



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE

FECHA

Enero 2018

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 	<p>El INTRANT formuló su misión, visión y valores, realizando consultas al personal de todos los niveles y otros sectores de los grupos de interés a nivel nacional. También se determinó que se revisará periódicamente. Evidencias: Reportes encuestas, propuestas de misión, visión y valores a la autoridad ejecutiva, registros de asistencias a jornadas de trabajo, fotos, publicaciones en periódicos, actas de reunión.</p> <p>Tenemos nuestros valores establecidos. Evidencia: Encuestas, correos electrónicos.</p> <p>Se levantó un acta en donde se estableció que se revisará anualmente la misión, visión y valores. Evidencias: acta de reunión y registro de participantes.</p> <p>Tenemos una Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) y un representante. Evidencia: Fotos de la oficina, nombramiento de OAI.</p>	<p>No se ha socializado con los grupos de interés interno y externos.</p>

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Está operando el nuevo Comité de Compras. Evidencia: Publicaciones portal de compras y contrataciones públicas.</p> <p>Hacemos reuniones periódicas y levantamos actas donde evidenciamos la participación de varias áreas. Evidencias: actas de reunión.</p>	<p>Falta conformar el comité de ética con los lineamientos de la DIGEIG. Falta crear código de ética institucional.</p> <p>Falta desarrollar programa de capacitación en habilidades directivas y trabajo en equipo</p>
--	--	---

SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y</p>	<p>Sometimos una propuesta de estructura al Ministerio de Administración Pública (MAP) y elaborado el levantamiento de las unidades del INTRAT para la revisión y diagnóstico organizacional. Evidencias: Correo electrónico con propuesta de estructura enviada a analista del MAP.</p> <p>Hemos hecho varios análisis, dentro del proceso de planificación estratégica, donde se identificaron las prioridades de los cambios necesarios para el fortalecimiento del INTRANT. Evidencias: Actas de reuniones, registros de participantes, fotos, informes o análisis levantados, etc.</p> <p>Elaborado en un 80% el Plan Operativo Institucional</p>	<p>No hay estructura aprobada por la autoridad y refrendada por el MAP mediante resolución.</p> <p>Hemos elaborado en un 80% el Plan Operativo Anual Nos falta completar el análisis de Partida</p>

<p>expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Realizamos el Taller del modelo CAF y Autoevaluación. Evidencia: Registro de Asistencia, fotos, Guía de Autoevaluación Completada.</p> <p>Participación taller Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Evidencia: Registro de Asistencia, fotos</p> <p>Se creó y empezó a operar el Comité de Calidad. Evidencia: Oficio de la Dirección Ejecutiva, comunicación para conocimiento de todo el personal.</p> <p>Se elaboró el Plan Estratégico Institucional (PEI). Evidencia: Publicaciones, fotos, presentación, borrador PEI, registro de asistencia a reuniones.</p> <p>Implementación del comité de compra y contrataciones. Evidencia: Oficio de la Dirección Ejecutiva, actas de reuniones, portal de compras Realizamos el proceso de autoevaluación. Evidencia: matriz autoevaluación, actas de reuniones, etc.</p> <p>Se realizó el levantamiento de las necesidades de automatización y</p>	<p>Presupuestaria de cada del 20% de los Productos Planteado en el Plan</p> <p>Falta gestión de certificación EFQM y ISO 9001 No hemos terminado de implementar el modelo CAF; No hemos establecido un sistema de control interno, enfocado a la gestión de riesgos; No se ha realizado capacitación en presupuesto orientado a resultados Falta divulgar PEI del INTRANT.</p>
--	--	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>digitalización del proceso. Evidencia: informes</p> <p>Macro procesos elaborados e identificación de los principales procesos de las áreas sustantivas; Se entrenó al personal de la Dirección de Planificación en levantamiento de procesos y gestión de proyectos. Evidencias: registro de participantes en capacitación, actas de reuniones, formularios, material del taller y carpetas de proceso.</p> <p>Se trabajó y estableció la imagen institucional del INTRANT; Se creó portal web y cuentas de redes sociales de la institución, así como correos oficiales de directivos y empleados; Se está trabajando en la implementación de un Call Center de servicios para el ciudadano. Evidencias: organigrama, fotos, portal, comunicaciones, actas de reuniones, etc</p> <p>En el PEI se consideró un eje transversal para la impulsar una cultura de innovación en todo lo que hacemos; Contamos con un Plan Nacional de Seguridad Vial y el Plan Estratégico de Movilidad Urbana Sostenible. Evidencia: PEI, PNSV, PNMUS, actas de reuniones, registro de participantes, fotos.</p> <p>Se realizaron talleres para el manejo del cambio a los empleados; Se crearon mesas de trabajo con transportistas, ONGs, empresarios y otros grupos interés relevantes. Evidencia: contrató asesores manejo de cambio, registro de participantes, fotos y publicaciones en medios.</p>	<p>Falta completar procesos de algunas direcciones y áreas.</p> <p>Falta de crear herramientas de retroalimentación de los empleados.</p> <p>Falta divulgar el PEI.</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 	<p>Se realizó una jornada de capacitación a choferes sobre la ley 163-17 ejemplo. Evidencia: fotos, publicaciones, registro asistencia taller, etc.</p> <p>Se incluyó en el PEI una línea de acción respecto a la inclusión a personas con algún tipo de condición especial. Evidencia: borrador PEI.</p> <p>Se ha realizado consulta a empleados sobre misión, visión y valores; Los directores de área realizan reuniones periódicas con su personal; Evidencia: actas reuniones, informes, comunicaciones, fotos, etc.</p> <p>Se les requirió a todas las áreas plantear por escrito todos sus requerimientos de recursos para poder realizar su labor, y en base a esto se formuló el presupuesto institucional 2018.; Directores se reúnen periódicamente con el personal bajo su supervisión.; Evidencia: actas de reuniones, registro de participantes, etc</p> <p>Se les requirió a todas las áreas plantear por escrito todos sus requerimientos de recursos para poder realizar su labor, y en base a esto se formuló el presupuesto institucional 2018.; Directores se reúnen periódicamente con el personal bajo su supervisión. Evidencia: actas de reuniones, registro de participantes, etc.</p> <p>Se realizan reuniones periódicas en todas las áreas de manera periódica.</p>	<p>Falta herramienta de medición</p> <p>Faltan medios tecnológicos para consultar e informar a los empleados de forma dinámica.</p> <p>Falta evaluación de Plan Operativo Anual POA.</p> <p>Falta establecer mecanismos formales de medición o registro de evidencias de este tipo de acciones.</p>

6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se ha establecido delegación de funciones para las responsabilidades en directivos medios. Evidencia: actas de reuniones, registro de participantes, comunicaciones, etc.	Faltan encargados de algunas direcciones y áreas.
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Un Plan de capacitación y entrenamiento a los empleados. Evidencias; Informes actividades, Formularios de Asistencias	Faltan sistematizar evaluaciones y cuantificar los beneficiarios del Plan
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Se han realizado encuestas para saber la opinión de los empleados en temas relevantes de la institución. Evidencia: encuestas, publicaciones, informes, etc.	Falta implementar sistemas de evaluación con un enfoque metodológico de 360°
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Se tiene historial de evaluaciones de desempeño de los empleados, en base a la cual se le hace premio de reconocimiento anual. Evidencia: evaluaciones, expedientes empleados, etc.	Falta un cronograma de reconocimiento al esfuerzo individual o por equipos
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Se han respondido a solicitudes sobre necesidades planteadas por empleados; Permisos, Vacaciones, así como autorización de permisos de estudios. Evidencia: Formularios de Solicitudes, Comunicación de respuesta, etc.	

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Se crearon mesas y equipos de trabajo con los grupos de interés (Transportistas, ONG, Empresas e instituciones públicas). Evidencia: acta de reuniones, informes, fotos, publicaciones, vídeos, etc.	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Participamos en las mesas de trabajo creadas en la Presidencia de la República para elaborar los el Plan Nacional de Seguridad	No hay personal nombrado en la Dirección de Relaciones Interinstitucionales y Alcaldías.

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Vial 2017-2020 y el Plan Nacional de Movilidad Urbana Sostenible 2017-2021. Evidencia: actas y registros de asistencia a reuniones, fotos, publicaciones, etc. Se han identificado las políticas públicas de planificación y administración financiera gubernamental Evidencias; Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo, el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, el Plan Nacional de Seguridad Vial 2017-2020, además de que se discute actualmente un Plan Nacional de Movilidad Urbana Sostenible.</p> <p>Los objetivos estratégicos institucionales se han alineado a compromisos asumidos por el país en organismos como la Organización Mundial de Salud, la cual se ha convertido en una entidad asesora permanente del INTRANT.; Se formuló un Presupuesto Institucional orientado a resultados que fue entregado a la DIGEPRES y discutido ampliamente con sus directivos, y se depositó también y se analizó con el Ministerio de la Presidencia.; Evidencia: el PEI y los POA elaborados.</p> <p>Comisiones de técnicos, encabezados por la Directora Ejecutiva, han estado reuniéndose con legisladores para tratar demás del sector y el INTRANT. También se han creado espacios de trabajo y consulta con grupos de interés; Se creó el Consejo Consultivo del INTRANT, conformado por empresarios, transportistas, ONG, alcaldías y otros; Evidencia: organigrama, actas de reuniones, fotos, publicaciones, etc.</p>	<p>No está aprobado el Plan Nacional de Movilidad Urbana Sostenible 2017-18.</p> <p>No hay personal designado al área de Relaciones Interinstitucionales.</p>
--	--	---

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Se mantienen relaciones periódicas y proactivas con las áreas ejecutivas y legislativas; Evidencia: actas de reuniones, fotos, publicaciones, etc.</p> <p>Se previó crear una unidad de relaciones con las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), según mandato de la Ley 122-05; Se crearon Mesas de Trabajo con todos los grupos de interés; El INTRANT se creó bajo la supervisión de un Consejo de Directivo conformado por varias instituciones públicas; Evidencia: organigrama pre aprobado MAP</p> <p>Directivos y empleados de INTRANT participan regularmente en actividades de grupos de interés. Evidencia: publicaciones en medios, registros de participación, etc.</p> <p>Se definió una imagen institucional. Evidencia: datos de imagen definidos, publicaciones, comunicaciones, informes, etc.</p> <p>Creación de portafolios de servicios. Evidencias; Propuesta Microestructura, POA 2018</p>	<p>Falta marketing de políticas públicas centradas en grupos de interés.</p>
---	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Se han identificados todos los grupos de interés claramente. Evidencia: actas y</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). 	<p>registros asistencia reuniones, fotos, publicaciones, etc</p> <p>Se ha consolidado la información relevante sobre todos los grupos de interés. Evidencia: actas y registros asistencia reuniones, fotos, publicaciones, etc.</p> <p>Se creó un Observatorio para analizar periódica de la información correspondiente a este punto. Evidencia: organigrama, funciones definidas para el Observatorio</p> <p>La institución realiza auditorías internas y auto evaluaciones por áreas para recabar informaciones acerca de la gestión realizada Evidencia: el PEI</p> <p>Iniciamos la implementación del Modelo CAF; Elaboramos las memorias institucionales correspondiente al año 2017. Evidencia: comunicaciones, memorias, etc.</p>	<p>Falta plan de mejora institucional</p> <p>Falta plan de mejora institucional</p> <p>Falta mecanismo de gestión de riesgos.</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos 	<p>Se elaboró el Plan Estratégico Institucional considerando traducir la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. Evidencia: el PEI elaborado.</p> <p>Se involucró a los grupos de interés, en mesas de trabajo con transportistas, instituciones públicas y privadas, asesorías internacionales y sociedad civil. Evidencia: actas y registro asistencia reuniones, fotos, publicaciones, etc.</p>	<p>Falta cronograma de supervisión y Evaluación a planes, proyectos y programas.</p>

<p>conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 	<p>Presupuesto 2018 elaborado en base a los productos de la institución. Evidencia: Presupuesto 2018 aprobado.</p> <p>Un plan estratégico elaborado y un presupuesto basado en productos. Evidencia: PEI y Presupuesto basado en productos.</p>	<p>No existe programas de responsabilidad social.</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>Estructura propuesta y enviada al MAP, borrador de mapa de procesos; Borrador de PEI elaborado mediante proceso participativo con los empleados. Evidencia: Documento borrador PEI elaborado, encuestas, fotos, registro de asistencia a reuniones.</p> <p>Además del PEI, cada dependencia del INTRANT ha elaborado sus POA 2018. Evidencia: Matrices de los POA elaborados, registro asistencia reuniones, correos electrónicos, etc., Actas de reunión para elaboración del POA.</p> <p>Diversos Planes de Movilidad y seguridad vial en proceso de ejecución. Evidencia; Levantamientos, Jornadas de intervenciones, Actas de Reuniones, Informes</p> <p>Se ha realizado actividades de difusión de la ley 163-17 que crea el INTRANT, así como los planes de seguridad vial a gran parte de los colaboradores. Evidencia; Actas de Reuniones. Informes, Fotos y redes sociales.</p> <p>Se establecieron metas e indicadores en los POA 2018, y estos últimos están alineados al PEI. Evidencia: POA 2018</p>	<p>Falta aprobación de la estructura , Manual de Funciones y del mapa de procesos por el MAP</p> <p>Falta socialización y divulgación del POA a todos los niveles de la organización.</p> <p>Falta la divulgación del PEI</p> <p>Falta medición del POA</p>

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>Se elaboró un presupuesto orientado a resultados, y se entregó una matriz de presupuesto físico-financiero a la DIGEPRES. Evidencia: Presupuesto 2018 formulado, matrices de los POA de las áreas, etc.</p>	<p>Falta capacitación de las áreas para las evaluaciones trimestrales de los POA 2018</p>
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se evaluó las necesidades de los grupos de interés a través de mesas de trabajo mixtas, seminarios y talleres, y se integraron las mismas a las directrices del PEI; Existe Consejo Consultivo conformado por actores del sector externos al Gobierno. Evidencia: fotos, publicaciones, registro de asistencia a reuniones, etc.</p>	

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se inició proceso de aprendizaje de buenas prácticas internacionales y locales; Se formalizó convenio con la Universidad de Valencia; Se retomó la membresía del país en organismos como el Observatorio Iberoamericano de Seguridad Vial (OISEVI); Se estableció convenio bilateral de cooperación con el Gobierno de Costa Rica, financiado por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Evidencia: fotos, videos, publicaciones, convenios, registro de asistencia reuniones, recursos técnicos y financieros ejecutados, etc.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se ha adjudicado una contrata para la realización de encuestas con indicadores de medición de demandas externas para las</p>	<p>Faltan Programaciones y ejecución de Planes de Innovaciones de Movilidad, Transito, Transporte y seguridad Vial</p>

	programaciones de planes de innovación. Evidencia; Contrato	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se han realizado talleres, seminarios, reuniones de trabajo, donde se ha debatido con los grupos de interés la innovación y la modernización planificadas, así como, la realización de Vistas públicas. Evidencia: fotos, registro de asistencia, publicaciones, correos electrónicos, redes sociales, etc	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	Se hacen ejercicios de benchmarking y benchlearning. Evidencia: acta de reuniones, registro asistencia a reuniones, fotos, informes, etc.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se formuló un presupuesto por resultados que garantizó partidas para ejecutar los cambios planificados además en proceso el Plan de Compras 2018. Evidencia: Presupuesto aprobado para el INTRANT 2018. Borrador Plan de Compras	Falta plan de compras 2018
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Asignaciones de Tareas por Direcciones y áreas. Coordinación a todos los niveles vía comunicación de asignación de responsabilidades y reuniones de consultas. Evidencia; Reuniones, Formularios de asignación de tareas, informes y fotos	Falta Manual de Funciones
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Se trabaja actualmente en la creación de herramientas tecnológicas de gestión y administración, Una Oficina RAI y de acceso a la información prestando servicios a la ciudadanía. Evidencia; Informes, Formularios.	Falta la ejecución de Call Center y Oficina de Atención al Ciudadano

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). 3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 	<p>Se planifican las necesidades actuales y futuras de recursos humanos. Evidencia: informes, sistema de personal, POA de la Dirección de RRHH, Presupuesto Formulado para el año 2018.</p> <p>Se tomó en consideración este aspecto en el PEI. Evidencia; PEI INTRANT 2017-2020</p> <p>El personal nuevo está siendo evaluado, así como parte del personal absorbido de otras instituciones está siendo reubicado y capacitado. Evidencia: registro asistencia, correos electrónicos, comunicaciones, fotos, publicaciones, etc</p> <p>Se está trabajando en la política integral de recursos humanos que incluya estos aspectos de selección, promoción, remuneración, reconocimiento,</p>	<p>Falta capacitación de personal en uso de las TICs</p> <p>Falta la reubicación y distribución por áreas del Personal de Instituciones heredadas por el INTRANT.</p> <p>Falta aprobación de escala salarial</p>

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. Evidencias; Escogencia de Empleado del Año.</p> <p>Se tiene la práctica de la evaluación de desempeño por factores, con la correspondiente compensación atada a la misma. Evidencia: informes, comunicaciones, formularios de levantamiento de información, etc.</p>	<p>Falta sistemas de compensaciones al logro de resultados por áreas.</p> <p>Falta Manual funciones y de Descripción de puestos</p> <p>Se requiere construir una plataforma tecnológica para la gestión óptima de los recursos humanos.</p> <p>No se han realizado concursos de oposición internos o externos</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Se tienen expedientes básicos de los empleados; Se utiliza el SASP para gestión de RRHH. Evidencia: sistema, expedientes físicos empleados, etc</p>	<p>Falta reubicación de personal heredado por INTRANT.</p>
<p>2. Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general</p>	<p>Elaborado y en ejecución de un Plan de Capacitación y Formación basado en</p>	

de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	necesidades presentes y futuras. Evidencia; Plan de Capacitación e Informes, etc.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	Levantamiento sobre necesidades de capacitación y gestión de cursos para empleados según áreas de competencias. Evidencias; Comunicaciones, Actas de reuniones, informes.	Ejecución de Planes de Desarrollo por competencia
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Asambleas de Directores con la Dirección Ejecutiva, Participación de cursos y talleres para el desarrollo de habilidades y liderazgo, Evidencias; Actas de Reuniones e informes	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).		Falta Plan de Inducción
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	El INTRANT tiene un transporte fijo para sus empleados además una flotilla de vehículos que permite la movilidad del personal previa autorización, así como, la asignación de parqueos a Directivos y Encargados. Evidencia; Informes de transportación, solicitudes de usuarios de servicios, asignación de parqueos	
7. Desarrollar y promover 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).	Se motivó el Personal a Participar de Cursos online de Seguridad Vial impartido por el BID donde la Directora ejecutiva estuvo como parte de los instructores presentado el Tema de Creación de INTRANT en RD, También se firmó un acuerdo con Universidad de Valencia donde el Personal se estará entrenado de manera online y	

	Semipresencial. Evidencia; Certificados de Curso, Acuerdo INTRANT –Universidad de Valencia	
8. Planificar 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.		Falta la Creación del comité de Ética
9. Evaluar 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 de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		Falta evaluación Costo- Beneficios de Programas de Capacitación
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Se promueve la Igualdad de Género, Además de tener como Directora Ejecutiva una Mujer las mujeres en el INTRANT ocupan cargos de relevancia se podría decir que en mayor porcentaje, Todas las carreras y áreas del INTRANT la mujer tiene su cuota por lo que se autoriza a promover carrera de cualquier área a todas las mujeres. Evidencia; Designaciones para cursos, eventos y reuniones, Nómina del Personal	

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Desde los más altos niveles se promueve una cultura de comunicación abierta. Se formaron Mesas de trabajos, comités y equipos. Evidencia: comunicaciones, acta de reuniones, registro asistencia reuniones.	

<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Cada Director y Encargado de área realiza reuniones periódicas con su personal donde se estimula el proceso creativo. Evidencia: acta de reuniones, registro de asistencia, fotos, etc.</p>	<p>Falta medir y monitorear este ambiente propicio para la aportación de ideas por parte de los empleados.</p>
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Se involucra a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y acciones de mejora. Evidencia: acta de reuniones, registro de asistencia, fotos, etc.</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se realiza este proceso de consenso entre directivos y empleados por medio de reuniones de trabajo. Evidencia: PEI, acta de reuniones, registro de asistencia.</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Se han realizado encuestas a los empleados para evaluar sus opiniones en temas específicos. Evidencia: resultados encuesta realizada</p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>		<p>Falta aplicación consultas a empleados sobre la calidad de la gestión de los RRHH.</p>
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se han estado habilitando oficinas equipadas a los empleados, condiciones ambientales favorables, aire acondicionado, seguridad por medio de huellas digitales en entradas y salidas, parqueos, consultorio médico, asignación de combustible según puesto que ocupa y tareas asignadas. Evidencias: Memorándum de designación,</p>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones</p>	<p>Existen dos horarios de trabajo, trabajadores en tiempo parcial, facilidades de lactancia y licencias pre-pot natal, oportunidades de participar en actividades de la institución y/o representar la institución en Eventos y actividades.</p>	

de organización y formación.	Evidencias; Informes, Fotos, Redes Sociales	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Existe un consultorio que da atención a los empleados del INTRANT además de se crearon parqueos para discapacitados. Evidencia; Consultorio, Parqueos,	Falta plan para empleados con discapacidad o necesidades especiales
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		Falta desarrollar planes deportivos y sociales para los empleados del intrant

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Se han identificado socios claves de todos los sectores, encuentros de sensibilización, recorrido por Regiones y Provincias, Encuentro con Alcaldes, Liga Municipal y FEDOMU. Evidencia: mesas de trabajo creadas, actas de reuniones, publicaciones, fotos, comunicaciones, redes sociales, etc.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se han firmado acuerdo de colaboración adecuados con diferentes entidades locales y extranjeras. Evidencia: acuerdos aprobados, publicaciones, fotos, etc.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público,	Se han aprobado acuerdos especiales de colaboración con otras instituciones públicas. Evidencia: acuerdos aprobados.	

pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.		
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Existe un área que se dedica a monitorear y evaluar periódicamente la implementación y resultados de los acuerdos de colaboración. Evidencia: organigrama, acta de reuniones, publicaciones, informes, etc.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se firmó una alianza con Autoridad Portuaria, Pro-competitividad, Pro-competencia y el INTRANT, se realizaron Alianza Triangular Cervecería Nacional-INTEC-INTRANT, también se realizaron Alianza con las Principales Universidades del País. Evidencias; Acuerdos, Actas de reuniones, Fotos, Redes Sociales, Notas de Prensas	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Acuerdo tiene especificada las responsabilidades de cada parte firmante y especificaciones de control y revisión de dicho acuerdo si fuere necesario. Evidencias; Acuerdos	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.	Agenda de actividades preparada, socializada y en ejecución por las partes del acuerdo. Evidencia; Cronograma de Trabajo, Acta de Reuniones, informes	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se estudian buenas prácticas locales e internacionales. Evidencia: fotos, reuniones, comunicaciones, actas y registro de reuniones, publicaciones, etc.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		Falta aplicación de criterios de responsabilidad social en los procesos de contratación de proveedores.

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Se han construido canales de información así como la sistematización de informaciones usando la TICs, Medios digitales, entre otros. Evidencias: Pagina WEB, Memoria 2017, Cuentas de redes sociales, Informes	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Se realizan encuentros y Reuniones con empresarios del Transporte y organizaciones de la sociedad civil para socializar la Ley 63-17, escuchándoles e identificando sus necesidades y fortaleza, además se realizan Vistas Públicas de los Reglamentos de la Ley; Se trabaja en la creación de unidad de relaciones con las asociaciones sin fines de lucro, según mandato de la Ley 122-05, y su reglamento, el Decreto No. 40-08. Evidencia: Actas de reuniones, Informes, Notas de Prensa, Redes Sociales, Pagina Web INTRANT,	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	Se incentiva por diferentes mecanismos el involucramiento de los ciudadanos y sus representantes. Evidencia: actas y registro participantes reuniones, informes, mesas de trabajo creadas, publicaciones, etc.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Se instaló una oficina de acceso a la información; Se trabaja en la puesta en operación de un departamento de atención al ciudadano. Evidencia: Informes, comunicaciones, fotos, Pagina Web INTRANT.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información	Se publica regularmente información general, pero también se hacen disponibles medios electrónicos para vistas públicas sobre reglamentos y otros temas de interés.	

en Intranet).	Evidencia: enlaces del portal web, base de datos, publicaciones, Participación en Programas de TV, etc.	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Se han establecidos mecanismos de participación de los ciudadanos desde la organización del INTRANT, nos encontramos en una etapa de socialización para las especificaciones de roles ciudadanos	Falta aplicación de encuestas de satisfacción a los ciudadanos
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Se inició el proceso de elaboración de la Carta Compromiso al ciudadano. Evidencias: invitación, fotos y lista de asistencia taller elaboración carta compromiso map	Falta la Carta Compromiso al Ciudadano
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Se estudia constantemente evolución del comportamiento individual y social del ciudadano. Evidencia: informes, acta y registro de asistencia reuniones, publicaciones, comunicaciones, etc.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Un presupuesto planteado por programas, según actividades organizativas del INTRANT 2018. Evidencia; Presupuesto 2018	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Existe comité de Compras y contrataciones, uso del Portal de Compras y contrataciones, subido el plan de compra y contrataciones para último trimestre año 2018. El uso de herramientas del estado permite facilitar la toma de decisiones.	

	Evidencia; Página de DIGEPRE, SIGEF, POA y Plan de Compras	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Todas las transacciones financieras se realizan por el SIGEF y las compras por el portal transnacional que permite la transparencia de los procesos y los proveedores pueden darle seguimiento ONLINE. Evidencias; Portal SIGEF, Actas de reuniones de Comité de Compra	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Establecimiento de procedimientos administrativo para manejo de finanzas. Evidencias; Procesos de Compras y contrataciones, Actas de reuniones, informes financieros	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Actividades planteadas por programas y proyectos, para trimestre enero-marzo 2018. Evidencia; Programa de presupuesto, Plan de compra primer trimestre	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Comité de Compras integrado y con la participación activa de todos sus miembros. Asignación de tareas a los integrantes del comité de compras y contrataciones. Evidencias: Acta de reuniones e informes	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Equipo de la Dirección administrativa y financiera con funciones definidas, con acceso a las herramientas financiera del estado, que permite analizar las decisiones. Evidencias: Informes y actas de reuniones	Falta formación de comité de ética
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se formuló un presupuesto orientado a resultados, además de que se entregó a la DIGEPRES un matriz físico-financiera del mismo. Evidencia: Presupuesto aprobado 2018	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla 	<p>Se trabaja en una plataforma tecnológica que pueda soportar la gestión de las grandes cantidades de información sobre movilidad que se genera en el Estado Dominicano, así como las informaciones de todo tipo que se generan internamente. Evidencia: actas y registro de asistencia a reuniones, comunicaciones, informes, etc.</p> <p>Se creó el Observatorio Permanente de Seguridad Vial para recolectar, procesar y usar inteligentemente la información externa, también se han realizado trabajos en coordinación con el COE. Evidencia: Actas de reuniones e informes</p> <p>Se creó también una Dirección de Planificación y Desarrollo, quien ha eficientizado los procesos según los grupos de intereses. Evidencia: Actas de reuniones e informes</p> <p>Se trabaja en el diseño e implementación de una plataforma tecnológica pensada para facilitar el flujo de información entre todas las áreas y a todos los niveles de la organización. Evidencia: informes, actas y registro asistencia reuniones, etc.</p> <p>Se realizan capacitaciones, seminarios y talleres a los empleados, así como también participan de talleres donde determinadas áreas exponen temas. Evidencia: registro de asistencia, fotos, publicaciones, vídeos, etc.</p> <p>Se han establecido canales diversos para informar a los grupos de interés. Evidencia:</p>	<p>Falta emisión de boletines trimestrales</p>

<p>de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>portal web, informes, publicaciones, redes sociales, anuncios</p> <p>Se garantiza que los conocimientos que se generan se queden en la organización. Evidencia: informes, acta y registro asistencia reuniones, publicaciones, presentaciones, fotos, vídeos, etc.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento 	<p>Se diseñó un plan de gestión de tecnología de punta adecuados a las necesidades de la institución. Evidencia: Plan elaborado</p> <p>Se asegura el adecuado uso de la tecnología atendiendo las capacidades de las personas. Evidencia: plan gestión de la tecnología elaborado</p> <p>Se inició un plan de gestión tecnológica que garantiza dar respuesta adecuada a todos los requerimientos organizacionales. Evidencia: Plan elaborado. POA de la Dirección Tecnológica. Uso de Microsoft Project & Portfolio Management, Evidencia; Informes y Project Management Cursos ONLINE, Evidencias; Informes</p>	<p>Falta el manual de controles para monitorear y evaluar relación costo-efectividad de las tecnologías usadas (calculó y gestión del ROI).</p> <p>Falta la aprobación de Micro-estructura de la Dirección de Tecnología y comunicaciones por parte de la OPTIC</p> <p>Falta capacitación sobre programa Microsoft Project a un 60% de Personal Directivo</p> <p>Falta capacitación del personal</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <ol style="list-style-type: none"> 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos. 	<p>Realización de diversas actividades de socialización sobre manejo y uso de redes sociales. Evidencias: Actas de Reuniones, fotos e Informes</p> <p>Página Web disponible a los grupos de intereses y respuestas a inquietudes de manera virtual y vía llamadas telefónicas. Evidencia; Informes Oficina de acceso a la Información, Pagina Web</p> <p>Uso de Correos INTRANET, redes digitales de comunicación; se han habilitado redes de distribución internas y externas. Evidencias; Correos, comunicaciones, Levantamiento e informes.</p> <p>La Dirección de Tecnología definió como las TIC pueden mejorar la gestión; Se han impartido cursos de redes sociales orientados a las TIC. Evidencia: Plan de gestión Tecnológica y el POA de la Dirección Tecnológica.</p> <p>Tanto en el PEI como en el Plan Nacional de Movilidad Urbana Sostenible se han establecido líneas de acción que implican incrementar los servicios en línea de la institución. Evidencia: PEI y Plan Nacional de Movilidad elaborados.</p> <p>La Dirección de Tecnología, la Dirección de Planificación y Desarrollo y el Observatorio Permanente de Seguridad Vial están siempre pendientes a estas innovaciones. Evidencias: Actas de reuniones.</p>	<p>Falta evaluación de impacto socio-económico y medioambiental de las TIC</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 	<p>Se elaboró un plan de reacondicionamiento y remodelación de toda la infraestructura física. Evidencia: planos, Presupuesto 2018.</p> <p>Se realizó levantamiento por áreas, y proyecciones de necesidades que fueron programada en presupuesto 2018. Evidencias: Informe de Levantamiento de Planta Física, POA 2018</p> <p>Se creó un área organizacional para administrar el mantenimiento eficiente y sostenible de los edificios, equipos y materiales. Evidencia: Micro-estructura de Administrativo y Servicios Generales</p> <p>Se creó un área especializada para los fines del uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte. Evidencia: Micro-Estructura</p> <p>Se ha dispuesto un plan de reorganización de los espacios y de remodelación de la infraestructura física más adecuada accesibilidad física de los edificios.</p>	<p>Falta ejecución Presupuestaria POA 2018</p> <p>Falta aprobación de Micro-estructura</p>

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Evidencia: Presupuesto 2018, planos, informes, etc.</p> <p>Se realizaron levantamiento de activos fijos a nivel interno, y por personal de la Comisión Presidencial. Evidencia; Informes técnicos de Presidencia sobre Activos Fijos</p> <p>Las instalaciones se han puesto a disposición de la Comunidad Local en Santo Domingo Norte donde los Policías Juveniles han utilizado las instalaciones para algunos entrenamientos. Evidencias; Informes y actas de reuniones</p>	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Se iniciaron los levantamientos y aprobación de varios procesos del INTRANT. Evidencia: borrador mapa de procesos</p> <p>Se identificaron responsabilidades de los encargados de los procesos. Evidencia: borrador manual funcional</p> <p>Se inició la evaluación de procesos, riesgos y factores críticos de éxito para elaborar el PEI y los POA de las áreas. Evidencia: PEI, los POA de áreas, borrador de mapa de procesos, etc.</p>	<p>Falta Aprobación de Mapa de Procesos del INTRANT</p> <p>Falta el 60% de mapeo de procesos</p>

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Se elaboraron los POA alineados al PEI. Evidencia: POA de áreas y el PEI.</p> <p>Se han establecido mecanismo de participación para los empleados y grupos de interés, para el diseño y mejora de los procesos. Evidencia: encuestas, comunicaciones, mesas de trabajo creadas, fotos, publicaciones, etc.</p> <p>Se ha elaborado un presupuesto orientado a resultado, unos planes operativos anuales por área con el componente financiero correspondiente. Evidencia: los POA por área, PEI, borrador de mapa de procesos, etc.</p> <p>Se han habilitado nuevos procesos para simplificar algunos servicios. Evidencias; Actas de Procesos</p> <p>Se elaboró un PEI con indicadores que miden el impacto de los resultados de las acciones del INTRANT en los grupos de interés. Evidencia: Actas de reuniones y fotos</p> <p>Se estudian experiencias y buenas prácticas en el plano local e internacional. Evidencia: actas y registros asistencias reuniones, publicaciones, fotos, informes, etc.</p>	<p>Falta evaluación de las TIC y los servicios electrónicos en procesos de la organización</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Se han identificado productos y servicios en los procesos nucleares. Evidencia: el PEI y los POA de las áreas.	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Se ha incluido a los ciudadanos en el diseño y mejora de los servicios y productos; Se encuentra en proceso de estructuración un departamento de atención al ciudadano. Evidencia: actas y registro asistencia reuniones, mesas de trabajo, informes, publicaciones, etc.	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Se involucró a los ciudadanos y otros grupos de interés para la elaboración de estándares de calidad	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Se trabaja en el involucramiento de los ciudadanos en la prestación de servicios. Evidencia: actas y registro asistencia reuniones, mesas de trabajo, informes, publicaciones, etc.	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Se trabaja en plataforma tecnológica que permitirá nuevas formas de interacción con el ciudadano. Evidencia; Informes	Falta plataforma tecnológica de interacción en tiempo real con el ciudadano
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Se trabaja en la estructuración del Observatorio Permanente de Seguridad Vial. Evidencia: organigrama, PEI, comunicaciones, etc.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Se promueve la accesibilidad a la organización. Evidencia;	Falta accesibilidad para personas con dificultad visual o auditiva, así como colocación de opción de página informativa en otros idiomas
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y	El INTRANT cuenta con una oficina de acceso a la información que recibe y da	Falta buzón de sugerencias

procedimientos.	respuestas a inquietudes. Evidencia; Pagina Web e informes de Oficina de Acceso a la información	
-----------------	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Se definió la cadena de prestación de servicio. Evidencia: organigrama, PEI, actas del Consejo de INTRANT, etc.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se coordina unir procesos con los diferentes sectores, el no lucrativo, público y privado.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se trabaja en un sistema interconectado con los socios de prestación e servicios. Evidencia: actas y registro de reuniones, informes, comunicaciones, etc.	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Se estableció relación directa con instituciones académicas como INTEC para evaluar a los ciudadanos clientes, así como se preparan encuestas para ser levantadas por terceros contratados para tales fines. Evidencia: borrador de encuestas,	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se realizan reuniones con proveedores. Evidencia: agenda directivos, actas y registro asistencia a reuniones, etc.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		Se requiere los incentivos para la creación de procesos inter-organizacionales.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Se estimula cultura para trabajar transversalmente. Evidencia: agenda directivos, informes, actas y registro de asistencia a reuniones, etc.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>Se ha construido una imagen global fuerte; Se han elaborado encuestas sobre la misión, visión y Valores de la institución con participación interna y externa a través del Programa digitales entre otras cosas, la imagen corporativa. Evidencia: publicaciones, borrador de encuestas, PEI, etc.</p> <p>Se han creado espacios para la participación ciudadana en la toma de decisiones. Realización de consultas públicas para elaboración de planes y reglamentos. Evidencia: acta de reuniones, vistas públicas, publicaciones, etc.</p> <p>Se ha trabajado para garantizar accesibilidad de personas en condición de vulnerabilidad. Se ha habilitado en la Página web enlaces de consultas para licencias y otros servicios ofrecidos por el INTRANT Evidencia: fotos, Pagina Web INTRANT</p> <p>Se creó una oficina de acceso a la Información y un Call Center con atención 24 horas y con disponibilidad en Pagina para</p>	

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>cualquier inquietud o consulta de los ciudadanos. Evidencia: informes, comunicaciones, registro asistencia taller, fotos, etc.</p> <p>Se definió un catálogo base de servicios y productos además se solicitó al MAP apoyo para elaboración de carta compromiso. Evidencia: El PEI, los POA por área, presupuesto físico-financiero 2018.</p> <p>Se ha diferenciado los servicios según establece la ley 63-17 de una manera que sea asequible, preparación y ejecución de planes de Movilidad, tránsito y seguridad vial. Evidencia: Planes de Movilidad, POA por área, el PEI, etc.</p> <p>Se trabaja en la creación de una plataforma tecnológica que permita gestionar información con calidad y oportunidad. Evidencia: plan de gestión tecnológica.</p> <p>Existe un Equipo de técnicos y asesores que están atentos a todas las informaciones de los clientes y ciudadanos y viabilizando los procesos para dar respuestas de calidad y en el menor tiempo. Evidencia: organigrama, borrador de manual funcional, etc.</p> <p>Se realizó llamado a firmas encuestadoras para la realización de encuesta esta se encuentra en proceso de adjudicación. Evidencias; Plan de Compras, Contrato, Informe de Comité de compras.</p>	<p>Falta carta Compromiso</p> <p>Falta la operatividad del portafolio de servicio</p> <p>Falta plataforma tecnología</p> <p>No se ha realizado encuesta a los ciudadanos clientes</p> <p>Faltan mecanismos de medición de la confianza hacia los servicios y productos de la institución.</p>
---	--	---

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>La integración de los grupos de intereses en el diseño y presentación de servicios y productos ofertados por INTRANT ha sido de amplio impacto, han participado de varios encuentros y reuniones, han estado dando seguimiento y aportando desde el inicio de la operatividad del INTRANT. Evidencia; Actas de reuniones, fotos, informes, notas de prensas, pagina Web</p> <p>A través de los encuentros y reuniones, vistas y consultas públicas se han recibido sugerencia que han sido tomadas en cuenta para el planteamiento de reglamentos del INTRANT Evidencia: Reglamentos, publicaciones, vídeo entrevistas, comunicaciones, etc.</p> <p>El acuerdo con la Universidad de Valencia ha permitido se establezcan procedimientos que generan planes innovadores para mejorar las Movilidad, el tránsito y Transporte. Evidencias; Acuerdo, Reglamentos de planes</p> <p>El INTRANT ha dado trato afable a los ciudadanos/Clientes respetando la diversidad cultural y en cumplimiento con la relación de Genero dando la oportunidad equitativa para su participación y recepción de servicios. Evidencias; Actas de reuniones, informes y fotos</p> <p>Durante los 6 meses de fundado el INTRANT los grupos de intereses han estado involucrado en los procesos organizativos y se ha acordado ambas partes</p>	<p>Falta utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos.</p>

	dar seguimiento realizando revisiones periódicas. Evidencias; Actas de reuniones	
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Se estableció un horario de los diferentes servicios.</p> <p>Evidencia: comunicaciones, circulares, publicaciones, Pagina Web, etc.</p> <p>A través de sistematización de procesos y facilidades para realizar pagos por transferencias se ha agilizado tiempo para la prestación de servicios de las áreas bajo dependencia del INTRANT. Evidencias; Actas de Procesos elaborados, Informes de pagos por transferencia,</p> <p>Los costos de servicios han sido revisados y actualizados a fines de brindar un servicio efectivo y de calidad. Evidencia: actas y registros asistencias reuniones, informes, etc.</p> <p>Se dispone de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Faltan mecanismos de medición tiempo de espera.</p>

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Hay varios canales establecidos; Oficina de Acceso a la Información, Consulta a través de la Pagina Web, Consultas telefónicas, consultas a través de comunicación escrita. Evidencia:</p>	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>portal web, publicaciones, informes, comunicaciones, etc. Se tiene un registro de informaciones generales y un personal que da respuesta en tiempo real si su inquietud cae dentro de informaciones generales, Informaciones Disponibles en el Portal WEB INTRANT, además un personal de Normas y Reglamentos, así como, del Observatorio Permanente de Seguridad Vial están siempre disponible a ofrecer información Oportuna. Evidencias; Pagina WEB, Oficina de Acceso a la Información, Observatorio Permanente de Seguridad Vial</p>	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Existe un Plan Nacional de seguridad Vial que se encuentra en la Página WEB, se elaboró un PEI y unos POA por área. Evidencia: El PEI y los POA por área.</p>	<p>Falta Divulgación del PEI</p>
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>		<p>No hay actuaciones del Defensor Público en el INTRANT</p>
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Se preparó un equipo técnico para dar respuestas a inquietudes y brindar información precisa y trasparente.</p>	<p>Faltan mecanismos de medición del alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>		<p>No existe mediciones de Numero y tiempo de procesamiento de quejas</p>
<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>No existen expedientes devueltos por errores.</p>	
<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Se cumple con todos los requerimientos legales para los servicios publicados. Evidencia: publicaciones, actas del Consejo de Administración, comunicaciones, etc.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>Se consulta y se involucra a las personas de la organización en la toma de decisiones. Evidencia: Encuestas realizadas, el PEI, etc.</p> <p>Se involucra a las personas en las actividades de mejora. Evidencia: acta y registro asistencia reuniones</p> <p>Se informa a las personas de la importancia de un compromiso ético. Evidencia: fotos y registro asistencia de las charlas de inducción, circulares, comunicaciones, publicaciones etc.</p> <p>Se estimula la costumbre a consultar y dialogar Evidencia: actas y registro asistencia reuniones, comunicaciones, circulares, etc.</p> <p>Se está preparando una oficina de asistencia Psicológica a personas víctimas de siniestro de tránsito. Evidencia; Microestructura, disposiciones de equipo directivo INTRANT</p>	<p>No ha realizado consulta sobre la percepción de los ciudadanos sobre el Intransit</p> <p>Falta Plan de Mejora</p> <p>Falta ejecución de Responsabilidades sociales</p>

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 	<p>Se formuló un presupuesto orientado a resultados, se elaboró un PEI 2017-2020, se crearon Planes Operativos Anuales por área. Evidencia: el PEI, los POA por área, actas y registro asistencia reuniones, publicaciones, etc.</p> <p>Se ha trabajado el mapa de procesos institucional. Evidencia: borrador mapa de procesos, actas y registro reuniones, informes, comunicaciones.</p> <p>Se distribuyen tareas por escrito según competencias Evidencias; Asignaciones de Tareas, Comunicaciones</p> <p>se evalúa el desempeño de los servidores Evidencia: Evaluación del desempeño 2017 Reconocimiento a Empleados.</p> <p>Se están realizando consultas y vista pública para la puesta en marcha de planes innovadores sobre Movilidad, Tránsito, Transporte y seguridad vial. Evidencias; Fotos e informes, Pagina Web</p>	
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 	<p>El trabajo en equipo y la integración del Personal de las distintas áreas y departamento del INTRANT facilitan los procesos de organización Interna eficientizando los servicios que se ofrecen a los ciudadanos. Evidencia; Informes</p> <p>Existe flexibilidad de horario con el personal siempre que estén dentro de sus facultades, facilitando tiempo para almuerzo, y madres</p>	<p>Falta aprobación de reglamentos para aplicación de la Ley63-17 y formación e comité de ética</p> <p>Falta variables en el ambiente laboral y de gestión.</p>

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>lactantes. Evidencias; Acciones de Personal, solicitud de permiso, licencias y vacaciones</p>	
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Existe una consideración de igualdad de oportunidades a hacia todos los empleados brindando un trato justo según las competencias de los empleados y su comportamiento en el INTRANT. Evidencia; Acción de Personal</p>	<p>Falta implementar mediciones precisas sobre trato justo e igualitario en la organización.</p>

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>Existen personal de carrera administrativa, y aún se está en proceso de aprobación de estructuras para aplicación gradual del Plan de Carrera y desarrollo de competencia.</p>	<p>Falta personal por incluir en Plan de Carrera.</p>
<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Evidencias; Organigrama, Nómina</p>	
<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Se motiva a través de reconocimiento por el trabajo realizado. Evidencia; Selección de Empleados al Méritos</p> <p>Se facilita la capacitación de personal según su área de competencias, necesidades e interese con gastos cubierto por el INTRANT. Evidencia; Comunicaciones</p>	<p>Falta establecer escala salarial y sistema de compensaciones</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>Se realiza la evaluación de desempeño establecida por el MAP. Evidencia: evaluaciones de desempeño OTT</p>	<p>Se requiere establecer otros indicadores más efectivos del comportamiento de las personas</p>

<ol style="list-style-type: none"> 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. 6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas). 7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.). 8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos. 9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés). 10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas 	<p>A sus 6 meses el INTRANT ha realizado un reconocimiento durante el 2017, y para el 2018 se ha establecido realizar un reconocimiento mensual según competencias y rendimiento, trimestral por equipo según avances de áreas programáticas. Evidencias; Empleado Meritorio del Mes, Equipo Meritorio y Empleado del Año</p> <p>No se han reportado conflictos y dilemas en INTRANT</p> <p>Los empleados participan activamente en las actividades y jornadas de prevención tales</p>	<p>Se requiere indicadores de productividad.</p> <p>Se requieren indicadores de medición</p> <p>Se requiere medición del uso de la TIC</p> <p>Se requiere apoyo técnico den TIC por parte de la OPTIC, para cumplir con normas NORTIC.</p> <p>Se requieren indicadores relacionados desarrollo de capacidades y efectividad de los cursos y capacitaciones..</p> <p>Se requiere indicadores para medición de acciones de reconocimiento.</p>
--	---	--

por la organización.	como semana de seguridad vial, operativos de levantamiento de tránsito, promociones de seguridad vial en fechas festivas y en la serie del Caribe. Evidencia; Informes, Redes sociales, Pagina WEB	
----------------------	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la 	Se licito servicios de encuestas	<p>No se han realizado encuestas de percepción al ciudadanos</p> <p>Se requiere aplicación de encuestas</p> <p>No existe mediciones de percepción ciudadana</p> <p>No existe mediciones de percepción ciudadana</p>

<p>reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en 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.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se estructuró una Dirección de Comunicaciones que mide la percepción mediática de la institución. Evidencia: organigrama, informes, publicaciones, comunicaciones, etc.</p>	<p>No existe mediciones de percepción ciudadana</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). 	<p>Se estructuró una Dirección Administrativa y Financiera, con unidades especializadas para compras, gestión administrativa, financiera, y demás funciones destinadas para preservar y mantener los recursos. Evidencia: organigrama, informes, actas y registro asistencia reuniones, presupuesto formulado 2018, etc.</p> <p>Se creó la Dirección de Relaciones Interinstitucionales y Alcaldías. Evidencia: organigrama</p> <p>La institución recibe informes de la DIAPE sobre impacto negativo y/o positivo en los medios sobre acciones de la institución. Evidencia: informes, comunicaciones, etc.</p> <p>Se creó una unidad de atención a víctimas del tránsito. Evidencia; Informes</p> <p>Establecimos relaciones de cooperación técnica e intercambio de buenas prácticas entre los Gobiernos de Costa Rica y de República Dominicana. Evidencia: correos electrónicos, comunicaciones, publicaciones, etc.</p> <p>Desde El INTRANT se brinda apoyo a los ciudadanos y grupos de intereses a través de los encuentros y reuniones. Evidencias; Solicitudes, Actas de Reuniones y Fotos</p> <p>Se participa y se estimula el intercambio productivo de conocimientos e información en escenarios locales e internacionales.</p>	<p>No existen beneficiarios registrados</p> <p>No hay</p>
---	---	---

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Evidencia: informes, fotos, vídeos, publicaciones, comunicaciones, etc.</p> <p>Se creó dentro del INTRANT la Escuela Nacional de Educación Vial, la cual está capacitando a empleados y ciudadanos sobre la materia. Evidencia: registro asistencia cursos, fotos, publicaciones, vídeos, etc.</p>	<p>No existen resultados mediciones de las acciones de responsabilidad social.</p>
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Se aumentó el servicio de permiso a transporte pesado, se facilitó el proceso de emisión de licencia de conducir conductores de vehículo de motor, se brindó facilidades para que los sindicalistas puedan agilizar la conversión a empresas de transporte según especificaciones de la Ley 63-17 y sus reglamentos. Evidencias; Informes</p> <p>Se está creando una unidad portafolio de productos y servicios institucionales. En proceso. Evidencias; Informes, Pagina Web</p> <p>Se cumplen los contratos y acuerdos con otras autoridades. Evidencia: comunicaciones, informes, publicaciones, etc</p>	<p>Falta el cambio de contrato de Sindicatos de Transporte a Contrato empresarial</p> <p>Se requiere medición de variables</p> <p>Falta Medición del Nivel de Calidad de Productos</p>

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>		<p>Se requiere realizar inspecciones y auditorias de resultados.</p> <p>Hace falta evaluar resultados del benchmarking</p> <p>Falta evaluar resultados de la innovación.</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se toman medidas ante resultados y conclusiones de las mediciones que se hacen actualmente. Evidencia: informes, publicaciones, actas de reuniones, etc.</p> <p>Se procura eficiencia en la gestión. Evidencia: los POA por área, presupuesto formulado orientado a resultado, comunicaciones, etc.</p> <p>INTRANT se encuentra en procesos de ejecución de acuerdos institucionales e interinstitucionales que facilitan el desarrollo organizacional y brindar mejora calidad a los clientes/ciudadanos. Evidencias; Acuerdos de colaboración e informes de actividades</p>	<p>Falta medición de indicadores</p> <p>Falta mediciones de los resultados de hacer benchmarking.</p> <p>No se han medido el uso de la información y de la tecnología de la comunicación TIC</p>

7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	El INTRANT participa En Panel sobre, Mejora e Innovación del Transporte en la X Semana de Calidad que realizó el MAP	Faltan mediciones por inspecciones y auditorias de funcionamiento de manera periódica.
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	Se inició con la aplicación del Modelo CAF	No se ha participado en concursos, premios de calidad y certificación de la calidad del sistema de gestión
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Se formuló un presupuesto orientado a resultados. Evidencia: Presupuesto formulado, Informes de ejecución Presupuestarias	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	Se han realizado auditoria. Evidencias; Informes	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Existe un área institucional que evalúa la eficiencia de costos en la Dirección Administrativa y Financiera. Evidencia: organigrama, informes, los POA, etc.	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.