo que realiza oportunos 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 de la institución. 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. Evidencia: Planificación de RRHH, carta de remisión al MAP, informe semestral de reclutamiento y selección de personal, correos electrónicos notificando la detección a solicitud de recursos humanos y dirección nacional.	

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.	El CAID cuenta con un reglamento interno de recursos humanos, alineado a nuestro PEI y en concordancia con las disposiciones establecidas en la ley núm. 41-08, la ley núm. 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 de la guía de remuneraciones. El reclutamiento es realizado en función a las competencias requeridas para desempeñar las funciones del perfil requerido de acuerdo con el manual de cargos de la institución debidamente refrendado por el MAP Evidencia: Reglamento interno de recursos humanos, no objeciones remitidas al MAP y manual de cargos.	
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 personal.	En el CAID se definió un reglamento de recursos humanos en el que se consideran los principios de equidad, mérito, igualdad de oportunidades y diversidad. Como fruto de ello se realizan procesos de selección del personal donde se aplican pruebas y entrevistas que permitan elegir a los/as candidato/as idóneos. Por otro lado, también se establece en el reglamento políticas que permitan conciliar la vida personal y laboral de los colaboradores, a través de permisos para acompañamiento de citas médicas de familiares, entre otros. Con relación a la responsabilidad social, mediante sección del consejo directivo fue aprobado la creación de un voluntariado CAID. Por último, el reglamento también incluye el	

	reconocimiento del personal en base a sus méritos. Evidencia: Reglamento interno de recursos humanos (numeral 7.1, 9.1 y 11.2), correo de aprobación de flexibilidad de horario de coordinadores de terapias. Certificados actividad de reconocimientos, fotos actividad.	
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 política de promociones y ascensos descritas en el reglamento de recursos humanos. También contamos con la política de capacitación y desarrollo en busca de desarrollar el potencial profesional de nuestros colaboradores. Evidencia: Reglamento de recursos humanos, formación de técnicos de la división de evaluación de desarrollo para ser promovidos al cargo de evaluadores, política de capacitación y desarrollo.	
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 los acuerdos de desempeño elaborados cada año a los colaboradores. Evidencia: Informe de evaluación del desempeño 2024, 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.	El CAID cuenta con comité de género, el cual fue conformado con el acompañamiento del ministerio de la mujer. Los miembros del comité han sido capacitados por especiales en género. Evidencia: Conformación comité de género, registro participantes capacitación.	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	En el proceso de monitoreo del rendimiento individual, se sostienen encuentros con los colaboradores sobre su rendimiento y oportunidades de mejora, en cual se identifica las competencias a desarrollar del colaboradore de cara a las funciones que realiza en la institución. Evidencias: Minutas de monitoreo de acuerdos de desempeño, plan de capacitación y plan de sucesión.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Se evidencia mediante la captación de talentos que se alinean a sus competencias a la estrategia, y el sentir de la organización. Evidencia: 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).	En el CAID se implementan nuevas formas innovadoras de aprendizaje, como por ejemplo capacitaciones virtuales, implementación de nuevas herramientas para la evaluación del desarrollo de los usuarios. Evidencia: Convocatoria a capacitaciones, registros de participantes, fotos.	
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. Evidencias: 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, registro de participantes de la inducción.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Contamos con políticas para transferencias entre sedes, así como para promociones o traslados.	

	Evidencia: 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 medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	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 Excel virtual. Evidencia: 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 identificado. Evidencia: 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.	En el CAID se evalúa el impacto de las capacitaciones mediante el uso del formulario FO-DRI-DRH-017 Evaluación de la capacitación. Evidencia: Formulario completado.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	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. Evidencias: 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, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	Se cuenta con un buzón de sugerencias en el que el personal puede aportar sus ideas y sugerencias. Por otro lado, se realiza una encuesta de clima laboral, a través de la cual los colaboradores pueden expresar sus opiniones y sugerencias, las cuales son tomadas en cuenta para la elaboración del plan de mejora del clima. Evidencia: Fotos buzón, informe encuesta de clima, plan de mejora del clima, informe implementación plan mejora del clima.	
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. Evidencia: Acuerdos de desempeño y 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 posterior a la evaluación de estos. Evidencia: Acuerdos de desempeño.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	Se aplicó encuesta de clima laboral en agosto del 2024 y el plan de mejora se encuentra en ejecución. Evidencias: Resultados de encuesta de clima y 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. Fue aprobada la conformación un comité gestor para la creación de un protocolo de manejo de crisis. Evidencia: Acta de conformación del SISTAP y 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. De igual manera se está implementación del nuevo modelo de atención en las sedes de Santiago y SDO, dentro del cual los componentes establecen tandas laborales de manera que haya una reducción de la carga laboral. 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. Evidencia: Permisos concedidos al personal y plan de implementación de tandas.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El CAID ha ejecutado acciones para otorgar al personal con los salarios más bajos, planes de salud complementarios. Evidencia: Relación de personal beneficiado, copia de contrato con ARS SENASA.	
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 y contamos con políticas de reconocimiento a la labor desempeñada, y tenemos políticas para otorgar día libre por motivo de celebración de cumpleaños Evidencia: 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundaciones, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	En el CAID tenemos identificados los socios clave de los sectores privado, público y sociedad civil para construir relaciones sostenibles. Evidencias: Base de datos de acuerdos y convenios de cooperación interinstitucional.	
2) Desarrolla y 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 medioambiental de los productos y servicios contratados.	CAID ha firmado acuerdos de colaboración teniendo en cuenta el quehacer, la experiencia, recursos de los socios para maximizar el impacto positivo en la sociedad. Evidencia: Documentos de acuerdos de colaboración suscritos.	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Los acuerdos de colaboración definen objetivos, responsabilidades, actividades, responsabilidades y responsables. Además, el Dpto. De Planificación realiza monitoreo trimestral a la ejecución de los acuerdos de cooperación firmados.	

	Evidencia: Acuerdos de colaboración firmados y reporte trimestral de ejecución de convenios.	
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. Evidencia: 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 núm. 340-06. Evidencia: Expediente proceso de compra.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Se garantiza mediante el establecimiento de la oficina de acceso a la información y el portal de transparencia institucional, en cumplimiento con las disposiciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Evidencia: Estructura OAI, captura portal de transparencia y datos abiertos.	

2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	Se evidencia a través de realización de consultas de necesidades y expectativas para la formulación del PEI, a través de encuestas de satisfacción de los servicios, y mediante el tratamiento de quejas y sugerencias realizadas a través de los buzones. Evidencias: Informe consulta a grupos de interés e informe encuesta de servicios. Reporte quincenal de quejas y sugerencias.	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	Se evidencia mediante la elaboración del procedimiento para el manejo de quejas y sugerencias, el portal 311 y las encuestas de satisfacción de servicios. Evidencia: Procedimientos OAI, formularios, captura portal 311, informes encuestas de satisfacción.	
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.	Se evidencia mediante la publicación de la carta compromiso CAID y el desglose de los servicios ofrecidos, sus características, tiempo de entrega, precios y requisitos en nuestro portal web. Evidencia: Carta Compromiso, captura sección servicios página web CAID.	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	La institución 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. Evidencia: PEI, Presupuesto, Metas físicas – financiera, POA.	
Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	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. Evidencia: Análisis de impacto ajustes salariales, análisis de impacto implementación nueva estructura organizativa.	
Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	La institución 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, ingresos y gastos.	

	Evidencias: Ejecución presupuestaria SIGEF, portal de Transparencia.	
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).	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. Evidencia: Captura pantalla SIGEF, donde se puede visualizar la ejecución presupuestaria y los asientos contables de acuerdo con las normas y reglamentos de DIGEPRES y DIGECOG.	
1) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	La institución cuenta con un presupuesto original asociado al producto del CAID registrado en el SIGEF. La institución es monitoreada trimestralmente por medio al indicador de IGP el presupuesto plurianual, físico financiero de aplicando sistemas de planificación y control presupuestario para cumplir con sus objetivos. Evidencia: Presupuesto físico financiero, ejercicio presupuesto de mediano y corto plazo.	
2) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	La institución cuenta con una estructura organizativa que se traduce en el manual de cargos común, en los cuales se evidencia delegación y una descentralización de las responsabilidades financieras, y en los acuerdos de desempeño.	

	Evidencia: Organigrama Dpto. Financiero y manual de funciones.	
--	---	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	La institución procura establecer un diálogo permanente y efectivo con sus grupos de interés. Evidencias: Estrategia de comunicación institucional, política de comunicación y procedimiento de correspondencia y archivo.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	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. En cuanto a la recolección y almacenaje de la información. Evidencias: Sistema de codificación por nube a través del departamento de tecnología, información guardada en carpetas físicas y digitales, clasificación documental, cuantificación documental quincenal y mensual y verificación de firma y sello en los documentos. Reporte de gestión documental a nivel Red, al igual que el sistema de codificación e implementación de carpetas compartidas por sedes. Formulario de despacho de	

	documentos externos y formulario de transferencia de documentos del archivo de gestión al archivo central.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se realiza a través de la gestión para la certificación con las normas NORTICS manteniendo a la institución actualizada en términos de transformación digital. Evidencias: Rediseño de sesiones en el portal web, correos masivos a todo el personal, certificación con la NORTIC, actualización constante del portal de transparencia, de acuerdo con los lineamientos de los órganos reguladores.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	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. Además, se realiza encuestas de satisfacción y de expectativa, encuestas de levantamiento de necesidades y expectativas del PEI, y convenios interinstitucionales. Evidencias: Buzón de sugerencias, informe de encuestas y convenios interinstitucionales.	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Aplicación de encuesta de satisfacción utilizando la metodología SERVQUAL, así como de expectativa a los usuarios externos y aplicación de encuesta de clima laboral a los colaboradores. Evidencias: Informes de las encuestas aplicadas.	

6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevante a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	La institución cuenta con canales de comunicación interna que permiten que los empleados tengan acceso a información relevante, y contamos con la política de comunicación para aplicación de esta. Evidencias: Correo de comunicación interna, creación de plantillas institucionales para piezas de comunicación interna, producción semanal del boletín interno INFO CAID, y fotos de pantallas en la sala de espera de todas las sedes CAID.	No se evidencia un canal de comunicación para los colaboradores que no cuentan con acceso a correo electrónico.
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.	La institución cuenta con canales de comunicación externos que permiten a los usuarios el acceso a información relevante y contamos con la política de comunicación para aplicación de esta. Evidencias: Actualización oportuna del portal de transparencia, actualización constante de la página web institucional, publicación de contenido relevante en redes sociales. La creación del espacio de preguntas frecuentes en el portal web, producción de contenidos para las redes sociales y fotos de pantallas en la sala de espera de todas las sedes CAID.	
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.	La institución cuenta con un procedimiento de recursos humanos. Evidencias: Procedimiento de desvinculación, renuncia de colaboradores.	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se administra los recursos tecnológicos de acuerdo con las necesidades de la institución, apegados a las normas de buenas prácticas de NORTIC e ITIL. Evidencia: Certificaciones Nortic e ITIL.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se realiza a través de la planificación para la compra de los requerimientos tecnológicos de la institución y la implementación de procesos de compra en los que se elige al proveedor que cumpla con las especificaciones técnicas y ofrezca el mejor precio. Adicionalmente, el impacto de la implementación de las nuevas tecnologías se puede validar a través de la memoria institucional. Evidencia: PACC 2025, memoria institucional.	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	Se instaló nuevo hardware y actualizo la infraestructura, se migró a servicios en la nube, utilización de herramientas de inteligencia artificial, se ha implementado sistemas de base de datos de código abierto y automatización de servicios de manejo interno. Evidencia: Implementación de chatbot, actualización de hardware crítico, nuevos licenciamientos, cambios en los sistemas de gestión	

	de base de datos, implementación sistema de firma digital, pruebas de calidad y herramientas para automatizar las pruebas de código.	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Todas las áreas y departamentos de la institución cuentan con recursos tecnológicos para la colaboración y acceso a información digital de la institución. Evidencia: Control de asignación equipos tecnológicos, captura intranet, almacenamiento de red de uso compartido, SharePoint, sistema de digitalización de documentos.	
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.	Se está trabajando en la creación de una oficina virtual para acceso de los servicios en línea de la institución, estará operativo en el último trimestre de 2025 juntamente con una aplicación de acceso ciudadano. Evidencia: Creación de repositorio y código para la nueva implementación, implementación de herramientas para atención a usuarios en línea.	
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.	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. Evidencia: Sistema de gestión de respaldos y equipo de manejo UTM, almacenamiento de red, herramienta para la detección de vulnerabilidades y prevención de riesgos y amenazas.	

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.	El CAID cuenta con una política de gestión ambiental en la cual en el acápite 5.6 establece las compras verdes en el cual se considera las comparas de equipos electrónicos, las cuales son identificadas a través de los procesos de compras, y en el acápite 5.7 establece la gestión ambiental para tecnología el cual cuenta con una serie de requisito, un ejemplo de esta es que los cartuchos son reusables los cuales son devueltos a su proveedor para ser rellenado, esto ocurre con las impresoras, ya que son alquiladas, y tienen un código de registro para impresión para tener un registro diario de impresiones por personas. Evidencia: Política de gestión ambiental.	
--	---	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) 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).	Se evidencia por medio a la Ley núm. 340-06 de compras y contrataciones, y de acuerdo con 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.	

	Evidencias: 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 con las necesidades de los colaboradores y usuarios del CAID. Evidencia: 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.	Se cuenta con un plan anual para el mantenimiento de las infraestructuras, mobiliarios, vehículos, y equipos tecnológicos el cual contempla la reutilización o eliminación cuando aplique. También se cuenta con la política de gestión ambiental que le da un enfoque de reutilización y eliminación de desechos. Evidencia: Matriz mantenimiento infraestructura, mobiliarios, vehículos y equipos tecnológicos.	
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. Evidencia: Carta de solicitud préstamo salón sede San Juan, fotos de la actividad.	
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 el uso de transporte, además de formularios y matriz para llevar el control del	

	kilometraje, y el uso de combustible, así como el control de consumo energético a través de la implementación de una política de eficientización energética. Evidencia: Política uso de vehículo, formularios y matriz para llevar el control del kilometraje, y el uso de combustible, Política de eficientización energética.	
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 y usuarios a las instalaciones. También las demás sedes contarán con autobuses donados por el TRAE para el transporte de los usuarios. Evidencia: 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se cuenta con estructura organizativa aprobada por el Ministerio de Administración Pública a raíz de la cual se ha elaborado el mapa de procesos, el cual se encuentra aprobado y publicado en el SISMAP. También contamos con los procesos misionales y de apoyo del CAID aprobados por la máxima autoridad. Evidencia: Resolución aprobatoria de estructura y estructura organizativa, mapa de procesos, procedimientos misionales y de apoyo aprobados.	
2) Diseña e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	La institución cuenta con un sistema de servidores internos y la utilización de herramientas como office 365, las cuales son utilizadas por los analistas de proceso para la creación, modificación y eliminación de procesos a través del registro maestro, donde se controlan y se codifican los documentos institucionales en archivo de Excel colocado en la carpeta de planificación y desarrollo, y se utiliza para la socialización de los documentos con todas las áreas la carpeta de documentos oficiales. Se cuenta con el drive de	

	Microsoft office 365 para trabajar en paralelo con las áreas las creaciones de los documentos con las plantillas creadas para los fines de procedimientos, instructivos, políticas, manuales y formularios. Los lineamientos para el desarrollo de la documentación de procesos se explican en el Procedimiento de información documentada. Evidencia: Carpeta de planificación, registro maestro, carpeta de documentos oficiales, drive de Microsoft office 365, Plantillas para documentar procesos y procedimiento de información documentada.	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	La institución cuenta con una gestión por proceso basada en riesgo, en donde los analista de procesos juntamente con las áreas trabajan en la plantilla de procedimiento el acápite 10 de punto de riegos y control con las informaciones plasmadas en los riesgos de la formulación del POA, el cual se realiza mediante la implementación de una política de riesgos y la identificación, valoración y tratamientos de estos en la matriz de riesgos, la cual contempla el establecimiento de actividades de mitigación con sus respectivos presupuestos. Para las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno la institución cuenta con la carta compromiso al ciudadano, y el análisis de informe de encuesta, donde se consideran los comentarios de los usuarios para realizar las adecuaciones correspondientes en los procesos que impactan los servicios.	

	Evidencia: Política de riesgos, matriz de riesgos, plantilla de documentación de procedimiento, carta compromiso al ciudadano, informe de encuesta y datos en brutos de encuesta.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	La institución cuenta con la metodología enfocada en gestión por proceso, por tal motivo los analistas de procesos realizan la identificación de los diferentes involucrados y autoridades del proceso, para plasmar su autoridad y sus responsabilidades dentro de la plantilla de procedimiento en el acápite 6 de responsabilidades y autoridades en los trabajos de elaboración de los documentos para el sistema de gestión de la calidad. La plantilla cuenta con el acápite 9 actividades del proceso, en donde se define el paso a paso del proceso con cada uno de los involucrados en el mismo. Evidencia: Manual de procedimientos de gestión de almacén, plantilla de elaboración de procedimientos e instructivos.	
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 al momento de documentar los procedimientos. Un ejemplo de esto son los procedimientos de los servicios misionales, y el procedimiento de información documentada.	

	Evidencia: Procedimiento de servicios misionales e información documentada.	
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 sobre la metodología para la evaluación socioeconómica de los usuarios. Evidencia: Correos con SIUBEN, borrador de 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, ya que estos cuentan con sus fichas de indicadores, y las cuales se le hace referencias dentro de los procedimientos en el acápite 12 recursos de seguimiento y medición. La institución también cuenta con la carta compromiso al ciudadano la cual contiene los indicadores de medición de los servicios. Evidencia: Ficha de indicador POA del proceso de limpieza, procedimiento de conserjería y mayordomía, y carta compromiso al ciudadano de la institución.	
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. Evidencias: 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	Se realiza mediante la aplicación de encuestas de satisfacción en donde se pueden considerar las recomendaciones de los usuarios en la columna de comentarios, y para el levantamiento de informaciones relevantes para mejorar los servicios institucionales se aplican encuestas, un ejemplo de esto es la aplicación de una encuesta para recopilar información sobre la importancia de un transporte para los usuarios. Evidencia: Data en bruto e informe encuesta de satisfacción y datos de la encuesta para recolección de la información.	
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 creación de un chatbot en nuestro portal institucional para brindar un servicio más personalizado a nuestros usuarios de una manera rápida. Evidencia: Correos, captura de interacción con el chatbot.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Se realiza mediante la desagregación por edad y género de las encuestas de satisfacción realizadas en la institución. Evidencia: Informe encuesta de satisfacción 2024-2025.	

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 colocación de informaciones de interés en el portal institucional, en las pantallas disponibles en cada sede, se cuenta con el chatbot para solicitar informaciones de interés sobre los servicios, y también la flexibilidad de horario para la asignación de varias citas en un mismo día a las familias que lo soliciten al equipo de programación a través del WhatsApp o línea telefónica. Evidencia: Captura del portal, chatbot, y de los chats de WhatsApp de la flota del equipo de programación de citas, fotos de las pantallas.	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	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.	

	Evidencia: Mapa de procesos, manual procedimiento de compras y contrataciones, convenio CAID, CONADIS e INAPI.	
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. Evidencia: 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. Evidencia: Correos de coordinación, fotos, estadísticas.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	Se realiza a través de la creación de un cronograma de trabajo con las actividades y los responsables de cada una de ellas para el desarrollo, revisión y aprobación de los procedimientos, en los cuales se observa en el acápite 6 autoridad y responsabilidades de los participantes involucrados en el proceso, también en el acápite 11 procesos y/o subprocesos relacionados se observa el punto de procesos intermedios o paralelos dentro del procedimiento.	

	Evidencia: Procedimiento de conserjería y mayordomía, manual de procedimiento de compras y contrataciones, cronograma de trabajo.	
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. Evidencia: 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 convenios con INAPI Y CONADIS para la emisión de los certificados de discapacidad. Evidencia: 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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, 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 92% de presencia positiva en los medios, comparado con un 77% de presencia positiva en los medios en el año 2024. Evidencia: 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).	En la encuesta de satisfacción 2025, la dimensión de Empatía tuvo una valoración de 95.57% de satisfacción comparado con la encuesta del 2024 que obtuvimos un 94% de satisfacción. Evidencia: Informe encuesta de servicios.	

3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	En el 2025 Se realizó una encuesta exploratoria a los fines de conocer las opiniones de nuestros usuarios y que puedan participar en el proceso de implementación de las rutas de autobuses del CAID. Evidencia: Resultados encuesta exploratoria de para autobuses.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Se evidencia en la página web de la institución (www.caid.gob.do), proyecciones audiovisuales en las diferentes sedes y los medios sociales institucionales, con contenido de fácil lectura y adecuado a la población objetiva. Evidencia: Portal web institucional.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	En la encuesta de satisfacción 2025, en la dimensión de Fiabilidad, que evalúa a la organización en términos de confianza, obtuvimos un 98.23% de satisfacción comparado con el 97% de satisfacción en esta dimensión en la encuesta del 2024. Evidencia: Informe encuesta de satisfacción.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	En la encuesta de satisfacción 2025, en la dimensión de Fiabilidad, en la pregunta “La confianza en la atención brindada” el 98.09% de nuestros usuarios se encuentran, satisfechos, en comparación con el 90.08% de la encuesta del 2024. Evidencia: Informe encuesta de satisfacción.	
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.).	En la encuesta obtuvimos los siguientes resultados: Facilidad de localización El 96.46% considera que nuestras instalaciones son fácilmente localizables comparado con 82.7% del 2024. Acceso para personas con discapacidad El Centro cuenta con los apoyos físicos necesarios para el fácil acceso y movilidad de personas con discapacidad. Horario de atención El 95.91% está satisfecho con el horario de atención de los servicios terapéuticos comparado con el 94.3% del 2024.	

	Tiempo de espera El 94.55% está satisfecho con los tiempos de espera para recibir atención terapéutica comparado con el 89.78% del 2024. Costo de los servicios Para el pago de los servicios el Centro considera la clasificación socioeconómica para aplicar descuentos. Evidencia: Informe encuesta de satisfacción.	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	El 91.83% de los encuestados este 2025 expresó que el servicio recibido fue mejor y mucho mejor que lo esperado comparado con el 87.23% del 2024. Evidencia: Informe encuesta de satisfacción.	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Los servicios se ofrecen de acuerdo con la necesidad específica de cada usuario, tomando en cuenta su edad, condición de discapacidad y características individuales de su desarrollo motor, cognitivo, adaptativo y de comunicación. Evidencia: Informes de evaluación y diagnóstico, reportes de discusiones de caso y referimientos internos.	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Desarrollo de un sistema conversacional operado con Inteligencia Artificial. Evidencia: Captura desarrollo de aplicación y encuesta exploratoria a usuarios.	

6) Agilidad de la organización.	El promedio de la dimensión capacidad de respuesta fue de un 93.55% de satisfacción en el 2025 comparado con el 85% del 2024. Evidencia: Informe encuesta de satisfacción.	
7) Digitalización en la organización.	Toda la información de los usuarios, desde datos personales hasta expedientes clínicos se almacena y actualiza de manera digital, se utiliza una nube para el almacenamiento de documentos y todos los colaboradores utilizan una plataforma digital común. Evidencia: Sistema interno de gestión y salud (SIGES), licencias adquiridas de plataformas digitales.	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:
I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	El promedio de la dimensión capacidad de respuesta fue de un 93.55%, comparado con el 85% del 2024. La pregunta que evalúa el tiempo de espera señala que el 94.55% está satisfecho con los tiempos de espera para recibir atención terapéutica comparado con el 89.78% del 2024. Evidencia: 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 de 15 días laborables, y se utiliza la línea de contacto 311 y los buzones de quejas y/o sugerencias colocadas en las áreas de recepción de cada sede. Evidencia: Reporte 311 y matriz de quejas y sugerencias.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	No se han registrado errores ni desviaciones en el cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta compromiso al ciudadano en la evaluación anual. Evidencia: Informe de resultados de la evaluación del MAP a carta compromiso al ciudadano.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	En los resultados de la encuesta de satisfacción 2024-2025, se evidencia que los atributos	

	comprometidos, amabilidad, profesionalidad y elementos tangibles, se encuentran en un 98.23 % para amabilidad y profesionalidad y un 96.57 % para elementos tangibles, frente al 85 % comprometido.	
--	---	--

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.	Se evidencia aumento de seguidores en las distintas redes sociales (de 7,500 en enero a 9,409 en junio). Alcance de 81,991 generado en total. Evidencia: Informe comunicaciones.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	El CAID mantiene actualizada la información pública en el portal de transparencia institucional, según lo establecido por la DIGEIG, por lo que para octubre-diciembre se contó con un promedio de 97.59 % en las mediciones realizadas por ese órgano rector. Evidencia: Reporte transparencia DIGEIG 2023.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	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. Evidencia: Reporte transparencia DIGEIG.	

4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	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. Evidencia: Reporte transparencia DIGEIG, informe POA, informes físicos financieros.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	En la encuesta de satisfacción se obtuvo como resultado promedio de la dimensión capacidad de respuesta, un 93.55%, comparado con el 85% del 2024. Evidencia: Informe encuesta de satisfacción.	
6) Tiempo de espera.	El promedio de la dimensión capacidad de respuesta fue de un 93.55%, comparado con el 85% del 2024. La pregunta que evalúa el Tiempo de espera señala que el 94.55% está satisfecho con los tiempos de espera para recibir atención terapéutica comparado con el 89.78% del 2024. Evidencia: Informe encuesta de satisfacción.	
7) Tiempo para prestar el servicio.	El promedio de la dimensión capacidad de respuesta fue de un 93.55%, comparado con el 85% del 2024. Evidencia: Informe encuesta de satisfacción.	

8) Costo de los servicios.	Se realiza con la determinación del costo promedio incurrido en los servicios brindados en la institución, el cual ascendió a RD\$ 12,442.39 por NN atendido, en el caso de las terapias. Evidencia: Ejercicio costeo por productos 2023 y 2024	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se realiza a través de publicación de la carta compromiso, la lista de funcionarios y servicios instituciones. En estos indicadores se obtuvo una calificación de 100% en el SISMAP. Evidencia: Captura de pantalla ranking SISMAP.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) 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.	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: ● Institución Pública: 8 (4%) ● Organización sin fines de lucro: 2 (1%) ● Sector privado: 8 (4%) ● Usuario CAID San Juan: 25 (12%) ● Usuario CAID Santiago: 99 (49%) ● Usuario CAID Santo Domingo: 62 (30%)	

	• Total, general: 204 (100%) Evidencia: Informe encuesta de satisfacción.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	El CAID cuenta con tres vías para la presentación de quejas y sugerencias las cuales son buzón físico colocado en las áreas de recepción de cada sede, línea 311 y telefónica las cuales son respondidas e implementadas en un tiempo de 15 días laborables, fueron recibidas quejas y sugerencias por las diferentes vías en los siguientes periodos: 2024 Buzón físico: 105/105= 100% Línea 311: 1/1= 100% Línea telefónica: no se presentaron q/s 2025 Buzón físico: 24/24= 100% Línea 311: 2/2= 100% Línea telefónica: no se presentaron q/s Las cuales fueron respondidas e implementadas dentro del plazo establecido por la ley. Evidencia: Matriz seguimiento gestión a quejas y sugerencias presentadas por los usuarios CAID 2024-2025 e informe de resultados de las mediciones realizadas a las QRS 2024-2025 colocado en el portal web institucional.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se evidencia informaciones requerida en la institución.

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).	Se evidencia 753 niñas y 2,350 niños recibieron los diferentes servicios del CAID en el período enero-marzo 2024, mientras que 3,1024 niños y 1,014 niñas en el período enero-marzo 2025. Evidencia: Reporte estadística institucional.	
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.	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%. Evidencia: Informe de consulta grupos de interés CAID.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Se realizó una encuesta exploratoria a los fines de conocer las opiniones de nuestros usuarios y que puedan participar en el levantamiento e implementación de las rutas de autobuses CAID. Evidencia: Resultados encuesta de para definición de rutas de autobuses.	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para	El CAID mantiene actualizada la información pública en el portal de transparencia institucional, en cumplimiento con lo establecido por la DIGEIG,	

medir las acciones implementadas por la transparencia.	en consecuencia, para el período enero – marzo 2024 se contó con promedio de 91.94% vs enero – marzo 2025 en el cual llevamos un promedio de 97.65% en las mediciones realizadas por el órgano rector en materia de transparencia. Evidencia: Reporte transparencia DIGEIG 2024 - 2025.	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.
Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	La encuesta de clima arrojó un 85% de satisfacción general de los colaboradores, incluyendo esto su percepción sobre la imagen y el rendimiento general del CAID. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se evidencia un 95% del personal indicó sentirse identificado con la institución, su misión y sus valores. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	

3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se evidencia un 83.2% del personal expresó que se siente involucrada en las actividades de mejora y cambio. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Se evidencia un 84.4% del personal indicó estar consciente de los posibles conflictos de interés y la importancia del comportamiento ético. Evidencia: 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 - 76.2% • Comunicación - 89.9% Evidencia: Informe encuesta de clima 2024 Presentación de los resultados. Fotografías, presentaciones de ppt.	
6) La responsabilidad social de la organización.		La institución aun no cuenta con la evidencia requerida.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Se evidencia un 83.2% del personal expresó que se siente involucrada en las actividades de mejora y cambio. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Se evidencia que un 78.5% del personal expresó que está satisfecho con la implementación de tecnología en la institución.	

	Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	
9) La agilidad de la organización.	Se evidenció un resultado de 91.2% y 91.6 en las dimensiones de normativa y enfoque a resultados, y productividad respectivamente. Estas dimensiones están atadas a la agilidad institucional. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	La encuesta de clima mostró los siguientes resultados en cuanto a la dirección y los sistemas de gestión: • Liderazgo y participación- 88.6% • Comunicación - 89.9% • Enfoque a resultados y productividad 91.6% • Disponibilidad de recursos - 81.9% Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	El resultado de la dimensión normatividad y proceso fue de un 91.2%. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	

3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	La dimensión de trabajo presentó un 52.7 % de satisfacción. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	
4) La gestión del conocimiento.	La dimensión capacitación especializada y desarrollo presentó un 83.8 % de satisfacción. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	En esta dimensión se obtuvo un 89.9% de satisfacción. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	El reconocimiento laboral presentó un 84.9% de satisfacción. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Mejora y cambios arrojó un 83.2% de satisfacción. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Con relación al ambiente de trabajo y la cultura de la organización la encuesta arrojó los siguientes resultados: • Salarios - 63.2% • Relación con los colaboradores - 91.8% • Beneficios - 84.6%	

	trabajo en equipo - 91.9% Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	
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 92.9%, mientras que el balance trabajo familia arrojó un 76.9%. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Equidad de género obtuvo un 89.1%. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	
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 92.9% de satisfacción. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En esta dimensión la encuesta arrojó un 78.2% de satisfacción. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	
2) Motivación y empoderamiento.	El reconocimiento laboral presentó un 84.9%. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La dimensión de capacitación especializada y desarrollo mostró un 83.8%. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	
---	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	El índice de rotación general del personal durante el 2024 fue de 8.56%. Evidencia: Registro de prestaciones del año 2024.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		La institución aun no cuenta con la evidencia requerida.
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No se reportaron dilemas éticos en este periodo.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		La institución aun no cuenta con la evidencia requerida.
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	Durante el año 2024 se realizaron tres capacitaciones sobre calidad en el servicio al usuario, para un total de 24 horas de capacitación. Según los resultados de nuestra encuesta de satisfacción 2024, el 97.08% de nuestros usuarios se sienten satisfechos con "el trato que le ha dado	

el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	el personal" y el 97.45% se siente satisfecho con "la profesionalidad del personal que le atendió". Evidencia: Informe de encuesta de satisfacción.	
--	---	--

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 2024. Evidencia: 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 obtuvo el siguiente resultado: Uso de la tecnología - 78.5%. Evidencia: Informe encuesta de clima 2024.	
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.	Al finalizar el año calendario la división de evaluación del desempeño y capacitación, emite un informe de cumplimiento del plan de capacitación, en el cual se mide la carga académica y el porcentaje de participación, así como los temas más demandados. El plan 2024 fue ejecutado en un 70%, de 24 actividades formativas fueron desarrolladas 1, con una participación total de 701 colaboradores. Evidencia: Informe plan de capacitación 2024.	

4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	De acuerdo con lo establecido en el reglamento de RRHH del CAID, se realiza una actividad anual de reconocimiento al personal. En el año 2024 cada sede remitió solicitud de 4 galardones para colaboradores para un total de 16 reconocimientos. Evidencia: Solicitud de compra de placas de reconocimiento – campaña espíritu CAID.	
---	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
I) 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 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	No se evidencia que se realice medición de percepción sobre este particular.

	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 • CAID San Juan, 17 • CAID Santiago, 15 • CAID Santo Domingo, 98 Evidencia: Convenio, informe ejecución de convenio sillas de ruedas, fotos.	
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.).		La institución aun no cuenta con la evidencia requerida.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	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.	

	Evidencia: Matriz usuarios por categoría socioeconómica.	
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.	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. Evidencia: Matriz usuarios por categoría socioeconómica.	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Se evidencia con la juramentación de la comisión de integridad y cumplimiento normativo. Se evidencia con la capacitación de la comisión en materia de ética, integridad y gestión de riesgos. Evidencia: Convocatoria comité de ética.	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		La institución aun no cuenta con la evidencia requerida.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su		La institución aun no cuenta con la evidencia requerida.

comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		
---	--	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	Utilización de neveras y aires acondicionado inverter o de bajo consumo, lámparas e iluminarías LED y compra de papel bond 8 1/2 x 11 eco-amigable. Campaña medioambiental sobre control de impresiones. Evidencia: Firmas institucionales incluyen campaña medioambiental de limitar las impresiones.	
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. Evidencia: 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.	

	Evidencia: 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.).		La institución aun no cuenta con la evidencia requerida.
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		La institución aun no cuenta con la evidencia requerida.
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 / benchlearning: 5 externas y 1 interna. Evidencia: 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. Evidencia: Convocatoria, 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,		La institución aun no cuenta con la evidencia requerida.

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

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.
Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Un total de 2,342 niñas y niños ingresaron a la red CAID durante el año 2023 para el proceso de evaluación y diagnóstico de autismo, síndrome de Down y parálisis cerebral. Para el 2024 se ingresaron 2,880 para un incremento del 23%. Desde el 1 de enero hasta el 30 de diciembre, un total de 5,215 niñas y niños han recibido servicios de atención integral de la red CAID. para el 2024 ascendieron a 6,385 el total de los niños atendidos, representando un incremento de un 22%. Evidencia: Memoria de gestión anual 2023 y 2024, reporte sistema de gestión interno.	

2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Las atenciones del año 2023 sumaron 94,874. De estas 19,531 fueron médicas y 75,343 terapéuticas. Por otro lado, para el 2024 ascendieron a 92,571, de las cuales 18,189 fueron médicas y 74,382 terapéuticas. Evidencia: Memoria de gestión anual 2023 y 2024, reporte sistema de gestión interno.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	En República Dominicana no existe otra institución que brinde los mismos servicios del CAID.	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Durante el 2023 se firmaron 5 convenios de colaboración, de los cuales todos presentaron sus informes de actividades para un 100% de cumplimiento. Por otro lado, en el 2024 fueron firmados 12 convenios de cooperación, de los cuales todos presentaron sus informes de actividades para un 100% de cumplimiento. Evidencia: Reporte trimestral convenios.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Se evidencias a través de los siguientes indicadores: ● Indicador SISACNOC Dic. 2023 - 95 ptos. Dic. 2024 - 88ptos ● SISCOMPRAS T4 2024— 92.22% ptos. ● IGP - 2023 85% - 2024 94.97 % ● SISMAP 2023 - 82.30%, 2024 – 89.35% Evidencia: Reportes sistemas de monitoreo	

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		La institución aun no cuenta con la evidencia requerida.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	El CAID obtuvo al cierre del 2023 y una calificación de 82.30% en el SISMAP Gestión Pública, el cual mide el cumplimiento del marco normativo de la gestión pública. Mientras que al cierre del 2023 la calificación fue de 89.35%. Evidencia: Captura de pantalla del SISMAP.	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Durante el año 2023 el presupuesto tuvo una ejecución de un 92.74%. En cuanto al personal, fue evaluado el desempeño del 100% del personal. El plan de capacitaciones del 2024 fue ejecutado en un 70%. Por otro lado, en cuanto a la gestión de las instalaciones en el 2023 se apertura la sede de Santo Domingo Este y en el 2024 la Unidad de Intervención terapéutica Territorial UITT en I Ensanche Luperón. Evidencia: Ejecución presupuestaria, informe evaluación del desempeño 2024, ejecución del plan de capacitación. Publicación y fotos apertura SDE y UITT	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Para mantener la mejora e innovación de los procesos misionales y de apoyo del CAID fueron	

	ingresados 107 documentos al sistema de gestión documental de la institución en el período 2024-2025, de los cuales 87 son creaciones de nuevos documentos y 20 son modificaciones para mejorar la gestión por proceso, entre los documentos implementados se encuentran manuales, políticas, procedimientos, formularios e instructivos. Evidencia: Matriz de registro maestro de documentos.	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	En el 2023 su primer congreso “Actualización en discapacidad”, con la participación de especialistas nacionales e internacionales. Los expositores trataron temas relacionados con las condiciones de discapacidad que trata el CAID, es decir, trastorno del espectro autista (TEA), síndrome de Down y parálisis cerebral. Se contó con la participación de 350 personas entre ellas profesionales y estudiantes de a salud. Evidencia: Invitación, registro, fotos congreso, programa.	
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 2023 el 93.7% de los convenios firmados ejecutaron sus actividades, mientras que en el 2024 la ejecución fue de un 100% Evidencia: Reporte POA anual Cooperación internacional 2023 y 2024	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la		La institución aun no cuenta con la evidencia requerida.

prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		La institución aun no cuenta con la evidencia requerida.
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. Evidencia: Fotos, reconocimiento.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El CAID ha logrado una mejora progresiva en su Índice de Gestión Presupuestaria (IGP), el cual mide el cumplimiento de las metas presupuestarias definidas en base al presupuesto asignado a las instituciones del Estado. En el trimestre enero marzo 2024 se obtuvo una calificación de un 94.7%, mientras que en el primer trimestre 2025 se obtuvo un 97% Evidencia: Reporte medición IGP Ier trimestre 2024 y 2025	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	Cada año se realiza el ejercicio de determinar el costo total de los servicios ofrecidos y compararlo con la productividad institucional. Por otro lado, en el CAID apegados a la normativa de compras y contrataciones Ley.340-07, realizamos los distintos procesos de acuerdos a los umbrales determinados por el órgano rector, en ese sentido	

	se realizan comparaciones de precio donde es adjudicado el oferente que se apegue a las especificaciones técnicas requeridas y ofrezca el menos precio. Evidencia: Costeo por servicios 2023 y 2024. Reporte evaluación económica proceso de compra comparación de precios	
--	---	--

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.