

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:
COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO AL DESARROLLO**

FECHA:

JUNIO, 2026

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Hemos formulado y desarrollado la misión y la visión de la organización mediante la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2025-2028. Hemos implicando a los empleados. La CPADB está alineada a Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). EVIDENCIA: -Presentación del Plan Estratégico Institucional 2025-2028 -Registro de participantes de socialización -Fotos -Mural -Página Web -Redes Sociales	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La CPADB ha establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la institución, respetando los principios constitucionales. EVIDENCIA:	

	-Presentación del Plan Estratégico Institucional 2025-2028 -Fotos -Mural -Página Web -Redes Sociales -Registro de participantes de socialización	
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).	Hemos asegurado de que la misión, la visión y los valores estén alineados a los Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). EVIDENCIA: -Presentación del Plan Estratégico Institucional 2025-2028 -Fotos -Mural -Página Web -Redes Sociales -Registro de participantes de socialización	
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.	Hemos garantizado una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas. EVIDENCIA: -Presentación del Plan Estratégico Institucional 2025-2028 -Registro de participantes de socialización -Fotos -Mural -Página Web -Redes Sociales	

5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	Hemos asegurado 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 En el año 2024 realizamos, un análisis FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y las amenazas de la CPADB. EVIDENCIA: -Plan Estratégico Institucional 2025-2028 -Análisis FODA -Página Web -Redes Sociales -Registro de participantes de socialización	
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.	La CPADB cuenta con un Código de Ética, donde se establecen las pautas generales del comportamiento ético que la institución demanda de sus servidores en el ejercicio de sus funciones, dentro y fuera de la entidad. Además, contamos con un buzón de denuncia, a los fines de que los colaboradores de la CPADB puedan reportar mediante esta vía prácticas antiéticas. EVIDENCIA: -Código de Ética CPADB -Buzón de denuncias	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Reforzamos la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los colaboradores de la institución mediante la realización de capacitaciones programadas en el plan de capacitación anual.	

	EVIDENCIA: -Plan de Capacitación Anual 2025 -FO Plan de Mejora y Capacitación	
--	--	--

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.	Contamos con una estructura organizativa y un manual de funciones aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), además, nos mantenemos actualizando políticas y procedimientos de los procesos institucionales que permiten el buen accionar de los colaboradores de la CPADB. EVIDENCIA: -Estructura organizativa CPADB -Manual de Organización y Funciones -Políticas y procedimientos -Socialización con todo el personal	
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.	Hemos elaborado el Plan Operativo Anual 2026 donde plasmamos los objetivos a cumplir y medimos el desempeño a cada área de la institución. Contamos con acuerdo de desempeño a cada colaborador, en el cual sus metas están alineadas a los objetivos institucionales de los planes operativos de cada unidad. Trimestralmente se emite un informe del POA para dar a conocer el avance de cumplimiento	

	alcanzado por la CPADB de los servicios que brinda a la ciudadanía y su fortalecimiento institucional. En nuestro Plan Estratégico Institucional 2025-2028 se detallan las estrategias, objetivos y resultados esperados, en miras a dar respuesta eficiente a las acciones que desarrollamos en los barrios y comunidades de nuestro radio de acción. Por otra parte, realizamos informes trimestrales de los resultados obtenidos en cada uno de los diferentes Sistemas de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SISMAP, IGP, SISCOMPRAS, LEY 200-04, ITICGE, NOBACI, SISACNOC), con la finalidad de evaluar el desempeño en cada uno de estos indicadores a nivel institucional. EVIDENCIAS: -Plan Operativo Anual (POA) 2026 -Acuerdos de desempeño 2026 -Informes Trimestrales del POA	
3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).		No se evidencia
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 la CPADB damos seguimiento continuo a la gestión de riesgo, al sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos.	No se evidencia

	EVIDENCIA: -Informes del Plan Operativo Anual -Matriz de Gestión de Riesgo	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	Hemos aplicado los principios e implementación del Modelo de Gestión de Calidad con el Modelo CAF. Contamos con un Comité de Calidad y hemos iniciado la autoevaluación para identificar los puntos fuertes y posibles áreas de mejora. Hemos adaptado nuestra página Web a requerimientos de la OGTIC habiendo conseguido A2, A3 y EI. EVIDENCIA: -Carta de conformación Comité de Calidad -Políticas Institucionales -Certificaciones	
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.	Aseguramos una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso del portal institucional, redes sociales, correo electrónico de la institución. EVIDENCIA: -Portal institucional -Correo electrónico institucional -Redes sociales (Facebook, X, Instagram)	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	La CPADB asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, a través de la creación de equipos de trabajos institucional tales como: Comité Mixto de Seguridad y Salud, Comité de Calidad CAF, Equipo NOBACI, Comité de Gestión Ambiental. EVIDENCIA:	

	-Conformación de equipos	
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.	Aseguramos una buena comunicación interna y externa en toda la organización, a través del uso del portal institucional, redes sociales, mural, correo electrónico de la institución. EVIDENCIA: -Portal institucional -Mural institucional -Correo electrónico institucional -Redes sociales (Facebook, X, Instagram)	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	En la CPADB mostramos el compromiso con la innovación, promoviendo una cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. EVIDENCIA: -Procedimiento de mejoras en los procesos -Software institucional	
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 comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, a través de las socializaciones de los diversos cambios que se generan en la institución. EVIDENCIA: -Mural informativo -Página WEB -Plan Operativo Anual 2026 -Correo Institucional a todo el personal	

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).	En la CPADB predicamos con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Además, se ha distribuido y socializado el código de ética con el personal de la institución. EVIDENCIA: -Declaraciones juradas (publicadas en el portal web de la CPADB) -Certificación de entendimiento del código de ética institucional	
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.	Anualmente se realiza la encuesta de satisfacción ciudadana donde se evidencia que se inspira una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados. EVIDENCIA: -Informe anual Encuesta de clima año 2025 -Correo electrónico a todo el personal en socialización encuesta de clima	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	En nuestra institución informamos y consultamos de forma regular y periódica a los empleados sobre asuntos claves relacionados con la organización. EVIDENCIA: -Mural informativo -Correo institucional -Socializaciones periódicas de procesos y resultados de encuestas de encuesta de clima -Monitoreo trimestral de los acuerdos de desempeño	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos,	En la CPADB para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización apoyamos a	

proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos a través de herramientas que le permitan cumplir los mismos. Por otra parte, para mejorar el desempeño tanto grupal como individual, en la institución proporcionamos retroalimentación a todos los empleados. EVIDENCIA: -Capacitaciones -Reuniones de seguimiento al POA -Evaluaciones del desempeño -Políticas y procedimientos de procesos institucionales	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Para motivar, fomentar y potenciar a los empleados se han establecido acuerdos de desempeño y suplencias del personal directivos para delegar autoridad, responsabilidades y competencias de los colaboradores de la institución. EVIDENCIA: -Acuerdos de desempeño -comunicaciones de suplencia personal directivo -Manual de cargos	
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).	En la institución se promueve una cultura del aprendizaje con la finalidad de estimular a los colaboradores a desarrollar sus competencias y que se puedan adaptar a nuevos cambios que son aplicados a nuevas demandas y requisitos en los procesos de la organización. EVIDENCIA: -Plan Anual de Capacitación	

	-Listados de participación en capacitaciones	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Como parte de las políticas de beneficios de la institución se le otorga a cada colaborador un día libre por su cumpleaños. EVIDENCIA: -Formulario de día de cumpleaños -Políticas de beneficios de la CPADB -Socialización de política y procedimiento de reconocimientos de equipos de trabajo e individual	

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.	Se identifican y se realizan levantamientos de las necesidades de los grupos de interés a través de productos establecidos en nuestros planes estratégicos y operativos de la institución. EVIDENCIA: -Plan operativo anual 2026 -Informe de operativos de necesidades levantadas	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Desarrollamos y mantenemos relaciones proactivas con autoridades políticas mediante la	

	realización de acuerdos para el cumplimiento de los objetivos institucionales EVIDENCIA: -Firmas de acuerdo -Fotos de acciones mutuas	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Nuestra institución ha identificado las políticas públicas relevantes para la organización y se han incorporado a la organización a través del alineamiento al Plan Plurianual de Sector Publico 2025-2028 bajo la coordinación del gabinete de políticas sociales. EVIDENCIA: - Matriz de productos alineados al Plan Plurianual de Sector Publico 2025-2028 -Plan Operativo Anual	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Desde la CPADB alineamos el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. EVIDENCIA: - Matriz de productos alineados al Plan Plurianual de Sector Público 2025-2028 -Políticas de gobierno	
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.).	Como parte del cumplimiento de los objetivos institucionales se han desarrollado alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes, a través de los acuerdos que se realizan con organizaciones de salud y encuentros con junta de vecinos, iglesias, clubes deportivos, entre otras organizaciones. EVIDENCIA:	

	-Acuerdos interinstitucionales con organizaciones de salud -Cartas compromisos a servicios de salud -Encuentros con organizaciones comunitarias	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Nuestra institución participa en las actividades organizadas por organizaciones con el fin de apoyar sus iniciativas. EVIDENCIA: -Invitación a actividades de organizaciones -Fotos de actividades	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	Se han desarrollado diversas acciones en las redes sociales para presentar a los ciudadanos un concepto específico de marketing de los productos y servicios que se ofrecen en la institución. EVIDENCIA: -Redes sociales (Facebook, X, Instagram) -Página WEB institucional	

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,	La institución mediante el análisis de factores internos y externos identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos.	

demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	EVIDENCIA: -FODA (Plan Estratégico Institucional 2025-2028)	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Hemos identificado a los diferentes grupos de interés como parte de la producción establecida en nuestro Plan Operativo Anual 2025. Nuestros grupos de interés son: Juntas de vecinos, Clubes deportivos, Organizaciones religiosas, y demás organizaciones comunitarias y sociales. EVIDENCIA: -Plan Operativo Anual 2026 -Informe plan operativo anual	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	En la CPADB hemos analizado y nos hemos alineado la política de gobierno y el plan plurianual en la producción que nos concierne por la naturaleza de nuestra institución con el fin de redefinir/revisar las reformas del sector público y estrategias a considerar en la planificación. EVIDENCIA: - Matriz de productos alineados al Plan Plurianual de Sector Público 2025-2028 -Políticas de gobierno	
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.	Hemos analizado el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándonos en el análisis de los factores del análisis FODA (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas), además de la elaboración de una metodología de gestión de riesgo. EVIDENCIA: - Análisis FODA	

	-Metodología de Gestión de Riesgos	
--	------------------------------------	--

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.	En nuestra institución se traduce la misión y visión en objetivos estratégicos mediante la formulación de ejes estratégicos en la matriz del plan estratégico institucional 2025-2028, y también en los planes operativos a través del POA, tomando en cuenta las prioridades existentes y la estrategia nacional de desarrollo 2030. EVIDENCIA: -Plan Estratégico Institucional 2025-2028 - Plan Operativo Anual 2026	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Se involucra los grupos de interés mediante la ejecución de la producción institucional establecida en nuestros planes operativos anuales, los cuales definen y dan prioridad a las expectativas y necesidades de dichos grupos. EVIDENCIA:	

	-Plan Operativo Anual (POA) 2026 -Informes Trimestrales del POA	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Hemos integrado aspectos de sostenibilidad mediante la creación de un comité de gestión ambiental a cargo de llevar a cabo un plan de acción para tales fines y la inclusión de un Analista de Equidad de Género en el Manual de Cargos de la CPADB. Por otro lado, se evidencia nuestra integración en la responsabilidad social mediante la ejecución de nuestro plan operativo anual. EVIDENCIA: -Resolución aprobatoria de la conformación del comité de gestión ambiental -Plan de acción del comité -Plan Operativo Anual (POA) 2026 -Informes Trimestrales del POA -Inclusión de Analista de Equidad de Género en el Manual de Cargos de la CPADB	
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.	Aseguramos la disponibilidad de recursos por programas sociales que ejecutamos a través del plan Operativo anual y el PACC. EVIDENCIA: -Programación física financiera en SIGEF/DIGEPRES -PACC 2026 -POA 2026	

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 ha implantado la estrategia y la planificación estableciendo prioridades. Hemos realizado nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 tomando en cuenta la alineación a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) Contamos con una estructura organizativa según los lineamientos del MAP y hemos elaborado manuales de políticas y procedimientos. EVIDENCIA: -PEI 2025-2028 -Estructura organizativa actualizada -Manuales de políticas y procedimientos	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia la elaboración y puesta en marcha de planes y tareas con sus respectivos indicadores, los cuales se desarrollan mediante la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2026 para cada una de las áreas organizativas de la CPADB. EVIDENCIA: - POA 2026 -Informes trimestrales de seguimiento y control del plan operativo anual 2026	
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 comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes, tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y a los colaboradores dentro de la institución en sus diferentes niveles, con el fin de garantizar una implementación efectiva y uniforme. EVIDENCIA: -Planes Operativos Anuales	

	-Publicación en el portal institucional -Correos electrónicos	
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 la CPADB se evidencia la realización de 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. EVIDENCIA: -Informes trimestrales del plan operativo anual 2026 -Informes del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SISMAP, IGP, SISCOMPRAS, LEY 200-04, ITICGE, NOBACI, SISACNOC	

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.	Hemos identificado las necesidades de cambios y adaptarnos a aplicaciones tecnológicas que nos ayudan a innovar. Actualmente contamos con una ventana de chat en nuestro portal institucional para que los ciudadanos se puedan comunicar con nosotros en tiempo real. EVIDENCIA: -Ventana de chat en portal web institucional	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de	Se ha definido la creación de desarrollar una cultura para la innovación la cual se evidencia a través de la planificación de un programa de	No se evidencia benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento.

la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	capacitación para los colaboradores de la organización, la cual es detectada mediante la evaluación de desempeño. Además, de la formación e implementación de los diversos sistemas de gestión. EVIDENCIA: -Plan de capacitación anual -Plan de acción de mejora clima organizacional -Capacitaciones en sistemas de gestión (Sistema TRE, Sistema Nacional de Compras y Sistema SIGEF)	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	Se han implementado políticas y procedimiento de mejora en los procesos, con la finalidad de que los colaboradores externen las ideas que surjan para establecer cambios de dichas mejoras en los procesos bajo su responsabilidad. EVIDENCIA: -Políticas y procedimiento de mejora en los procesos / Formulario	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Aseguramos la disponibilidad de los recursos necesario para implementar cambios planificados. EVIDENCIA: -POA -PACC -Programación Física-Financiera - SIGEF/DIGEPRES	

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:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La CPADB evidencia el análisis periódicamente de las necesidades actuales y futuras de recursos humanos mediante la planificación de recursos humanos. EVIDENCIA: -Planificación de recursos humanos / SISMAP	
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.	Hemos desarrollado políticas y procedimientos basadas en reclutamiento y selección de personal, evaluación del desempeño y beneficios para desarrollar una política de gestión de recursos humanos, atendiendo a las competencias necesarias de cada puesto. EVIDENCIA: -Políticas y procedimientos aprobados -Manual de organización y funciones -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 laboral.	Implementamos políticas de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad Social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. En la CPADB apoyamos como empleador a personas en situación de desventaja, es por ello que contamos con personas con discapacidad en la institución. EVIDENCIA	

	-Procedimiento de Reclutamiento y Selección del personal. -Nómina de Empleados	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Gestionamos el proceso de selección de acuerdo a los lineamientos de la ley 41-08. EVIDENCIA: -Procedimientos de reclutamiento y selección del personal	
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.	Hemos apoyado la cultura del desempeño, definiendo objetivos de desempeño, los cuales se desarrollan en los acuerdos de desempeño realizado a cada colaborador. EVIDENCIA: - Acuerdos de desempeño realizados -Evaluación del desempeño -FO Plan de Mejora y Capacitación -Monitoreos de acuerdos de desempeño -Informe de proceso de evaluación del desempeño	
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.	Hemos aplicado una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización EVIDENCIA: -Inclusión de Analista de Equidad de Género en el Manual de Cargos de la CPADB. -Informe de proceso de evaluación del desempeño	

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.	La CPADB implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos, el cual se desarrolla mediante un plan de capacitación anual y alineada a los resultados de la evaluación del desempeño. EVIDENCIA: -Formularios de evaluación del desempeño -Plan de capacitación anual -FO plan de mejora y capacitación -Monitoreos de los acuerdos de desempeño	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Se evidencia la puesta en marcha de un plan anual de capacitación con la finalidad de desarrollar talentos para el cumplimiento de los objetivos institucionales. EVIDENCIA: -Plan de capacitación anual -Listado de participantes de capacitación	
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).	Se evidencian las capacitaciones a los colaboradores de la CPADB para desarrollar sus competencias. Se han formado grupos de trabajo para que en los mismos surjan lluvias de ideas y que el aprendizaje sea en conjunto. EVIDENCIAS: -Plan anual de capacitación -Listado de participantes -Conformación equipo de trabajo PEI, NOBACI, GUIA CAF	

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.	Se evidencia que en la CPADB se ha establecido el plan de capacitación anual para desarrollar competencias individuales de los colaboradores de la institución. EVIDENCIA: -Plan anual de capacitación -Listado de participación de capacitaciones	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	En la CPADB se guía y se apoya la inducción al personal de nuevo, la cual está establecida en el plan operativo anual 2026 y se realiza con las políticas y procedimiento para tal fin, además se le entrega a cada nuevo colaborador un manual donde se establecen todas las pautas generales de la institución. EVIDENCIA: -Políticas y procedimiento de inducción del personal -Manual de inducción al personal -Certificación de conocimiento -Plan Operativo Anual 2026	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se promueve la movilidad de los colaboradores de la institución. EVIDENCIA: -Comunicación de traslado del personal -Acciones de Personal	
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).	Desarrollamos y promovemos los métodos modernos de formación. EVIDENCIA: -Listado de participación en capacitaciones online.	

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.	Planificamos actividades formativas a través del plan de capacitación anual para orientar a nuestros colaboradores en temas concernientes a la gestión de riesgo, también contamos con un código de ética. EVIDENCIA: -Listado de participante en capacitación -Metodología de gestión de riesgos -Código de Ética CPADB -Plan de capacitación anual	
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.	Se evidencia que en la CPADB evaluamos el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros. EVIDENCIA: -Encuesta de Capacitación y/o conocimiento -Plan de capacitación anual 2026	

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.	Promovemos una cultura del dialogo y comunicación abierta donde se puede evidenciar que existen mecanismos para que permiten a los servidores comunicar sugerencias y recomendaciones a niveles superiores. Además de las reuniones de seguimiento a los planes operativos. EVIDENCIA: -Listado de reuniones / minutas	

	-Políticas y Procedimientos -Formularios	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	Creamos de forma proactiva procedimientos para que todos los colaboradores de la CPADB puedan comunicar sus sugerencias hacia otros niveles, además de recomendar mejoras en los procesos que realizan. EVIDENCIA: -Procedimientos -Formularios de mejora	
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.	Involucramos a los empleados a identificar y sugerir la implementación de mejora de los procesos que manejan con el fin de fortalecer dichos procesos, así como formar parte de planes que se desarrollan en la institución. EVIDENCIA: -Políticas y procedimiento de mejora en los procesos -Formulario de mejora de los procesos	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se realizan consenso/acuerdos entre directivos y empleados a través de la realización de los acuerdos de desempeño de cada servidor. También procuramos el consenso entre los acuerdos establecidos para los POAs. EVIDENCIA: -Acuerdos de desempeño -POAs -Monitoreos de acuerdos de desempeño	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus	Realizamos periódicamente la encuesta de clima organizacional.	

resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	EVIDENCIA: - Informe de resultados encuesta de clima año 2025 -Plan de Mejora 2025	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Para prevenir y afrontar eventos que atenten contra la salud y seguridad de todos los colaboradores de la institución, en la CPADB aseguramos buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización. EVIDENCIA: -Plan de seguridad, emergencia y evacuación	
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).	En la CPADB se aseguran condiciones que seas propicias para lograr un equilibrio en la vida laboral y personal de los empleados. EVIDENCIA: -Informes de permisos / maternidad / imprevisto -Formularios de permisos / maternidad / imprevisto -Políticas de beneficio laboral	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se presta atención a las necesidades de servidores más desfavorecidos a través de coberturas no cubiertas por el seguro médico en centros de salud afiliados. EVIDENCIA: -Carta compromiso a centros de salud / Facturas de no cobertura seguro	
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	Se Proporcionan planes y métodos adaptados para premiar a los servidores de una forma no monetaria, un ejemplo de ellos es proporcionar un día libre por cumpleaños y por reconocimiento meritorio.	

deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	EVIDENCIA: -Políticas de beneficios laboral aprobada	
---	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Promovemos una cultura del dialogo y comunicación abierta donde se puede evidenciar que existen mecanismos que permiten a los colaboradores comunicar sugerencias y recomendaciones a niveles superiores. Además de las reuniones de seguimiento a los planes operativos. EVIDENCIA: -Listado de reuniones / minutas -Políticas y Procedimientos -Formularios	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto	Creamos de forma proactiva procedimientos para que todos los colaboradores de la CPADB puedan comunicar sus sugerencias hacia otros niveles, además de recomendar mejoras en los procesos que realizan. EVIDENCIA:	

socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	-Procedimientos -Formularios	
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.		No se evidencia
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.		No se evidencia

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.	En la CPADB se evidencia que se garantiza la transparencia mediante una política proactiva de información donde también se proporcione datos abiertos de la institución. Para este último punto contamos con datos abiertos en el portal de datos abiertos de RD y en el portal institucional. EVIDENCIA: -Página web institucional -Portal de datos abiertos de RD -Memoria institucional -Redes sociales (Facebook, X, Instagram)	

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.	Incentivamos a los ciudadanos a que participen y colaboren en los procesos de toma de decisiones expresando sus ideas y sugerencias. Contamos con un portal institucional y un buzón de sugerencia donde cada ciudadano puede depositar sus ideas y/o sugerencias a la CPADB. EVIDENCIA: -Página web institucional -Buzón 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.	Definimos el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes mediante el buzón de sugerencias. EVIDENCIA: -Buzón de Sugerencias implementado	
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.	En la CPADB desarrollamos una gestión eficaz de las expectativas, en la cual se detallan los pasos a seguir para la obtención de los servicios que ofrece la institución. EVIDENCIA: -Página web CPADB -Portal de servicios públicos y definición de los mismos	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de los planes estratégicos y operativos de la CPADB. EVIDENCIA: -Plan Estratégico Institucional 2025-2028 -Plan Operativo Anual 2026	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Para el proceso de formulación del anteproyecto del presupuesto institucional cada año se evalúan los riesgos de las decisiones financieras y se elabora un presupuesto equilibrado. EVIDENCIA: -Presupuesto institucional aprobado -informes de ejecución de presupuesto CPADB -Reportes trimestral del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	En la CPADB aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria mediante la publicación mensual, trimestral y anual de las ejecuciones financieras en el portal institucional y los procesos de compras que se llevan a cabo. EVIDENCIA: -Portal de Transparencia CPADB -Publicación de ejecución Presupuestaria -Presupuesto aprobado del año -Procesos de compras publicados	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad	Aseguramos la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros a través de licitaciones	No se evidencia contabilidad de costos

de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	públicas, comparaciones de precios y relación de estado de cuenta de suplidores. EVIDENCIA: -Página web CPADB/ Portal de compras y contrataciones	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Se desarrollan sistemas de planificación de control presupuestario y de costo, a través de las formulaciones de presupuestos plurianuales, de proyectos y físico financiero. EVIDENCIA: -Formulación física financiera / SIGEF -Plantilla plurianual 2025-2028 -Página Web CPADB / presupuesto por programas	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Delegamos y descentralizamos las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado. EVIDENCIA: -Organigrama y funciones del Depto. Administrativo Financiero.	

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.	En la CPADB se ha desarrollado un sistema para el almacenamiento de la información, a través de los servidores que cuentan con el equipamiento para almacenar y salvaguardar la información diariamente. EVIDENCIAS: -Servidores para respaldo diario de información. - Microsoft 365. -Manual de Organización Documental en los Archivos de Gestión y Archivo Central de la CPADB	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	En la CPADB se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. EVIDENCIA: - Síntesis Noticiosa	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Desde la CPADB nos mantenemos realizando mejoras a los procesos para aumentar el conocimiento de los colaboradores y potenciar sus habilidades. EVIDENCIA: -Desarrollo de sistemas -Creación y actualización de políticas y procedimientos	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se evidencia
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Se monitorea la información y conocimiento de la organización donde se establece mediante la clasificación de la información su relevancia, confiabilidad y seguridad.	

	EVIDENCIA: -Matriz de clasificación de la información	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	En la CPADB contamos con carpetas compartidas para que las unidades tengan acceso a la información en tiempo real. Usamos correo institucional donde a todo el personal se le envía información de conocimiento relevante. EVIDENCIA: -Correo institucional -Carpetas compartidas	
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.	En la CPADB aseguramos el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes para que los ciudadanos/clientes puedan acceder y obtener las informaciones de nuestra institución. EVIDENCIA: -Portal de transparencia (estadísticas institucionales, beneficiarios y nómina de asistencia social, presupuesto, ejecuciones, entre otros).	
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.	Garantizamos retener dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que estos dejen la organización. EVIDENCIA: -Las pc contienen claves de usuarios. -Los accesos a las carpetas compartidas son de uso restringido -Los documentos relacionados con expedientes de personal son manejados exclusivamente por la persona destinada para ese fin	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Hemos diseñado la gestión de tecnología de acuerdo a los objetivos estratégicos y operativos. EVIDENCIA: -Procedimiento de adquisición, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, bienes y servicios de TIC -Desarrollo de software institucional que responde a las necesidades propias de la institución (en proceso)	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Desde el área TIC de la CPADB se mantiene un monitoreo constante de las metas asignadas anualmente, las cuales son llevada a cabo mediante la ejecución del plan operativo anual 2026. EVIDENCIA: -Plan operativo anual 2026 -Informes de seguimiento y control al POA	No se evidencia el monitoreo y evaluación sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		No se evidencia
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube)	En la CPADB se utilizan tecnologías para apoyar la creatividad y la innovación desarrollando módulos de software para que los colaboradores puedan ejercer sus procesos. Además, se digitaliza	

y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	información relevante para la institución, las cuales ayudan a las tomas de decisiones. EVIDENCIA: -Desarrollo de módulo de software -Informaciones en digital	
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.	Aplicamos las TIC donde contamos con servicios online inteligentes y eficientes para mejorar el servicio al cliente. Por ejemplo, mediante nuestra página web las personas interesadas pueden realizar sus solicitudes en línea. Damos acceso a los ciudadanos para realizar quejas y sugerencias a través del portal institucional. EVIDENCIA: -Página web -Correo electrónico institucional -311.gob.do	
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 evidencia la implementación de normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética. EVIDENCIA -Reporte de permisos por usuario -Reporte de respaldo y restauración (Backups) -Reporte de firewall	
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.	Hemos toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC. Aplicando políticas y procedimientos para la gestión de residuos de dispositivos eléctricos y electrónicos EVIDENCIA:	

	-Política y procedimiento de manejo de residuos de TIC. -Socialización política y procedimiento de manejo de residuos de TIC	
--	---	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Se garantiza la provisión y mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de las instalaciones de la CPADB, como está establecido en el plan operativo anual 2026, es por ello que se realizan mantenimientos del parque vehicular, edificio, oficinas, entre otros. EVIDENCIA: -Informe anual de mantenimiento POA 2026 -Fotos de las instalaciones	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Contamos con señalizaciones en todo el edificio de la CPADB con la finalidad de tener vías seguras en caso de algún evento natural. Además, contamos con pasamanos en las escaleras para tener instalaciones seguras tanto para el personal interno como los ciudadanos/clientes que nos visitan. EVIDENCIA: -Fotos de las instalaciones	

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.	Contamos con una conciliación de activos fijos que detalla los lineamientos para garantizar que se realicen las conciliaciones de activos fijos que están bajo la responsabilidad de la CPADB, con la finalidad de mantener control y registro de la utilización de los mismos. Además, se presenta evidencias de los activos fijos registrados en nuestro portal de transparencia. EVIDENCIA: -Página web -Conciliación de activos fijos -Plan de reciclaje y reutilización de residuos solidos	No se evidencia política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Se pone a disposición de la comunidad instalaciones de las oficinas de las CPADB. EVIDENCIA: -Fotos -Solicitud de salón de conferencia	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Garantizamos el uso eficaz, eficiente y sostenible de los servicios energéticos. Concientizamos a los empleados sobre la importancia de apagar las luces y equipos. En tanto que, para el tema de transporte se realiza supervisión diaria de los vehículos de la institución. EVIDENCIA: -Informe de mantenimiento de vehículos / POA 2026	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y	Garantizamos accesibilidad física de los edificios de acuerdo a las necesidades de los empleados y	

expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	ciudadanos clientes. Por ejemplo, la sede principal de la CPADB está localizada en una ubicación céntrica y de fácil acceso a transporte público incluyendo estaciones del metro de Santo Domingo. EVIDENCIA: -Mapa ubicación geográfica CPADB	
--	--	--

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.	Hemos identificado y documentado los procesos claves de diversas áreas organizativas de la CPADB, mediante la realización de un mapa de proceso, creando políticas y lineamientos para asegurar el buen funcionamiento de los departamentos. EVIDENCIA: -Manuales de políticas y procedimientos -Mapa de proceso / SISMAP	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Hemos diseñado matrices para el levantamiento de procesos y se han digitalizado para el uso efectivo de los datos levantados. EVIDENCIA: -Matrices de clasificación de la información	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para	Hemos analizado y evaluado los procesos, riesgos y factores críticos de éxito. Contamos con una	

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.	matriz de riesgo, la cual nos ayuda a identificar qué cosas dificultan el cumplimiento de los procesos, así como los objetivos a alcanzar dentro de los mismos. EVIDENCIA: -Matriz de riesgo	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se evidencia que hemos identificado y asignado responsabilidades a los propietarios de los procesos trabajados hasta la fecha mediante el control de las actividades realizadas por los dueños de dichos procesos. EVIDENCIA: -Manuales de políticas y procedimiento	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	La CPADB cuenta con procedimientos que establecen los lineamientos para la revisión periódica de los procesos. Contamos con formularios de supervisión de procesos, en el cual se evalúa si los procesos cumplen con las políticas establecidas, a los fines de ofrecer mejoras o adecuarlos a los requisitos legales si fuera necesario. EVIDENCIA: -Formulario de Supervisión en los Procesos -Políticas y procedimiento de supervisión permanente de la efectividad de los controles -Políticas y procedimiento de verificación periódica cumplimiento legal	
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.		No se evidencia

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.).	Establecemos indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos mediante el cumplimiento de los planes operativos de la CPADB. EVIDENCIA: -Acuerdos de desempeño -Informes de cumplimiento del POA 2026	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	En la CPADB revisamos continuamente los procesos para garantizar la protección de datos a través de políticas y procedimiento para ejecutar el respaldo y la restauración (<i>back up</i>) de las informaciones de la institución. EVIDENCIA: -Reporte de respaldo y restauración -Políticas y procedimiento de respaldo y restauración	

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.	En la CPADB contamos con un buzón de quejas y sugerencias, formularios de encuesta en la página web institucional y realización de encuestas presencial, con la finalidad de obtener información relevante de los ciudadanos/clientes sobre los servicios y productos que ofrecemos y que nos ayuden a mejorar los mismos. Contamos con una oficina de Libre Acceso a la Información, donde los ciudadanos/clientes pueden, mediante solicitud, requerir cualquier	

	información de su interés relacionado con la institución y los servicios que ofrecemos. EVIDENCIA: -Página Web / Servicios -Oficina de libre acceso a la información -Buzón de quejas y sugerencias	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Utilizamos el buzón de quejas y sugerencia para levantar información útil que nos permita desarrollar mejoras en los servicios y llevamos a cabo políticas y procedimiento con detalle de las actividades a ejecutar para atender las inquietudes de los ciudadanos/clientes y dar respuesta oportuna. EVIDENCIA: -Buzón de quejas y sugerencias -Políticas y procedimiento del buzón de quejas y sugerencias	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se Evidencia
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	Promovemos la accesibilidad a los productos y servicios de la organización a través de formulario en líneas de los servicios que ofrecemos en nuestro portal web. Contamos con horario de servicio flexible. EVIDENCIA: -Página Web -Redes sociales -Brochures servicios	

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.	Coordinamos acciones en conjunto con otras organizaciones a fin. EVIDENCIA: -Encuentros con autoridades de organizaciones -Acuerdos -Fotos de acciones en común	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Desde la CPADB coordinamos y unimos procesos claves con proveedores de servicios y creamos grupos de trabajo con el fin de solucionar problemas en las comunidades y barrios donde ejecutamos nuestras acciones. EVIDENCIA: -Beneficiarios asistencia social y nomina -Fotos de actividades	
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 crean las carpetas compartidas para trabajar en conjunto procesos entre unidades, además de los sistemas de monitoreo de la gestión pública. EVIDENCIA: -Carpetas compartidas -Matriz de responsable NOBACI	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de	Se facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización, como	

entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	lo es el levantamiento de información de los informes del plan operativo anual, estadísticas institucionales, entre otros. EVIDENCIA: -Correos institucionales con informaciones estadísticas -Informes físicos de reportes de metas	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	En la CPADB utilizamos asociaciones en diferentes niveles de gobierno para permitir la prestación de servicios coordinados. EVIDENCIA: -Encuentros con autoridades de organizaciones -Acuerdos -Fotos de acciones en común	

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:		
I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la	La Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial (CPADB), en virtud de la naturaleza de las funciones que desempeña, cuenta con un personal altamente orientado al servicio y comprometido con el cumplimiento	

organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	de los objetivos institucionales y de los acuerdos de desempeño establecidos. Asimismo, la institución dispone de encuestas en línea que permiten a los beneficiarios de sus servicios evaluar la calidad de la atención recibida y expresar su nivel de satisfacción. En el año 2023, la CPADB alcanzó un 100 % de satisfacción en el indicador de imagen global. De igual forma, en el año 2024 la institución mantuvo un resultado de 100 % en este indicador, reflejando la consolidación de una percepción institucional altamente favorable por parte de los usuarios de sus servicios. Posteriormente, en EL 2025, la institución obtuvo una puntuación de 83.51 % en satisfacción sobre imagen global, resultado que constituye una oportunidad para fortalecer las acciones orientadas a mejorar la percepción institucional y continuar elevando la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. EVIDENCIA: -Página web / Servicios - Informe de aplicación de encuesta de satisfacción 2025	
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 CPADB orientamos al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. Contamos con un plan de capacitación mediante el cual, de forma oportuna, se fortalece las competencias de nuestros colaboradores para garantizar un trato profesional y de calidad a los	

	ciudadanos/clientes que solicitan nuestros servicios. En cuanto al indicador de trato recibido, los ciudadanos/clientes otorgaron una valoración de 100 % en el año 2023. Posteriormente, en el año 2024, la institución alcanzó una valoración de 99.48 %, evidenciando la consistencia en la calidad de la atención brindada por el personal. Asimismo, en el 2025, los ciudadanos/clientes evaluaron el trato recibido con un nivel satisfactorio de 91.48 %, mientras que la información proporcionada fue considerada clara con una positividad de 88.25 %, resultados que representan una oportunidad para continuar fortaleciendo la atención y la comunicación con los usuarios de los servicios institucionales. EVIDENCIA: -Plan de Capacitación Anual -Informe de encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se ha medido
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia,	La Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial (CPADB) dispone en su página web de un Portal de Transparencia, mediante el cual pone a disposición de la ciudadanía información	

facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	institucional actualizada, en cumplimiento de las disposiciones legales y los principios de acceso a la información pública. Este espacio permite a los ciudadanos y clientes consultar de manera oportuna los documentos e informaciones requeridos, fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas de la institución. En el año 2023, la CPADB alcanzó un 100 % de satisfacción en el indicador de transparencia. De igual forma, en el año 2024 la institución mantuvo un resultado de 100 % en este indicador, reflejando el alto nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto al acceso a la información institucional. Posteriormente, en la medición del 2025 la institución obtuvo una puntuación de 81.53 % en este aspecto, resultado que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones orientadas a mejorar la disponibilidad, actualización y accesibilidad de la información publicada, con el propósito de incrementar la confianza de la ciudadanía y consolidar una gestión pública cada vez más transparente. EVIDENCIA: -Página web / Portal de transparencia. - Informe de aplicación de encuesta de satisfacción 2025.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	La Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial (CPADB), como institución orientada al servicio de la ciudadanía, promueve una atención basada en la confianza, el respeto y el compromiso con las necesidades de los ciudadanos y clientes. Para ello, fomenta una cultura organizacional enfocada en la calidad del servicio, procurando que su personal actúe con	

	profesionalismo, empatía y transparencia en cada interacción. En el año 2023, la institución alcanzó un 100 % de satisfacción en el indicador relacionado con la confianza generada por el personal durante la atención brindada. De igual forma, en el año 2024 mantuvo un resultado de 100 % en este indicador, reflejando la consistencia en la percepción positiva de los ciudadanos y clientes respecto a la confianza inspirada por el personal institucional. Posteriormente, en la medición del 2025, la CPADB obtuvo un 91.20 % de satisfacción en este aspecto, resultado que evidencia una percepción favorable por parte de los ciudadanos y clientes, al tiempo que representa una oportunidad para continuar fortaleciendo las competencias del personal y consolidar la confianza de la ciudadanía en los servicios institucionales. EVIDENCIA: -Informe de encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana, en el año 2023 este indicador alcanzó un 100 % de satisfacción. Asimismo, en el año 2024 mantuvo un resultado de 100 % , evidenciando la consistencia en la	

	percepción positiva de los ciudadanos y clientes respecto a la fiabilidad con que se prestan los servicios institucionales. Posteriormente, en la medición del 2025 , el 91.37 % de los encuestados manifestó estar satisfecho con la fiabilidad con que se prestan los servicios a los ciudadanos y clientes que los solicitan, resultado que representa una oportunidad para continuar fortaleciendo los procesos institucionales y mantener la confianza de la ciudadanía. EVIDENCIA: -Informe de encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos 2025	
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.).	Como organización de asistencia social, ofrecemos de manera totalmente gratuita todas las solicitudes que se encuentran dentro de nuestro programa de servicios. Asimismo, estamos ubicados en una zona céntrica de la ciudad, lo que facilita a los ciudadanos/clientes el acceso a los servicios de transporte público. Además, contamos con un horario de atención que procura responder a las necesidades de la ciudadanía. En el año 2023, estos indicadores alcanzaron un 100 % de satisfacción. De igual manera, en el año 2024 se mantuvo un resultado de 100 %, reflejando la valoración positiva de los ciudadanos y clientes respecto a la gratuidad de los servicios, la accesibilidad de la ubicación y el horario de atención. Posteriormente, en la medición del 2025 de la encuesta de satisfacción ciudadana, el 87.65 % de los	

	encuestados manifestó estar satisfecho con el horario de atención al público, mientras que el 83.77 % indicó estar satisfecho con la localización de la institución, resultados que representan una oportunidad para continuar fortaleciendo la accesibilidad y la calidad de los servicios ofrecidos. EVIDENCIA: -Mapa ubicación CPADB -Página Web / sección servicios -Informe de encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos 2025	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	En la CPADB evaluamos de manera permanente el cumplimiento de los tiempos de entrega de los servicios solicitados por los ciudadanos/clientes, con el propósito de garantizar una atención oportuna y eficiente. En el año 2023, este indicador alcanzó un 100 % de satisfacción. Posteriormente, en el año 2024, obtuvo una valoración de 99.48 %, evidenciando un alto nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto al cumplimiento de los tiempos de respuesta. En 2025 la encuesta de satisfacción ciudadana, el 86.27 % de los encuestados valoró positivamente el tiempo que tarda la institución en dar respuesta a su solicitud, resultado que representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la eficiencia en la prestación de los servicios y	

	mejorar la oportunidad de respuesta a la ciudadanía. EVIDENCIA: -Informe de encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos 2025	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	En el año 2023, la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial (CPADB) obtuvo una puntuación de 96 % en el indicador de diferenciación de los servicios por necesidades específicas. Posteriormente, en el año 2024, la institución alcanzó un 100 % en este indicador, reflejando el fortalecimiento de las acciones orientadas a brindar una atención adaptada a las necesidades particulares de los ciudadanos y clientes. Asimismo, en la medición más del 2025 la encuesta de satisfacción ciudadana evidenció una puntuación de 100 % en la diferenciación de los servicios por necesidades específicas, consolidando la percepción positiva de los usuarios respecto a este aspecto. EVIDENCIA: -Fotos de entregas de ayudas sociales. -Nómina de beneficiarios. - Informe de aplicación de encuesta de satisfacción 2025.	
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se ha medido la Satisfacción sobre Capacidad de la organización para la innovación.

6) Agilidad de la organización.	En el año 2023, estos indicadores alcanzaron un 100 % de satisfacción. Posteriormente, en el año 2024, obtuvieron una valoración de 99.48 %, reflejando un alto nivel de satisfacción de los ciudadanos y clientes respecto a la capacidad de respuesta de la institución. En la medición del 2025 la encuesta de satisfacción ciudadana, el 88.47 % de los encuestados valoró positivamente el tiempo que tarda la institución en dar respuesta a la solicitud, mientras que el 87.88 % destacó el interés mostrado por la institución para atender el servicio solicitado, resultados que representan una oportunidad para continuar fortaleciendo la oportunidad y calidad de la respuesta brindada a la ciudadanía. EVIDENCIA: -Informe de encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos 2025	
7) Digitalización en la organización.		No se medido Satisfacción sobre digitalización en la organización

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
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	En nuestra página web se identifica el tiempo de espera establecido para cada uno de los servicios que ofrece la institución, con el	

	propósito de brindar información clara y oportuna a los ciudadanos y clientes. En el año 2023, este indicador alcanzó un 100 % de satisfacción. Posteriormente, en el año 2024, obtuvo una valoración de 99.48 %, reflejando el alto nivel de satisfacción de los usuarios respecto al cumplimiento de los plazos establecidos para la prestación de los servicios. En 2025 la encuesta de satisfacción ciudadana, el 88.47 % de los encuestados manifestó estar satisfecho con el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión, resultado que representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la eficiencia y oportunidad en la prestación de los servicios institucionales. EVIDENCIA: -Página Web, sección servicios -Informe de encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos 2025	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	En la CPADB contamos con un buzón de sugerencias para recibir las quejas de los ciudadanos/clientes y hemos desarrollado un procedimiento de gestión de quejas y sugerencia donde se establece el tiempo para el procesamiento de las mismas. Por otra parte, contamos con la oficina de libre acceso a la información, la cual mediante el tiempo establecido da respuesta a cada una de las solicitudes emitidas por los ciudadanos. EVIDENCIA:	

	-Buzón de sugerencias -Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias -Reportes de solicitudes respondidas por la OAI	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se ha medido
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Se evidencia que la CPADB no aplica para Carta Compromiso al Ciudadano. EVIDENCIA: -Comunicación No. 0029371 emitida por el Ministerio de Administración Pública	

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.	Contamos con 6 canales de información donde los ciudadanos pueden tener un contacto directo con nuestra institución. Con el fin de aumentar el número de personas a las que les llegan nuestras informaciones en el año 2025 a través de nuestras redes sociales llegamos a 353,650 personas. EVIDENCIA: -Página Web CPADB -Redes Sociales (Facebook, X, Instagram) -Oficina de libre acceso a la información -Mural institucional -Chat en vivo -Buzón de sugerencias -Encuestas de satisfacción ciudadana	

2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Las informaciones son cargadas oportunamente en los plazos establecidos, con la finalidad de que estén disponible a tiempo en nuestro portal de transparencia institucional. EVIDENCIA: -Página web / Portal institucional CPADB	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	En la CPADB contamos un Plan Operativo Anual donde se presentan los objetivos de la institución, además, se realiza trimestralmente un informe del Plan con los avances obtenidos en cada uno de los productos planteados. EVIDENCIA: -Informes trimestrales del plan operativo anual 2026 -Plan operativo anual 2026	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	En la CPADB damos cumplimiento de la entrega de información solicitada por los ciudadanos/clientes en los plazos establecidos por la OAI. EVIDENCIA -Reportes de respuesta sistema SAIP -Reportes de estadísticas y balance de gestión	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El horario de atención en nuestra institución está contemplado en nuestra página web, donde se indica que damos atención de lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm. EVIDENCIA:	

	-Página Web	
6) Tiempo de espera.	El tiempo de espera antes de ser atendidos para realizar las solicitudes de servicios de la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial (CPADB) constituye un aspecto clave para garantizar una atención oportuna y de calidad. En el año 2023, este indicador alcanzó un 100 % de satisfacción. Posteriormente, en el año 2024, obtuvo una valoración al igual que en el año 2025 de 99.48 %, evidenciando el alto nivel de satisfacción de los ciudadanos y clientes respecto al tiempo de espera previo a la atención. Estos resultados reflejan el compromiso institucional con la mejora continua de los procesos de atención y la prestación eficiente de los servicios. EVIDENCIA: -Informe de encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos 2025	
7) Tiempo para prestar el servicio.	En nuestra página web se identifica el tiempo de espera establecido para cada uno de los servicios que ofrece la institución, con el propósito de brindar información clara y oportuna a los ciudadanos y clientes. En el año 2023, este indicador alcanzó un 100 % de satisfacción. Posteriormente, en el año 2024, obtuvo una valoración de 99.48 %, reflejando un alto nivel de satisfacción respecto	

	al cumplimiento de los plazos establecidos para la prestación de los servicios. En la medición del 2025 la encuesta de satisfacción ciudadana, el 88.85 % de los encuestados manifestó estar satisfecho con el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión, resultado que representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la eficiencia y la oportunidad en la prestación de los servicios institucionales. EVIDENCIA: -Página Web, sección servicios -Informe de encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos 2025	
8) Costo de los servicios.	Los servicios que se desarrollan en la institución en beneficio de los ciudadanos que lo solicitan no tienen costo alguno. EVIDENCIA: Página Web, sección servicios	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	La disponibilidad de información de cada uno de los servicios está contemplada en la sección de servicio de nuestra página web, donde se indica la descripción del servicio, a quien va dirigido, los requisitos y el procedimiento a seguir para solicitar el servicio, además de los contactos directos para cualquier inquietud. EVIDENCIA: -Página Web, sección servicios	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	En la CPADB damos la oportunidad a los ciudadanos/clientes de que se impliquen en el diseño y la prestación de los servicios, usando como vía los canales de recepción de información que tenemos disponibles donde pueden expresar ideas para realizar mejoras en los procesos de la institución. EVIDENCIA: -Página web institucional -Buzón de sugerencias -Encuesta de satisfacción -Plan estratégico institucional -Plan Operativo Anual	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Hemos implementado el sistema de buzón de sugerencias donde se reciben sugerencias por parte de los ciudadanos/clientes. EVIDENCIA: -Buzón de sugerencias	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Contamos con métodos nuevos e innovadores donde el ciudadano puede tener contacto con nosotros y poder atenderles cuando nos solicitan; dichos medios son: página Web, redes sociales, correo electrónico y chatbot. EVIDENCIA: -Página Web CPADB -Redes Sociales (Facebook, Instagram, X) -Formulario de contacto	

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).	En la CPADB tomamos en cuenta el cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y sociales de los ciudadanos, es por ello, que contamos con una diversidad de servicios donde se reciben solicitudes que lo abarcan. Se realizó una encuesta donde la CPADB obtuvo una puntuación de un 88.43% en satisfacción ciudadana. EVIDENCIA: -Nómina de beneficiarios de asistencia social - Informe de aplicación de encuesta de satisfacción ciudadana 2025	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha medido

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.	La CPADB cuenta con la participación ciudadana en los productos y servicios. EVIDENCIA: -Chat en Línea en la página web -Redes sociales -Portal de transparencia	

2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se ha medido
---	--	-----------------

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).		No se ha medido
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Los resultados de la encuesta de Clima indican que los colaboradores de la CPADB tienen como resultado general un 98.68% en comunicación entre las diferentes áreas, utilización de los medios de comunicación interna y conocimiento de la misión, visión y valores. EVIDENCIA: -Informe de encuesta del clima año 2025	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	La CPADB cuenta con políticas y procedimiento donde los colaboradores pueden reportar y detectar mejoras en los procesos que manejan. En tanto que, como resultado tenemos que, los colaboradores indican como resultado general de un 95.18%, que las normativas de la institución responden a las necesidades actuales con procedimientos actualizados y aplicación de los mismos, además de involucrarse en la	

	implementación de propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo. EVIDENCIA: -Informe de encuesta del clima año 2025	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Los colaboradores de la CPADB indican en la encuesta del clima con un resultado general de un 97.92% que se cuenta con un código de ética donde se trazan los lineamientos éticos que se deben seguir para garantizar un comportamiento ético y ser íntegros, además de actuar conforme a los valores que se fomentan en la institución. EVIDENCIA: -Informe de encuesta del clima año 2025	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Se realizan mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal. EVIDENCIA: -Informe de encuesta del clima año 2025 -Fotos -Listado de participantes	
6) La responsabilidad social de la organización.	La responsabilidad social de la institución se ve reflejada en las actividades y/o donaciones que se realizan en beneficio de los ciudadanos/ clientes. Por otra parte, se ha conformado el comité de gestión ambiental para tratar temas de preservación del medioambiente. EVIDENCIA	

	-Conformación Comité de Gestión Ambiental -Plan de trabajo del comité de gestión ambiental -Nómina de beneficiarios de asistencia social	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La CPADB en su encuesta de clima arrojó que sus colaboradores en general consideraran en un 95.18% que son alentados a ser creativos, se impulsa a cambios innovadores, búsqueda de nuevas formas de brindar servicios y se implementan planes de mejora para mejorar el clima en el trabajo. EVIDENCIA: -Informe de Encuesta del Clima año 2025	
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se ha medido
9) La agilidad de la organización.	Del total de los encuestados en la encuesta de satisfacción ciudadana, valoran en un 88.47 % el tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud y en un 86.27 % el interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado. En el año 2023, estos indicadores alcanzaron un 100 % de satisfacción. EVIDENCIA: -Informe de encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos 2025	

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,	Los altos y medios directivos cuentan con la capacidad para dirigir la organización, los cuales	

estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	han establecidos objetivos estratégicos a través de su participación y cumplimiento en los planes operativos. También se realizan informes de los avances en sus planes operativos, los cuales son publicados para el conocimiento de todos. El 96.67% de los encuestados en la encuesta del clima indican en general que los directivos son congruentes, proporcionan información necesaria, son abiertos a recibir sugerencias, comentarios y distribuyen el trabajo de acuerdo a capacidades y competencias. EVIDENCIA: -Plan operativo anual -informes avances POA -Informe de encuesta de clima año 2025	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	El 97.70% de los colaboradores encuestados en la encuesta de clima, indican que las normativas y procesos de la institución están actualizados, lo que les permite ser más eficiente en los procesos que están a su cargo. EVIDENCIA: -Informe encuesta de clima año 2025	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	El personal de la CPADB, es evaluado anualmente a través de los acuerdos de desempeño donde son asignadas las metas a cumplir en el año. Con un 78.07% los colaboradores de la CPADB mediante la aplicación de la encuesta de clima, consideran en general que en la institución se realiza una distribución del trabajo de acuerdo a	

	capacidades o competencias, además de que se cuenta con liderazgo y participación. EVIDENCIA: -585 acuerdos de desempeño realizados en el año 2025 -Informe de encuesta de clima año 2025	
4) La gestión del conocimiento.	En la CPADB se promueve la cultura de la profesionalización y se da la oportunidad a sus colaboradores de capacitarse en temas alineados a las labores que desempeña. En la encuesta del clima la institución obtuvo una valoración general de un 97.54% en la dimensión de que se promueve la capacitación especializada y desarrollo. EVIDENCIA: -Informe de encuesta de clima año 2025 -Plan de capacitación anual 2026	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Los colaboradores de la institución indican que la comunicación interna, comunicación con diferentes áreas y los métodos de información son utilizados de manera eficiente, es por ello que dan una valoración de un 98.68% de positividad. EVIDENCIA: -Informe de encuesta de clima año 2025	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Como parte de las políticas de beneficios de la institución se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	

	EVIDENCIA: -Políticas de beneficios de la CPADB - Política y procedimiento de reconocimientos de equipos de trabajo e individual -Socialización de política y procedimiento de reconocimientos de equipos de trabajo e individual	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La mejora y cambios en la organización se utilizan para mejorar la forma de trabajo, es por ende que se presenta una valoración positiva general de un 95.18 %. EVIDENCIA: -Informe de encuesta de clima año 2025	

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.	Los colaboradores en general valoran en un 97.70% que se promueve la colaboración y trabajo en equipo. EVIDENCIA: -Informe de encuesta de clima año 2025	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	El informe de la encuesta de clima arrojó que el 97.37% de los encuestados valoran que hay un balance trabajo familia. También podemos agregar que se otorgan permisos por estudios universitarios a colaboradores que demuestren que estén cursando asignaturas en horario laborable.	

	EVIDENCIA: -Informe de encuesta de clima año 2025 -Reporte de permisos Recursos Humanos	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	En la CPADB se toma en consideración la igualdad de oportunidades a través de capacitaciones a todo el personal de la institución. El 97.54 %, de los encuestados opinan en general que reciben capacitación especializada y desarrollo para la aplicación y mejora en el desempeño de sus labores en su trabajo diario. En tanto que, el 97.44% indican que hay calidad de vida laboral en la institución. EVIDENCIA: -Plan de capacitación 2026. -Informe de encuesta de clima año 2025	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Las condiciones de lugar de trabajo son valoradas positivamente con un 97.44% por los colaboradores, ya que se sienten con calidad de vida laboral. EVIDENCIA: -Informe de encuesta de clima año 2025	

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:		
I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	La encuesta de clima realizada a los colaboradores de la CPADB, arroja que valoran en general la dimensión de capacitación especializada y desarrollo en un 96.63%.	

	EVIDENCIA: -Informe de encuesta de clima año 2025	
2) Motivación y empoderamiento.	En relación a la motivación, el 97.44% de los encuestados opinan que hay calidad de vida laboral en la CPADB. Por otro parte, tenemos una valoración positiva de un 97.70% de empoderamiento de los colaboradores, ya que indican que hay colaboración y trabajo en equipo en beneficio de todos. EVIDENCIA: -Informe de encuesta de clima año 2025	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Los colaboradores de la institución reciben formación alineada a las tareas asignadas a su cargo; la cual fue valorada positivamente en la dimensión de capacitación especializada y desarrollo con un 97.54%. EVIDENCIA: -Plan de capacitación anual -Evaluaciones del desempeño -Informe de encuesta del clima año 2025	

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.).	En la CPADB se mide a través del control de asistencia el absentismo, además, se mide el índice de rotación del personal. EVIDENCIA: -Reporte de Memoria anual	

	-Reporte de Asistencia Mensual	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Como resultado de la encuesta realizada a los colaboradores tenemos que, en la dimensión de normativa y procesos la valoran positivamente en un 95.18%, con la finalidad de implementar propuestas para dar solución a simplificar los procesos de trabajo que se desarrollan en la institución. EVIDENCIA: - Informe de encuesta de clima año 2025	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No se han reportado casos de dilemas éticos. N/A	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Los colaboradores de la institución se involucran y están dispuestos a participar voluntariamente cuando se presentan actividades de esta naturaleza. Como parte del cumplimiento de nuestros objetivos institucionales y responsabilidad social con el medio ambiente, nuestros colaboradores participan en jornadas de limpieza. EVIDENCIA: -Fotos operativos	
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	En el plan de capacitación anual 2026 se contempla la realización de un taller de servicio al cliente, donde nuestros colaboradores podrán aprender nuevas técnicas de atención a los ciudadanos/clientes que nos visitan. EVIDENCIA:	

el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	-Plan de capacitación anual 2026	
--	----------------------------------	--

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.	Cada colaborador de la CPADB es evaluado anualmente a través del formulario de acuerdo de desempeño. EVIDENCIA -Formulario de acuerdo de desempeño evaluado -Listado de evaluaciones del desempeño -Monitorio de acuerdos de desempeño -FO plan de mejora y capacitación	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Los colaboradores de la CPADB indican en la encuesta del clima en un 92.32% de positividad, que tienen la habilidad para usar las tecnologías de la información en el desempeño de sus funciones. EVIDENCIA: -Informe de encuesta del clima año 2025	
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.	Se evidencia en el presupuesto institucional partida presupuestaria para la formación a colaboradores de la institución, la cual se realiza para dar cumplimiento al plan de capacitación anual. EVIDENCIA -Presupuesto institucional 2026 -Plan de capacitación anual	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	En la CPADB se les otorga a sus colaboradores como beneficio un día libre por cumpleaños.	

	EVIDENCIA: - Formulario de día de cumpleaños - Políticas de beneficios de la CPADB - Política y procedimiento de reconocimientos de equipos de trabajo e individual - Socialización de política y procedimiento de reconocimientos de equipos de trabajo e individual	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Por la naturaleza de nuestra institución nuestros objetivos están orientados a realizar actividades y/o donaciones en beneficio de los ciudadanos/clientes, con la finalidad de mejorar su calidad de vida. Se evidencia impacto de la organización en la calidad de vida de los de los ciudadanos/clientes, quienes son los principales promotores del trabajo que se realiza en la CPADB.	

	Además, apoyamos acciones relacionadas a actividades deportivas y culturales, también de salud con la realización de operativos de limpieza, fumigaciones y limpieza de sépticos. Se realizó una encuesta donde la CPADB obtuvo una puntuación de un 100% en el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. EVIDENCIA: -Publicaciones oficiales página web CPADB -Estadísticas Institucionales -Beneficiarios de programas asistenciales y nómina de los mismos -Fotos de actividades -Informe de aplicación de encuesta de satisfacción 2025	
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.).	En la CPADB se realizan procesos de compras transparentes y apegados a la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones. Asimismo, contamos con un Comité de Gestión Ambiental, donde se ejecuta un plan de socialización y/o capacitación sobre desechos sólidos, reciclaje y ahorro de energía. Se realizó una encuesta donde la CPADB obtuvo una puntuación de un 85.05 % en la reputación de la institución. En el año 2023, este indicador alcanzó un 100 % de satisfacción EVIDENCIA:	

	-Procesos publicados en portal institucional y portal de compras -Plan de Gestión Ambiental -Informe de aplicación de encuesta de satisfacción 2025	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	En la CPADB desarrollamos servicios dirigidos a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, como lo es el servicio de apoyo a la salud. En la institución se facilita el préstamo de las instalaciones a organizaciones comunitarias y grupos de interés. Evidencia -Solicitud del salón de conferencias -Nómina y beneficiarios de programas de asistencia social.	
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.	Como institución nos sentimos identificados y aportamos para que los ciudadanos/clientes puedan ser autosostenibles a través de los productos que reciben, los cuales les permite desarrollar su propio crecimiento económico. EVIDENCIA: -Solicitudes de servicios resueltos -Estadísticas Institucionales -Beneficiarios de programas asistenciales y nómina de los mismos -Fotos	No se evidencia ha medido el impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		No se ha medido
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido

7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Contamos con un portal de transparencia donde se pueden encontrar todas las informaciones requeridas por dicho portal, y el mismo es de dominio público. La puntuación en transparencia es de unos 99.52 puntos (evaluado por la DIGEIG - mes de Marzo, 2026). En tanto que, en lo concerniente con el comportamiento ético contamos con un código de ética, el cual trata las pautas éticas en la institución. EVIDENCIA: -Página web CPADB /sección transparencia -Evaluaciones Ley 200-04 (DIGEIG) - Código de Ética Institucional	No se ha medido la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.
---	--	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	Los medios de transporte de la institución son revisados diariamente para verificar que estén en perfecto estado, lo que contribuye a que no puedan hacer daño al medioambiente. Contamos con un Comité de Gestión Ambiental donde se lleva a cabo un plan de socialización y/o capacitación sobre desechos sólidos, reciclaje y ahorro de energía. EVIDENCIA: -Reporte de revisión de vehículos -Plan de Gestión Ambiental	No se ha medido la presencia de proveedores con perfil de responsabilidad.

2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Se mantienen relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad que son afines a la CPADB, como son encuentros con directores instituciones públicas, alcaldes, representantes iglesias, otros. EVIDENCIA: -Invitaciones / fotos	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Hemos recibido cobertura positiva por parte los medios de comunicación donde se destaca la realización de reportajes de las actividades que la CPADB lleva a cabo donde desarrolla sus acciones. EVIDENCIA: -Reportajes de noticias sobre la CPADB en medios de comunicación.	
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.).	En la CPADB apoyamos como empleador a personas en situación de desventaja, es por ello que contamos con personas con discapacidad en la institución. Además, contamos con servicios destinados a personas con discapacidad. EVIDENCIA: -Nómina de empleados CPADB -Nómina y beneficiarios de programas asistenciales -Creación del Comité de Inclusión y Accesibilidad Gubernamental	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Los empleados desinteresadamente participan en actividades filantrópicas; podemos citar las fuertes lluvias que afectaron a la región norte del país en el año 2026, donde todos los colaboradores de la institución aportaron para esta noble causa.	

	EVIDENCIA -Fotos de las donaciones	
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).		No se ha medido
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).	Contamos con un plan de seguridad, emergencia y evacuación. Hemos capacitado a nuestros colaboradores ante la actuación de qué hacer antes, durante y después de un terremoto. EVIDENCIA: -Plan de seguridad, emergencia y evacuación -Fotos de taller / listado participantes -Plan de capacitación	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se ha medido

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

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

1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Contamos con 9 servicios, los cuales son medidos trimestralmente a través de informes de seguimiento y control al plan operativo anual. EVIDENCIA: -Informes de seguimiento y control al POA -Informes de seguimiento a los programas y proyectos / portal CPADB	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Hemos impactado de forma directa a las comunidades y beneficiarios de los servicios que se ofrecen en la institución. Los programas que se desarrollan han contribuido en temas de salud, prevenir enfermedades producidas por vectores y mejorar las condiciones de salubridad, asistencia social focalizada, construcción, reparación y/o mejoramiento de infraestructuras barriales, aportes a actividades culturales, entre otros. EVIDENCIA: -Estadísticas institucionales -Nómina de beneficiarios de asistencia social -Beneficiarios de programas de asistencia social -Datos abiertos -Fotos -Informes trimestrales plan operativo anual	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha medido

4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Con la finalidad de fortalecer y mantener un compromiso con la responsabilidad y la transparencia institucional en la CPADB hemos implementado el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), el cual es un instrumento que permite a las instituciones dar seguimiento continuo a los indicadores que lo conforman. EVIDENCIA: -Evaluaciones: SISMAP iTICge NOBACI LEY 200-04 IGP SISCOMPRAS SISACNOC	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	En la CPADB contamos con servicios en línea, para que los ciudadanos/ clientes puedan acceder a nuestra plataforma y hacer sus solicitudes vía web. También tenemos un software institucional que nos permite agilizar los trámites internos para dar un mejor servicio a la ciudadanía. EVIDENCIA: -Software institucional	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Como parte de la implementación de reformas del sector público tenemos que la CPADB ha	

	establecido dar cumplimiento a las nuevas normativas del uso de las TIC, a través del indicador iTICge, ya que estas permiten que se agilicen y se implementen mejoras en los procesos de la institución. EVIDENCIA: -Informe del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública de la CPADB -SISTIGE CPADB	
--	---	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Los recursos disponibles son asignados acordes a los productos del plan operativo anual, y cada trimestre se realiza reportes de ejecución física financiera. En cuanto a la gestión de los recursos humanos y del conocimiento tenemos planes de capacitación donde los colaboradores son capacitados acorde a sus funciones. Las instalaciones de la CPADB están ubicadas en una zona de fácil acceso para la ciudadanía, además se mantiene un continuo mantenimiento de sus instalaciones. La institución cuenta con señalización en todas las áreas y oficinas como medida de seguridad. EVIDENCIA: -Reportes del SIGEF -Informes de seguimiento y control del POA -Plan de capacitación 2026	

	-Fotos de las instalaciones	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Para mejorar e innovar los procesos de la CPADB se ha implementado una plataforma de software institucional, la cual permite que los colaboradores simplifiquen sus procesos y puedan realizar sus trabajos de manera eficiente. EVIDENCIA: -Software Institucional	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se ha medido
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	Se evidencia el impacto de la tecnología en la CPADB, ya que el 99.07% de los encuestados en la encuesta del clima indican que hacen uso de la tecnología para mejorar los procesos, trámites y servicios. Para mejorar el uso de la información y de las tecnologías en las áreas organizativas de la CPADB, se evidencia que contamos con correo institucional y carpetas compartidas para el eficiente flujo de la información, un software institucional que permite simplificar los procesos y ahorrar tiempo y papel en cada trámite. EVIDENCIA: -Software institucional -Correo electrónico institucional	

	-Carpetas compartidas -Informe de encuesta de clima 2025	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Contamos con políticas y procedimiento que nos permiten detectar y evaluar irregularidades en los procesos e implementar acciones correctivas para el mejor funcionamiento de la organización. Con la finalidad de fortalecer y mantener un compromiso con la responsabilidad y la transparencia institucional en la CPADB hemos implementado el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), el cual es un instrumento que permite a las instituciones dar seguimiento continuo a los indicadores que lo conforman. EVIDENCIA: -Políticas y procedimiento -Evaluaciones: - SISMAP - iTICge - NOBACI - LEY 200-04 - IGP - SISCOMPRAS - SISACNOC	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se ha medido
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Cada trimestre se da cumplimiento a los objetivos presupuestarios y financieros a través de la ejecución física financiera en el sistema SIGEF.	

	Por otra parte, se evalúa el cumplimiento mediante mediciones del índice de gestión presupuestario. EVIDENCIA: -Reporte ejecución física financiera cargada en SIGEF -Evaluación Índice de gestión presupuestaria	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	Para el suministro de los productos que se manejan en la CPADB se realizan diversos procesos de compras apegados a la ley 340-06 de compras y contrataciones pública donde se analiza el costo de los productos y su calidad, con la finalidad de eficientizar las compras que se realizan. EVIDENCIA: -Procesos de compras / pagina web CPADB -Portal compras dominicanas -Informes de peritos	

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.