



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (Inafocam)

FECHA

MAYO 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.

- 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.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- 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.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- 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.
- 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
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>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.</p>	<p>Para la formulación del direccionamiento estratégico se aplicó una metodología de trabajo que incluyó reuniones, talleres, lectura de documentos y análisis. Para esta revisión y actualización, se involucró al personal directivo, técnico y administrativo del Inafocam, con la integración además del Consejo Directivo el cual tiene una representación de cada uno de los grupos de interés (Mescyt, MinerD, ISFODOSU, Asociación Dominicana de Profesores (ADP), UASD, y la Asociación Dominicana de Rectores de Universidades (ADRU).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico 2017-2020. -Minuta de Reunión Consejo Directivo. -Correos Convocatoria. -Análisis FODA por Área -Análisis FODA Consolidado. -Informe de Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional. <p>La institución identifica los valores alineados con su misión y visión y permanentemente realizamos un reforzamiento de los mismos para</p>	

<p>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.</p>	<p>afianzar la identificación de los colaboradores con dichos valores a través de la socialización de los Planes Operativos Anuales (POA's) cada año y con las encuestas, esto se realiza tanto de Clima Organizacional como de Código de Ética.</p> <p>Nuestros valores son los siguientes: Compromiso, Innovación, Responsabilidad, Liderazgo, Ética y Excelencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Listas de Participantes del Proceso de Socialización del Plan Estratégico 2017-2020. -Correos de Convocatoria. -Código de Ética. -Encuestas Código de Ética 2017 - Encuesta Código de Ética 2018. <p>Nuestro plan estratégico (misión, visión, valores y objetivos) fue dado a conocer a través de una jornada de socialización que incluía el Consejo Directivo y luego a todo el personal.</p> <p>De manera periódica el Comité de Ética envía a todo el personal por medio del correo electrónico el valor escogido para ser trabajado con una descripción breve del mismo y cómo podemos fortalecerlo. Además nuestro marco estratégico está colocado en el escritorio de las computadoras del personal, en los carnets y en 28 cuadros informando sobre la misión, visión, valores y política</p>	
---	--	--

<p>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>	<p>de calidad, desplegados en todas las áreas del edificio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Listas de Participantes del Proceso de Socialización del Marco Estratégico. - Correo de convocatoria. -Correos socialización Valor Escogido. -Fotos Carnets. -Captura de Pantalla. -Fotos Cuadros. <p>Durante la elaboración de nuestro Plan Estratégico 2017-2020, revisamos y valoramos la Misión, Visión y Objetivos, a través de varios análisis FODA realizados a cada una de las áreas de la institución, con la participación del personal directivo, técnico y administrativo y la implicación además, del Consejo Directivo el integra todos los grupos de interés (MESCyT, MINERD, Estudiantes Becarios, ISFODOSU, Asociación Dom. De Profesores, Rector de la UASD, la Asociación Dominicana de Rectores de Universidades (ADRU).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2017-2020. -Minutas de Reuniones. - Correos Convocatoria: Convocatoria al Consejo Directivo Convocatoria Socialización del PEI 2017-2020. -Análisis FODA por área. -Listas de Participantes. 	
--	---	--

<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>El Inafocam, ha establecido una cultura de orientación y seguimiento al comportamiento ético. Para ello revisamos periódicamente el Código de ética y contamos con la comisión de ética ajustada a los nuevos lineamientos de la DIGEIG. Pero además, se ha colocado un buzón de ética que permite recoger cualquier incidencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comunicaciones de Designación de la Comisión. - Acta de conformación Comité de Ética. -Código de Ética. -Minuta de Reunión actualización Código de Ética. -Carta Compromiso al Código de Ética del Colaborador. <p>Socializamos periódicamente con todos los equipos las directrices establecidas por la DIGEIG en el Código de ética del colaborador del Inafocam, y las acciones de interés en temas sobre la prevención de la corrupción. Enviamos por correo periódicamente un valor ético institucional para ser analizado y fortalecido. Además, aplicamos la encuesta para actualización del código de ética bajo los lineamientos de la DIGEIG; y disponemos de dos buzones, uno digital y otro físico con el objetivo de recibir denuncias y quejas que puedan prevenir cualquier acto de corrupción.</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>Para orientar al personal en cuanto a Régimen Ético y Disciplinario, hemos impartido charlas y actividades internas.</p> <p>De igual forma, en el Inafocam, al personal nombrado por Decreto Presidencial, se le realiza una evaluación y se emite un informe sobre el cumplimiento de las pautas éticas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta Compromiso al Código de Ética del Colaborador. -Comunicación de Designación de las Comisiones. -Código de Ética. -Lista de Asistencia, - Fotos - Certificado. -Convocatoria Charla Virtual: Como Mejorar la ética e integridad de nuestra organizaciones "los marcos de integridad en las organizaciones públicas". - Convocatoria Charla Virtual: Ética en la Función Pública una Cuestión de Moda o Actualidad. -Charla: Mejorar la ética e integridad -Correos Masivos de Promoción de Vías de Denuncias. -Informe sobre el Cumplimiento de las Pautas Éticas. <p>Promovemos la confianza e iniciativas de directores y colaboradores, en base a modelos de liderazgo compartido y oportunidad de desarrollo profesional. Implementamos la Política de Comunicación del Inafocam, donde</p>	
--	--	--

	<p>fomentamos una comunicación efectiva dentro de un clima de respeto y armonía entre todos los colaboradores.</p> <p>Desde el Inafocam, se promueve una cultura de liderazgo desde todos los niveles y grupos ocupacionales, tal como se evidencia en el Diplomado de Alta Gestión Gerencial que recibió el personal de Servicios Generales y Coaching y Liderazgo para personal directivo, programado para el 2018.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Comunicación del Inafocam -Encuestas de Clima Organizacional año 2015 - Encuestas de Clima Organizacional año 2016 - Encuestas de Clima Organizacional año 2017. -Certificados Diplomado de Alta Gestión Gerencial. -Plan de Capacitación 2018. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>En mayo 2018, mediante Resolución, se actualizó la estructura organizativa, incorporando el departamento administrativo, Gestión de Pagos, Control de Gestión; así como incorporar a las áreas tanto de Tecnología, Recursos Humanos y Planificación la</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>estructura sugerida por resolución del MAP, Ministerio de Planificación y la OPTIC.</p> <p>De igual manera, en el Inafocam, hemos implementado la gestión por procesos, la cual se desarrolla en base a la supervisión sistemática. Dichos procesos están estructurados y documentados en el Mapa de Proceso, definido para este propósito y cuenta con una estructura organizativa funcional acorde con lo establecido por el MAP, y en coherencia con nuestro Plan Operativo Anual, las necesidades y las expectativas de los grupos de interés, el Diccionario de competencias y el Manual de descripción de puestos, así como los acuerdos de desempeño el cual contempla responsabilidades y metas anuales de cada servidor.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Organigrama del Inafocam. -Mapa de Proceso. -Manual de Organización y Funciones (In situ). -Plan Estratégico Institucional 2017-2020. -Plan Operativo Anual 2017. -Diccionario de Competencias. -Manual de Descripción de Puestos (In situ). -Acuerdos de Desempeño. <p>La identificación de las prioridades de cambio, está dada a partir de la actualización de la estructura</p>	
---	--	--

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>organizativa y de la implementación del manual de puestos, diccionario de competencias laborales, y establecimiento de los acuerdos de desempeño, los cuales están en correspondencia con la gestión de la organización y su desempeño.</p> <p>Evidencias: -Comunicación enviada al MAP Solicitando Acompañamiento para la Intervención de la Estructura Organizativa. -Minuta de Reuniones con Personal del MAP. -Levantamientos de las nuevas áreas.</p> <p>En Inafocam hemos establecido como sistema de seguimiento y medición los indicadores de logros para cada meta, la evaluación del desempeño de los procesos, los cuales guardan relación con el Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual, traduciéndose esto en la ejecución de programas orientados a los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo, respondiendo a las necesidades presentadas, tanto para las metas institucionales como las Presidenciales (SIGOB). Considerando además, la diversidad de los diferentes grupos de interés (género, edad, religión, y nacionalidad).</p> <p>Evidencias: -Tablero de Indicadores Cumplimiento (In situ). -Plan Operativo Anual 2017.</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>-Plan Estratégico Institucional 2017-2020. -Matriz de Indicadores por Proceso (In situ). -Captura de pantalla SIGOB. -Inventario de Personal.</p> <p>En Inafocam, disponemos del Sistema de Control y Automatización de Transacciones (SCAT), el cual integra en una misma plataforma la gestión académica y administrativa. Este sistema proporciona información confiable para la toma de decisiones en relación a registro de becarios, asignación y seguimiento de becas, pago de incentivo al becario, así como el seguimiento a los procesos puramente administrativos, estamos trabajando en el proceso de implementación de la Matriz de Control Interno y de Riesgo validado por la NOBACI (Normas de Control Interno) que funciona como mecanismo de control, el cual establece el riesgo en la planificación. Actualmente estamos en el proceso de actualización de las fichas de proceso la cual incluye los riesgos asociados a los mismos, así como sus acciones de mitigación para el tránsito a la Norma.</p> <p>Evidencias: -Sistema SCAT (In situ). -Matriz de Control Interno y de Riesgo, validado por la NOBACI (In situ). -Matriz SIGOB. -Matriz General de Riesgos por Procesos (In situ).</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>Desde el 2015, estamos certificados en la Norma ISO 9001-2008 y nos encontramos en el proceso de transición a la Norma ISO 9001-2015, con el propósito de elevar nuestros niveles de cumplimiento, los responsables de procesos han sido capacitados en el nuevo estándar.</p> <p>Desde 2015, el instituto ha estado trabajando bajo los lineamientos del CAF, presentando postulación en el mismo año, siendo reconocido con la medalla de plata.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Equipo de Auditores Internos. -Propuesta de Capacitación en Norma ISO 9001-2015. -Manual de Calidad. -Lista de Participantes al Curso Taller. -Autodiagnóstico CAF 2015. -Medalla de Plata. 	
<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Hemos puesto en ejecución la estrategia de comunicación directa con nuestros clientes (becarios), a través de la creación de los enlaces regionales, los cuales coordinan todo el proceso de captación, orientación y seguimiento a los programas, dependiendo de las necesidades y prioridades de cada regional educativa. Esta estrategia nos ha permitido llegar a un mayor número de docentes y bachilleres que deseen</p>	

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>ingresar y actualizarse en la carrera docente a nivel nacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal Institucional. -Relación de Enlaces por Regional. -Lista de Participantes en Reunión. <p>La institución ha implementado el gobierno institucional, el cual está integrado por los gabinetes tanto académico como administrativo, comités de trabajo, establecido para dar a seguimiento a 5 temas puntuales como son: calidad, ética, seguridad y riesgo laboral, evaluación del desempeño, compras y licitaciones.</p> <p>En ese orden, con el fin de generar condiciones adecuadas para el desempeño de los procesos y asegurar un buen ambiente laboral fueron incorporados los equipos tecnológicos que ayudan con la gestión de los mismos.</p> <p>De igual forma, tenemos un sistema de indicadores y realizamos auditorías internas que generan la reunión de revisión por la dirección, donde analizamos las diferentes observaciones y no conformidades a partir del cual se elaboran los planes de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comunicación Designación Comité. -Actas de Reuniones. -Convocatoria a Reuniones 	
---	---	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> -Informe de Indicadores. -Acta de Convocatoria Revisión por la Dirección. -Informe Revisión por la Dirección. -Plan de Mejora Institucional. -Scanners (In situ). <p>La comunicación interna y externa está regulada por la implementación de la Política de Comunicación del Inafocam, donde fomentamos una comunicación efectiva dentro de un clima de respeto y armonía entre todos los colaboradores, esta política delinea el modelo y la forma de comunicar a lo interno (comunicaciones) y a lo externo (comunicaciones y documentos), estableciendo un marco de estandarización en la comunicación escrita. También el Inafocam cuenta con monitores instalados en cada nivel de la institución, donde se mantiene informando, tanto a nuestros colaboradores como a nuestros visitantes de las acciones y programas de mayor relevancia de los procesos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Comunicación del Inafocam. -Manual de Identidad Corporativa. -Monitores audiovisuales. -Correo Institucional. -Intranet. -Buzones de Quejas y Sugerencias Internos y Externos. -Mural Informativo. -Boletín. 	
---	---	--

<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>-Resumen de Prensa.</p> <p>El compromiso hacia la mejora continua y la innovación se evidencia en nuestra visión, pero además esto lo podemos constatar en la revisión de los procesos realizados a partir de la implementación del nuevo estándar de la norma ISO 9001:2015, lo que implica revisión de la naturaleza de unidades claves y la integración de esas mejoras en la operatividad institucional.</p> <p>Evidencia: -SGC (In situ). -ISOTools.(In situ)</p> <p>El Director Ejecutivo, motiva la presentación y socialización del PEI 2017-2020 con la aprobación del Consejo Directivo donde están representados todos los grupos de interés. De igual manera cualquier programa, proyecto o actividades comunicada, motivada y socializada por el área responsable, previa autorización de la Máxima Autoridad.</p> <p>Evidencias: -Plan Estratégico Institucional 2017-2020. -Acta de reunión de aprobación. -Actas de reunión de socialización.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO I.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

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

<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>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.</p>	<p>Creación de gobierno institucional integrado por cinco comités: Ética, Calidad, Salud y Seguridad en el Trabajo, Compras y Licitaciones, Seguimiento y Acompañamiento al Proceso de Evaluación del Desempeño; y los Gabinetes (Académico, Administrativo e Institucional).</p> <p>Evidencia: -Actas de Reuniones. -Comunicaciones de Conformación de Comités.</p> <p>Se evidencia la creación de la Política de Comunicación del Inafocam, donde se establece la diferentes formas de socialización entre supervisor y supervisado, y con el Código de Ética promueve una cultura de respeto y equidad, evitando todo tipo de discriminación.</p> <p>Evidencia: -Política de Comunicación del Inafocam. -Código de Ética.</p> <p>Se evidencia la periodicidad para los diferentes tipos de reuniones establecidos en la Política de Comunicación del Inafocam; así como, en las actas de reuniones.</p> <p>Evidencia: -Correos de Convocatoria. -Política de Comunicación del Inafocam. -Actas de Reuniones.</p> <p>Se evidencia en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA), Acuerdo de</p>	
---	--	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los</p>	<p>Desempeño y apoyo al desarrollo de competencias en los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Operativo Anual 2017. -Acuerdos de Desempeño. -Capacitaciones Puntuales. -Aprobaciones de becas a empleados. <p>Se evidencia en las reuniones de equipos y en las evaluaciones de desempeño individual; así como en los grupos focales realizados para analizar el desempeño de un tema en particular.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Actas de Reuniones. -Ficha de Evaluación del Desempeño. <p>Se evidencia la delegación de responsabilidades a los colaboradores en tareas vinculadas a los objetivos departamentales. A través de la implementación de la matriz de suplencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comunicaciones de Delegación de Funciones. -Matriz de Suplencia. <p>Se evidencia el plan de capacitación, resultado del plan de mejora de la evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Formulario Detección de Necesidades de Capacitación. -Plan de Capacitación 2018. -Formulario de Plan de Mejora. <p>Tanto en el Equipo Directivo como en todo el personal del Inafocam, se puede evidenciar la voluntad de estos para</p>	
---	---	--

<p>empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>involucrarse y comprometerse en el cumplimiento de los objetivos misionales y con la mejora continua de los procesos que hacen posible el logro de los objetivos. Esto también se puede evidenciar en actividades de validación, revisión y/o construcción de documentos, donde el Director Ejecutivo y los demás funcionarios promueven y estimulan el diálogo abierto respetando los diferentes puntos de vista. Esto se da especialmente en la constitución y socialización los procedimientos o lineamientos que impacta de manera directa la operatividad de la institución; como es el caso de la redacción de la Política de Comunicación del Inafocam, de los Procedimientos de Viáticos y la Política de Viajes, y otros proyectos sugeridos por la División de Cooperación Internacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Actas de Reuniones. -Actas de Reuniones de Procedimiento de Viáticos y Política de Viajes. -Productos Obtenidos. -Comunicación de Aprobación de Proyectos. 	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia reconocimiento a los colaboradores por su desempeño, a través de los resultados de las evaluaciones realizadas anualmente, la cual permite identificar talentos y promover la movilidad interna por medio de ascensos y/o reubicaciones de puestos.</p>	

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>También, a través del Plan de Capacitación Institucional, se facilita becas de estudios nacionales e internacionales, tanto de grado como de posgrado al personal, con el propósito de apoyar la profesionalización de estos</p> <p>De igual manera, se realizan otras estrategias formativas: Diplomados, Cursos, Talleres, Charlas para fortalecer las competencias laborales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Foto de Reconocimiento por 25 años en la Administración Pública. -Bono por Desempeño. -Bono por Aniversario. -Bono a las Secretarías. -Plan de Capacitación 2018. -Comunicación de Aprobación de Becas. <p>El Inafocam para responder a las necesidades y circunstancias personales ha dispuesto los siguientes servicios: Creación Unidad Médica, Incremento de la cobertura de medicamentos en el Plan Complementario, ayuda a colaboradores en situación de vulnerabilidad como enfermedad catastrófica.</p> <p>De igual manera, buscando la integración familia-trabajo se realiza la celebración del día de las madres, padres, docentes, donde no solo compartimos, sino que integramos a las</p>	
---	--	--

	<p>familias, esto se puede evidenciar en los actos de celebración.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Formulario de Tardanzas y Permisos. -Permiso de Estudio. -Permiso de Lactancia. -Listado de Ayuda a Colaborador. -Solicitud Incremento de Cobertura. -Invitación del Día de las Madres. -Fotos de Actividades de Integración. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 	<p>La Dirección Ejecutiva satisface equitativamente las necesidades de los grupos de interés, atendiendo a las solicitudes o planes pautados desde el MinerD, a partir de las demandas formativas de los docentes, expresadas por las regionales educativas del país o los estudios diagnósticos al respecto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluaciones Diagnósticas (In situ). -Evaluaciones de Seguimiento (In situ). -Estudio de Detección de Necesidades Formativas. -Estudio de Características Personales de los Docentes. <p>En cumplimiento con la Ley 66-97 y la Ordenanza 25-2017 el Inafocam elaboró los perfiles docentes, el cual sirve de marco referencial para el ingreso y desempeño del maestro dominicano. Asimismo, diseño la nueva política de</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Formación Continua Centrada en la Escuela como núcleo integral de las familias y la comunidad. El objetivo de esta iniciativa es lograr que el aumento en inversión redunde en mejores niveles de calidad, y crear un mecanismo único de monitoreo y seguimiento, en el que participen distintos actores del sistema, los donantes activos en el sector y la sociedad dominicana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estudio de Detección de Necesidades Formativas. - Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela - Sistematización Primer año de Ejecución EFCCE. - Sistematización segundo año EFCCE. <p>Desde el Inafocam se apoya a la consecución del cumplimiento de las acciones establecida en la política del Plan Decenal de Educación que establece la formación de RR.HH de alta calidad; Así mismo se aplica estrategias encaminadas a cumplir con la Estrategia Nacional de Desarrollo y las metas prioritarias establecidas por el Gobierno Central.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República Dominicana. • Ley General de Educación No. 66-97. • Ley 14-91 de servicio civil y carrera administrativa. 	
---	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Ley No. 10-07 Que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República y su Reglamento de Aplicación. • Ley No.41-08 de Función Pública • Ley No. 1-12 Establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 20-30. • Ordenanza 5-2004. • Ordenanza No.8 -2004 que establece el Sistema de Formación docente • Pacto Nacional para la Reforma Educativa en la República Dominicana (2014-2030). • Plan Decenal de Educación. • Ley General de Libre Acceso de la Información Pública Nacional, Ley 200-04 y decreto 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación. • Ordenanza 25-2017 establece el reglamento institucional del Inafocam. <p>Como institución comprometida con el desarrollo de planes y proyectos orientados a mejorar la calidad de los aprendizajes de los niños/niñas y adolescentes, los objetivos establecidos por el Inafocam en el Plan Operativo Anual, están en coherencia con los objetivos estratégicos de la Institución, MinerD, Estrategia Nacional de Desarrollo, el Sistema de Gestión</p>	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>de la Calidad Educativa (IDEC) y la Transparencia Gubernamental. Evidencias: -Plan Operativo Anual 2017. -Mapa Estratégico.</p> <p>El Inafocam ha estrechado lazos de colaboración con instituciones Nacionales e Internacionales para el desarrollo de proyectos de innovación en el área de formación docente, sobre todo centrado en el beneficio de nuestros grupos de interés. En ese orden, se han firmado contratos con Instituciones formadoras como: Instituto Cultural Dominicano Americano, Universidad APEC (UNAPEC), Instituto Especializado de Estudios Superiores Loyola, Universidad Agroforestal Fernando Arturo de Mariño (UAFAM), Instituto de Estudios Superiores en Humanidades, Ciencias Sociales y Filosofía Pedro Francisco Bono", Centro de Capacitación Profesor Juan Bosch, Fundación Pensar y Crecer FUNPEN, Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), y Centro de Integración Humana LOXIM. y Convenios de colaboración: Instituto Cultural Dominicano Americano, Banco Central de la República Dominicana, Organización de Estado Americano (OEA), Instituto Nacional Integral a la Primera Infancia (INAIPI), Asociación Dominicana de Profesores (ADP) . Evidencias: -Acuerdos/convenios con instituciones.</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>Por la naturaleza institucional, es necesario guardar relaciones con otras instituciones del estado, así como también con otros grupos de interés, entre los cuales están: Ministerio de Educación, Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, Instituto Tecnológico de las Américas, Instituto de Formación Docente Salome Ureña.</p> <p>Evidencias: -Convenios con Instituciones Nacionales e Internacionales.</p> <p>El Inafocam mantiene alianzas estratégicas con las siguientes instituciones de Educación Superior INTEC y PUCMM, UASD, UCSD, ISFODOSU, UCE, UCATECI, Poveda y UTECO, UCSD, así como otras organizaciones que trabajan el tema educativo como la Organización de Estados Iberoamericanos(OEI) y Sur Futuro. Estas alianzas se han desarrollado en el marco de la colaboración para proyectos específicos como se detalla:</p> <p>La Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela, este novedoso programa se desarrolla en 12 de las 18 Regionales Educativas del país, así como en 35 Distritos Educativos, con</p>	
--	--	--

	<p>alianzas de estas instituciones formadoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • INTEC, acompaña la implementación en la Regional 03 de Azua y todos sus Distritos Educativos, y cinco Distritos de la Regional 15 de Santo Domingo. • PUCMM, Regional 10 de Santo Domingo en todos sus Distritos, en el Distrito (14-02) de Nagua, en el Distrito (13-01) de Monte Cristi y en el Distrito (16-02) de Fantino). • Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) se desarrolla los Distritos de (17-01) de Yamasá y el distrito (17-02) de Monte Plata. • Sur Futuro tiene asignados los Distritos (04-02) y (04-03) de San Cristóbal. • Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) tiene el distrito (04-06) de Haina San Cristóbal. • Universidad Católica de Santo Domingo tiene el Distrito (04-05) de Yaguate, San Cristóbal. • ISFODOSU tiene a su cargo los Distritos (02-05) y (02-06) de San Juan de la Maguana. • Instituto Superior de Estudio Educativo Pedro Poveda, tiene a su cargo el Distrito (01-01) y (01-02) de Barahona. 	
--	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Universidad Central del Este tiene a su cargo el Distrito (05-03) de la Romana. • Universidad Tecnológica del Cibao Oriental, tiene bajo su responsabilidad el Distrito 16-01 de Cotuí. • UCATECI, tiene el Distrito (13-02) de Guayubin de Monte Cristi. <p>Evidencias: -Convenios con Instituciones Nacionales e Internacionales.</p> <p>Esta Institución ha participado activamente en actividades organizadas por instituciones y organizaciones de carácter político o social como es el caso de: Pacto Educativo, donde confluyen todos los sectores del país, Iniciativa por una Educación de Calidad (IDEICE), además, se participó en el Seminario Regional OEA-RIED.</p> <p>Evidencias: -Correos convocatoria. -Invitación Seminario Regional OEA-RIED. -Agenda Seminario Regional OEA-RIED.</p> <p>El Inafocam, promueve el conocimiento público de sus acciones, a través de los diferentes medios de comunicación del cual dispone (portal web, redes sociales, boletines) lo que ha llevado a recibir los siguientes reconocimientos por su</p>	
---	---	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>accionar y contribuir al quehacer educativo: -Medalla de Plata CAF. -Certificación en el estándar ISO-9001-2008. - La Especialidad en Lengua Española, 2do. Ciclo de la Universidad Abierta para Adultos (UAPA), por su contribución con la formación docente para el fortalecimiento y calidad de la Educación Dominicana. -XX Convivio Nacional de Maestros, por su apoyo y compromiso con el proceso de reflexión pedagógica e intercambio de experiencias docente desarrollado en el convivio de maestros. - Humboldt International University, por su apoyo a la conferencia Internacional, las competencias y la calidad de la educación. Evidencias: <u>-Premiaciones.</u> Desde el Inafocam se implementó la estrategia comunicacional orientada a la promoción, motivación y captación de jóvenes talento egresados del bachillerato para ingresar a la formación docente, esto se realizó difundiendo a través de campañas promocionales en los medios de comunicación de radio y T.V, también por medio de C.D, se remitió a los Centros de Educación Media. Y en visitas realizadas personalmente por la Dirección Ejecutiva para motivar a los jóvenes de</p>	
--	--	--

	6to. De secundaria a optar por la carrera de magisterio. Evidencias: -Video Promocional.	
--	---	--

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
I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	El Inafocam tiene identificado sus grupos de interés los cuales son: colaboradores del Inafocam, Ministerio de Educación (Minerd), Regionales Educativas, Distritos Educativos, Docentes del Sistema Educativo Dominicano, ADP, Bachilleres que desean estudiar magisterio, instituciones de educación superior nacionales y extranjeras, ONGs, y otras instituciones estatales con las cuales interactuamos, ya sea por ley o por acuerdos interinstitucionales, estos grupos de interés están definidos en la Ley 66-97, Ordenanza 25-2017 y la Ordenanza 8-2004. Las necesidades de los diferentes grupos de interés son comunicadas a través de Plan Estratégico Institucionales y los informes de cumplimiento de los mismos. Evidencias: -Ley General de Educación, No. 66-97. -Ordenanza 25-2017.	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>-Ordenanza 8-2004. -Mapa Estratégico. -Plan Estratégico Institucional 2017-2020.</p> <p>El levantamiento, análisis y revisión de las informaciones sobre los grupos de interés están a cargo del Departamento de Investigación y Evaluación el cual es el órgano que se encarga de monitorear y dar seguimiento a la satisfacción de nuestros clientes en los diferentes planes y programas de la Institución. También planifica y asesora la propuesta y ejecución de investigaciones y evaluaciones, atendiendo a las necesidades existentes, de forma que el Inafocam proporcione informaciones pertinentes y oportunas para la toma de decisiones.</p> <p>Evidencias: -Informes de Evaluaciones Realizadas (In situ). - Análisis de Partes Interesadas. -Procedimiento Gestión Estratégica (In situ).</p> <p>A través del Departamento de Investigación y Evaluación, se analizan e integran las variables político- legal, socio-culturales, medioambiental, económico, tecnológico, demográfico; al proceso de valoración de los programas, buscando identifican las oportunidades de la mejora en la prestación de nuestros servicios.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>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>	<p>-Instrumentos de evaluación (In situ). El Departamento de Planificación y Desarrollo y la División de Calidad, recopila de manera sistemática información relevante de gestión, a través del sistema de indicadores de logros, rindiendo informes de desempeño de indicadores por proceso establecidos en la siguiente frecuencia: mensual, trimestral, cuatrimestral, semestral y anual. Evidencias: -Informes de Desempeño de Indicadores.</p> <p>Como parte del proceso de autodiagnóstico 2014, se realizó un Perfil Institucional utilizando el Modelo de Calidad Malcolm Baldrige (Diagnóstico Perfil Institucional), así mismo, se realizó en 2016, el análisis de riesgo a la planificación a través de un análisis FODA; en el marco de la elaboración del PEI 2017-2020, donde cada área identifica tanto sus fortalezas, como oportunidades de mejora. Evidencia: -Documento de Identificación del Perfil Organizacional.</p>	
--	--	--

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

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

<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>El Inafocam ha traducido su direccionamiento estratégico y operacionales tanto en la Planificación Estrategia como en los Planes Operativos Anuales. Los cuales permean e involucran a toda la organización tanto individual como grupal.</p> <p>Evidencias: -Plan Estratégico Institucional 2017-2020. -Planes Operativos Trimestrales. -Procedimiento Gestión Estratégica (In situ). -Procedimiento Gestión de Riesgo (In situ)</p> <p>Desde la gestión del Instituto se involucran a los diferentes grupos de interés: MinerD, Regionales y Distritos Educativos en la planificación y ejecución del Plan Operativo Anual. Este involucramiento se da a través de comunicaciones y concertación acerca de sus necesidades y prioridades. En este orden, se trabaja de manera conjunta con las Direcciones Generales del MinerD, así como las Regionales y Distritos en desarrollo de programas de capacitación; como se puede evidenciar en el Programa de inducción, el cual busca capacitar a 6,186 docentes (docentes de nuevo ingreso y acompañantes), además de otros programas.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>-Plataforma Inductio (Portal Web Institucional).</p> <p>-Informe Programa de Inducción.</p> <p>-Procedimiento satisfacción al cliente (In situ).</p> <p>En el Instituto se evalúa sistemáticamente el cumplimiento de la planificación operativa anual con una periodicidad establecida de la manera siguiente: Semanal, Mensual, Trimestral, Semestral y Anual; Así como, el cumplimiento de las Metas Presidenciales establecidas. En materia de Formación Docente se realiza informes y se valida el cumplimiento de los indicadores de logros establecidos por producto.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Plan Operativo Anual 2017.</p> <p>-Informes de Cumplimientos de Metas.</p> <p>-Informe de Logro Mensuales.</p> <p>-Informe de Indicadores de Logros.</p> <p>El presupuesto del Inafocam es asignado por la Dirección General de Presupuesto y aprobado por el MinerD; así como el aprovisionamiento de recursos para el desarrollo y actualización de las estrategias de desempeño organizacional. Los recursos son asignados tomando como base de puntuación la planificación los cuales deberán ser ejecutados en el tiempo establecido; y su estructura está diseñado en función de priorizar las áreas y actividades misionales.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p><u>-Presupuesto Anual.</u></p> <p>Los recursos son asignados tomando como base de puntuación la planificación realizada en el Plan Operativo Anual los cuales deberán ser ejecutados en los tiempos establecidos y su estructura está diseñado en función de priorizar las áreas y actividades misionales.</p> <p>Evidencias: <u>-Plan Operativo Anual 2017.</u></p> <p>Se desarrollan programas, en los cuales se integra a la comunidad que habita alrededor de los centros de enseñanza, como es el caso del Programa de Cambio Climático el cual ha alcanzado grandes logros debido a que este busca que los docentes dominicanos se empoderen y contribuyan con el mismo en las zonas donde estos se desempeñan para contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades. Esta práctica también se evidencia en la Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela (EFCCE) la cual impacta en directores, docentes, estudiantes, padres y amigos de la comunidad en la cual se desarrolla. A la fecha tiene una población impactada de más de 450,000 estudiantes y 31,207 docentes. Se promueve la Responsabilidad Social, realizando acciones orientadas a la preservación del Medio Ambiente, dentro de los que se destacan las</p>	
---	---	--

	<p>Jornadas de Reforestación, reducción del consumo de agua y la disminución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">-Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela (EFCCE).-Programa de Cambio Climático.-Comparación de compra agua (2016-2018).-Fotos de Jornada de Reforestación.-Procedimiento Satisfacción del Cliente (In situ).	
--	--	--

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>La Dirección Ejecutiva del Inafocam establece las líneas prioritarias a desarrollar en el corto y mediano plazo, atendiendo a los lineamientos y prioridades definidos por el Gobierno Central y el MinerD a través de las metas presidenciales y los programas especiales de la Presidencia, los cuales se enmarcan dentro de los objetivos estratégicos del Instituto conforme a la estructura organizativa que demande la prioridad.</p> <p>Evidencias: -Plan Operativo Anual 2017. -Planes Operativos Interdepartamentales: Posgrado Continua Inicial Investigación. -Plan Estratégico Institucional 2017-2020.</p> <p>Los objetivos estratégicos y operativos del Inafocam están planteados tanto en el PEI 2017-2020 como en los POAs y estos son traducidos en acciones y actividades concretas, establecidos en los acuerdos de desempeño de los colaboradores de la institución a todos los niveles y en los planes operativos.</p> <p>Evidencias:</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>-Plan Operativo Anual 2017. -Planes Operativos Interdepartamentales: Posgrado Continua Inicial Investigación. -Acuerdos de Desempeño.</p> <p>Cada unidad cuenta con un POA estructurado en función de productos, actividades e indicadores de logros y estos a su vez cuentan con un sistema de monitoreo y cumplimiento de actividades semanal, mensual, trimestral y semestral y con ellos el nivel de cumplimiento de los indicadores de logros establecidos para cada producto. Evidencias: -Tabla de Indicadores Departamentales (In situ). - Planes Operativos Interdepartamentales: Posgrado Continua Inicial Investigación.</p> <p>La Dirección Ejecutiva del Instituto conjuntamente con el Departamento de Planificación y Desarrollo en los meses de noviembre y diciembre comunica a todos los responsables de procesos los objetivos organizacionales a lograr en el año próximo y con esta los objetivos individuales establecidos para la</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>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>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>consecución de los primeros.</p> <p>Evidencias: -Acta de Reunión del Plan Operativo Anual. -Comunicación de Formulación del POA.</p> <p>El Inafocam cuenta con un sistema de monitoreo y seguimiento a las metas planteadas en el Plan Operativo Anual que responden al cumplimiento de los objetivos estratégicos. Estas mediciones y evaluaciones están asignadas por periodos. Este monitoreo se realiza de forma periódica (semanal, mensual, semestral, trimestral y anual).</p> <p>Evidencias: -Sistema de Monitoreo y Seguimiento de Metas SIGOB (In situ).</p> <p>El Inafocam cuenta con un sistema de monitoreo y seguimiento a las metas planteadas en el Plan Operativo Anual que responden al cumplimiento de los objetivos estratégicos. De igual manera, a través del acuerdo de desempeño evaluado anualmente, se identifica el nivel de logro individual con relación a la programación de su área.</p> <p>Evidencias: -Sistema de Monitoreo y Seguimiento de Metas SIGOB (In situ) -Acuerdo de Desempeño.</p> <p>Para evaluar las necesidades de reorganización y mejora en el proceso de elaboración del PEI, se aplicó la</p>	
---	---	--

	<p>herramienta FODA, con el propósito de conocer básicamente las oportunidades de mejora y considerarla en la planificación, de igual manera, se presentó al Consejo Directivo para identificar las opiniones y sugerencias de los diferentes grupos de interés ahí representados.</p> <p>También el Inafocam, evalúa las necesidades de los grupos de interés a través de la Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela, la cual se desarrolla para encontrar un equilibrio entre la demanda que realiza el centro educativo, sus necesidades, y las propuestas de políticas públicas, a fin de superar el riesgo de que las iniciativas del Estado queden deslegitimadas, al no responder a las expectativas y a los problemas del centro educativo y la comunidad.</p> <p>Evidencias: -Matriz FODA Institucional. -Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Desde el Inafocam se promueve constantemente una cultura de empoderamiento, lo que ha permitido el</p>	

	<p>surgimiento de ideas y proyectos innovadores diseñados por colaboradores de la institución. En este sentido la máxima autoridad del Instituto promueve desde la dirección el respeto y la confianza, lo que se ha traducido en un clima favorable para la promoción de un liderazgo activo e innovador.</p> <p>El inafocam, desarrolla permanentemente acciones innovadoras; estas se pueden identificar en la implementación de:</p> <p>-Programa Nacional de Inducción a docentes de nuevo ingreso, el cual tiene la finalidad de poner en marcha un conjunto de acciones que impulsan la profesionalización sistemática de la carrera docente desde su inicio.</p> <p>-Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela, que pasa de ser una estrategia a ser asumida por sus resultados como un nuevo modelo de formación, por lo que en lo adelante se asume este como, Formación Situada.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Comunicación de Designación de las Comisiones.</p> <p>-Programa Nacional de Inducción a Docentes de Nuevo Ingreso.</p> <p>-Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela.</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 desarrolló e implementó el sistema SCAT, el cual es un sistema de información integrada que responde a los requerimientos y demandas de las</p>	

	<p>Áreas Académicas y Administrativas y su vinculación para lograr la eficiencia en las operaciones diarias y por ende esta herramienta tecnológica nos permite establecer mayor control, facilitando la toma de decisiones.</p> <p>Evidencias: -Documentación Gestión de Tecnología.</p>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>En el Inafocam desde inicio del año 2013 se ha venido trabajando en la implementación de una estrategia innovadora que facilite la prestación de servicio tanto a los clientes internos como externos de manera rápida sustentada en una plataforma tecnológica y por ello se ha implementado los siguientes sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Contamos con programas de informática que han automatizado, agilizado y reducido nuestros costos operacionales con el fin de ofrecer un servicio más ágil, como por ejemplo SCAT, Sistema de Control y Automatización de Transacciones, que funciona como soporte para agilizar el proceso de reclutamiento de los interesados a becas y asegurando la trazabilidad de la información. □ El Sistema Estadístico Informático (SPSS), es un programa estadístico informático muy usado por las empresas de investigación de mercado, es uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes 	

	<p>bases de datos y una sencilla interface para la mayoría de los análisis.</p> <p><input type="checkbox"/> DATA-SCAN es un software de lectura automática de documentos por escáner, que lee y procesa la información contenida en cualquier tipo de formularios, cuestionarios y encuestas, tanto en páginas impresas y llenadas de forma manual como en cuestionarios realizados en Internet.</p> <p><input type="checkbox"/> SIABUC9 es un software auxiliar de las labores de un centro de información o biblioteca. SIABUC 9 es la versión más nueva de SIABUC, con arquitectura cliente – servidor, con un motor de datos robusto y confiable que soporta millones de registros, compatible con estándares internacionales como MARC21, ISO 2709 y Z39.50 para el registro e intercambio de metadatos.</p> <p><input type="checkbox"/> ISOTools software de calidad que optimiza los modelos y sistemas de gestión, aportando soluciones innovadoras para la gestión de la estrategia, los procesos y los colaboradores.</p> <p>Evidencias: -Documentación Gestión de Tecnología. -ISOTools (In situ)</p>	
<p>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.).</p>	<p>El Inafocam ha implementado la gestión por procesos, con lo que se busca promover el trabajo en equipo y la estandarización, lo cual ha presentado una de la más relevante gestión de cambios generados por el Instituto.</p> <p>Evidencias:</p>	

	-Procesos basados en la Norma ISO 9001-2008 (In situ)	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados son programados y asignados en el Presupuesto Institucional Anual. El cual implica la gestión integral del cambio desde la promoción hasta la capacitación de los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Operativo Anual 2017. -Propuesta de Capacitación ISO 9001:2015. -Listado de Participantes Capacitación. 	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>En el Inafocam el estilo de comunicación utilizado es en cascada, a través de la orientación primero al equipo directivo y este se encarga de pasarla a sus colaboradores directos regulados, amparados en la Política de Comunicación del Inafocam</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Correos. -Política de Comunicación del Inafocam. 	
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.	<p>El Inafocam emplea medidas que ha permitido asegurar la calidad en nuestros sistemas de gestión (eficiencia-eficacia) partiendo de los resultados obtenidos a través de los servicios automatizados.</p>	

	Evidencias: - Documentación Gestión de Tecnología. - Portal Web Institucional . - Portal de Transparencia.	
--	--	--

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
I. 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.	Recursos Humanos realiza conjuntamente con Desarrollo Organizacional la encuesta de clima lo cual la misma genera necesidades de toda índole a la que se le da respuesta, de igual manera se realizan periódicamente las evaluaciones de desempeño para obtener necesidades de capacitación y competencias que requieren nuestros colaboradores para realizar de manera efectiva y eficiente sus tareas y así cumplir con los objetivos estratégicos de la organización.	

<p>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).</p> <p>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.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluación de Desempeño 2017. -Informe Encuesta de Clima Organizacional 2017. -Plan de Acción 2017. <p>El Inafocam, elaboró un compendio de políticas de gestión de recursos humanos considerando las competencias tanto actitudinales como técnicas que deben modelar los colaboradores. En estas políticas también se tomó en cuenta los criterios sociales: flexibilidad de horarios, permiso de maternidad y paternidad, diversidad de género, igualdad de oportunidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Recursos Humanos (In situ) -Licencia de Maternidad. -Permiso de Paternidad. <p>Se evidencia la selección y asignación de las tareas y responsabilidades del personal de acuerdo a lo establecido en el manual de descripción de puestos, donde determinamos las capacidades requeridas por el personal para desarrollar de manera adecuada las tareas y responsabilidades.</p> <p>Además, se evidencia la selección del personal conforme a lo establecido en la ficha de gestión de Recursos Humanos, en la actividad reclutar y seleccionar personal.</p> <p>También en el plan de capacitaciones conforme al levantamiento de</p>	
--	---	--

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>necesidades y resultados de las evaluaciones de desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Descripción de Puestos (In situ). -Ficha de Gestión de Recursos Humanos, actividad Reclutar y Seleccionar Personal (In situ). -Plan de Capacitación 2018. -Diccionario de Competencias. <p>En el manual de políticas de recursos humanos está considerado de manera particular, un sistema integral que contenga políticas y procedimientos de reclutamiento y selección, de remuneraciones, capacitación y desvinculación, homogéneo, transversal en sintonía con el Ministerio de Educación; con el que se busca fomentar el sentido de pertenencia, compromiso, identidad, integración de los colaboradores de la institución.</p> <p>Se evidencia en el manual de descripción de puestos, la correcta asignación de funciones de acuerdo a los objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Compensación y Beneficios (en revisión del MAP) (In situ). -Ficha de Gestión de Recursos Humanos, actividad Reclutar y Seleccionar Personal. (In situ). 	
---	---	--

<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>-Manual de Descripción de Puestos (In situ).</p> <p>El Inafocam, reconoce y valora el desempeño de todos sus colaboradores y esto se evidencia la política de Evaluación del Desempeño, en la cual toma como base para asignación transparente de bonos de desempeño, de forma individual, a los colaboradores con puntuación por encima de 85 puntos en su acuerdo de desempeño.</p> <p>Evidencia: -Política Evaluación de Desempeño (In situ).. <u>-Acuerdo de Desempeño.</u></p> <p>En el Inafocam están establecidos los perfiles de competencia y la descripción de puesto y funciones para la selección y capacitación de los empleados en el Manual de Descripción de Puestos Institucionales.</p> <p>Evidencia: -Manual de Descripción de Puesto (in situ).</p> <p>En el orden de promover una cultura de aprendizaje el Inafocam dispone de un Aula Virtual, con capacidad para 46 personas sentadas, equipada con audiovisuales y tecnología de punta habilitada para realizar video conferencia desde cualquier parte del mundo, la cual es utilizada para la capacitación de nuestros recursos humanos, así como el Centro de Documentación, el cual cuenta con el</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>sistema SIABUC9 que le permite a nuestros colaboradores consultar en línea más de 2000 títulos bibliográficos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Capacitación 2018. -Lista de Colaboradores Becados. -Centro de Documentación (<i>In situ</i>) -Aula Virtual (<i>In situ</i>). <p>En el Inafocam, todos los candidatos, o personas que solicitan trabajo en la institución tienen igual oportunidad de ser contratados, así como los colaboradores cuentan con iguales condiciones para hacer carrera profesional, en la medida en que demuestren que cuentan con los conocimientos y las competencias requeridas para desempeñar de manera eficaz un determinado puesto de trabajo; así como el compromiso y motivación que presenta para eso, sin discriminar, valorando el ser y el quehacer de cada colaborador. Esto lo podemos ver en la nómina actual en el que figuran colaboradores con discapacidad motora, el cual desempeña las tareas asignadas de manera eficiente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Inventario de Recursos Humanos. -Designación por Ascenso. -Foto de Rampa. 	
---	---	--

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>Las responsabilidades por áreas están claramente delimitadas en el Manual de Funciones, así como en la Ordenanza 5-2017. No obstante de acuerdo a requerimientos especiales para proyectos y actividades específicos, es considerado el personal interno con las competencias, actitudes y habilidades requeridas para los nuevos proyectos. Contribuye con esto al reconocimiento de las capacidades de los colaboradores, así como la promoción y el empoderamiento.</p> <p>Evidencias: -Manual de Funciones (In situ).</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>El Inafocam lleva a cabo diferentes capacitaciones orientadas a optimizar el desempeño de los colaboradores de la institución, de acuerdo con las necesidades y oportunidades de mejora detectadas. Los resultados arrojados por la evaluación de desempeño permiten identificar las áreas de mejora y las necesidades de capacitación del personal, con lo cual se diseña el correspondiente plan formativo.</p> <p>Evidencia: -Convocatoria a Curso Taller de Evaluación de Desempeño.</p>	

<p>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.</p>	<p>Desde la Dirección Ejecutiva se promueve una cultura de liderazgo y empoderamiento para asumir la representación Institucional ante nuestros relacionados (grupos de interés).</p> <p>Evidencia: -Capacitación de Nuestro Personal en Coaching y en Servicio.</p>	
<p>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.</p>	<p>Por la importancia y prioridad que otorga la Dirección Ejecutiva a la formación y capacitación fue contemplada como eje estratégico dentro del PEI 2017-2020, fortalecer la gestión institucional, a través de la adecuación de la estructura organizativa y de la planta física, de acuerdo a las necesidades, mejorando los perfiles de competencia del personal al cumplimiento de las metas planteadas. Este eje también está acompañado de acciones puntuales orientados a la capacitación del personal al más alto nivel, es por ello que se promueve una cultura de liderazgo y empoderamiento para asumir la representación Institucional ante nuestros relacionados (grupos de interés).</p> <p>Evidencias: -Plan Estratégico Institucional 2017-2020 (Objetivo 3-Eje 2).</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación</p>	<p>Contamos con personal certificados en coaching, el cual propicia que los empleados sean capaces de manifestar</p>	

<p>de un mentor).</p>	<p>sus habilidades y mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales, motivar a los empleados, o encontrar una herramienta que facilite cumplir con los objetivos. Por medio de la implementación de los talleres de inducción al personal interno del Instituto, se busca orientar al nuevo colaborador en cuanto a sus deberes, derechos y normativa Institucional. Así mismo, la socialización de sus funciones de modo que al momento de integrarse de manera formal al puesto este empoderado de sus quehaceres y sus responsabilidades. A través de la inducción al puesto donde se le asigna un mentor al mismo para darle acompañamiento en el proceso de aprendizaje y entrenamiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Certificaciones de Coaching. -Manual de Inducción. -Ley 41-08 de Función Pública. -Procesos de RRHH (In situ). 	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>En el instituto se reconoce y valora el esfuerzo, dedicación y compromiso; además de las competencias y habilidades técnicas de los colaboradores, es por ello que las vacantes o creaciones de nuevas posiciones son cubiertas con la movilidad interna dando la oportunidad de crecimiento y desarrollo a nuestro personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Muestra de Acciones del Personal. 	

	-Matriz de Suplencia	
<p>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).</p>	<p>En el Inafocam se promueve la profesionalización, capacitación y actualización del personal, para esto se desarrollan programas de capacitación, en diferentes estrategias formativas sustentados en las necesidades individuales, dentro de esto se destacan: Formación en el puesto de trabajo, Formación por medios electrónicos (e-learning), también se le instruye en el proceso de inducción tanto a la institución como al puesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Becas Especiales Otorgadas a Colaboradores. -Formación en el Puesto de Trabajo. -Formación por Medios Electrónicos (e-learning). 	
<p>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.</p>	<p>En el inafocam, hemos realizado charlas y socializaciones formativas enfocadas a mejorar la ética e integridad pública, charlas de Conflictos de Interés, y Gestión de riesgo, también contamos con el Comité de Seguridad y Salud Laboral.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Convocatoria Conferencia Virtual Internacional (Webinar): "¿Cómo mejorar la ética e integridad de nuestras organizaciones? Los marcos de integridad en las organizaciones públicas". -Certificados Participantes. 	

	<p>-Conformación Comité de Seguridad y Salud Laboral.</p> <p>-Política de responsabilidad Social (borrador) (In situ)</p> <p>-Política Medioambiental (borrador) (In situ)</p>	
<p>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.</p>	<p>Con el propósito de conocer y evaluar el impacto de los programas de formación, todas las acciones formativas son evaluadas a través de formulario efectividad de la capacitación.</p> <p>También en el Inafocam se realiza el proceso de inducción al puesto de los empleados de nuevo ingreso, donde el supervisor le orienta con relación a sus nuevas asignaciones; así como le asigna un compañero que servirá de mentor durante su proceso de adaptación al puesto.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Formulario de Efectividad de la Capacitación.</p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Dada nuestra naturaleza y la estructura organizativa. El 58% de nuestra empleomanía es de sexo femenino y el 42% es masculino.</p> <p>En ese orden, se busca promover entre ellos actividades orientadas a fortalecer su autoestima por medio de charlas y talleres, tal como se evidencia en la celebración del día de la mujer.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Nómina Recursos Humanos.</p>	

[-Invitación a Charla sobre el "Derecho de la Mujer y su Rol en la Sociedad".](#)

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
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>El Inafocam promueve una cultura de comunicación directa con el propósito de fomentar el trabajo colectivo, esto se evidencia a través de reuniones periódicas, con la creación de comisiones, comunicaciones escritas e informes amparados en la Política de Comunicación del Inafocam.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de Comisiones de Trabajo. -Actas de reuniones Departamentales. -Política de Comunicación del Inafocam. 	
<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>Es una norma y una cultura institucional (aunque no está escrito en ningún documento oficial) que todos los documentos y/o proyectos nuevos sean socializados con el equipo directivo y técnico, con esto se busca aportar nuevas ideas y sugerencias; así como la creación de grupos de trabajo o comisiones, según lo amerite el tema o proyecto tratado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos convocatoria Gabinete Institucional, Administrativo y Académico. -Actas de Reuniones. 	

<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>En el Inafocam se involucra a los colaboradores en las diferentes comisiones y equipos de trabajo que se forman para dar cumplimiento a los compromisos asumidos por la Institución. Esto valorando y reconociendo sus opiniones.</p> <p>Evidencias: -Actas de Reuniones.</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Con el propósito de determinar el valor del trabajo realizado y medir el nivel de competitividad de la organización desde el 2016 se implementó el Sistema de Gestión y Evaluación del Desempeño Laboral de los servidores el cual comprende tres componentes:</p> <p>1- logros de metas o de resultados. 2-Competencias o capacidad para ejecutar el trabajo. 3-Cumplimiento del régimen ético y disciplinario, la que permite medir y dar seguimiento individual a los objetivos planteados.</p> <p>Evidencias: -Creación Comité de Evaluación. -Socialización Acuerdo de Desempeño. -Taller Orientación para Definir Subsistema Gestión y Evaluación.</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Periódicamente en la Institución se realizan encuestas para medir el desempeño laboral, así como encuesta del clima laboral, estas encuestas son realizadas una vez al año. Sus resultados son comunicados a todo el</p>	

	<p>personal, así como el plan de mejora elaborado para dar respuesta a los hallazgos o desviaciones identificados en el levantamiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2015, - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2016, - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. -Muestra de Mediciones de Desempeño laboral. - Informe de Encuesta de Comunicación Efectiva. -Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios (Tecnología). 	
<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>Se realizan reuniones periódicas, para coordinar planes de trabajo y solicitar sugerencias, así como invitar a socializar las actividades.</p> <p>Se puede evidenciar, a través de la Encuesta de Clima Organizacional, del análisis FODA institucional y la encuesta de evaluación interna del código de ética, la percepción de los colaboradores con relación a la calidad de la gestión implementada por sus supervisores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. - Informe de Encuesta de ética 2017 - Informe de Encuesta de ética 2018 -Análisis FODA Institucional. 	

<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>Readecuación de la planta física de la institución en función de las necesidades de las áreas donde se evidencia mejoramiento de los espacios destinados a salvaguardar la documentación (Formación Inicial, Planificación, Archivo y Correspondencia, Becas, e Investigación y Evaluación).</p> <p>Plan de emergencia y evacuación donde se puede evidenciar la señalización de las áreas, la instalación de puertas y escalera de emergencia.</p> <p>Creación de la unidad médica que dispone de un profesional de la salud, y una amplia gama de medicamentos para ofrecer primeros auxilios en caso de emergencia, así como también la puesta en marcha de un programa de orientación de salud, a través de charlas y talleres impartidos a los colaboradores por profesionales de las diferentes especialidades médicas.</p> <p>Creación de la división de Seguridad y Salud en la estructura organizativa de Recursos Humanos, que se encarga de atender y asegurar la salud de los empleados, así como la creación del Comité de Seguridad y Salud.</p> <p>Evidencias: -Tabla de Charlas Impartidas. -Fotografías de Espacios.</p>	
--	---	--

	<u>-Estructura Organizativa</u>	
<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 de organización y formación.</p>	<p>El Inafocam, en procura del bienestar de su personal, ofrece beneficios, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ampliación de la cobertura de medicamentos. - Servicio de transporte. - Día libre por cumpleaños. - Préstamos Empleado Feliz a través del Banco del Reservas. - Uniformes. - Dispositivo Móvil según aplique - Combustible (al personal que aplica). - Celebración de fechas conmemorativas. - Permisos de lactancia. - Permisos para realizar estudios. - Permisos de viajes al exterior, para presentar investigaciones y realizar capacitaciones en el exterior. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -<u>Comunicación Ampliación de la Cobertura de Medicamentos.</u> -<u>Fotografía del Servicio de Transporte.</u> -<u>Comunicación del Día Libre por Cumpleaños.</u> - <u>Otorgamiento de Préstamos Empleado Feliz a través del Banco del Reservas.</u> - <u>Uniformes.</u> -<u>Dispositivo Móvil (al personal que aplica).</u> - <u>Combustible (al personal que aplica).</u> -<u>Celebración de fechas conmemorativas.</u> -<u>Permisos de Lactancia.</u> -<u>Permisos para realizar Estudios.</u> 	

	<p>-Permisos de Viajes al Exterior, para Presentar Investigaciones y realizar Capacitaciones en el Exterior.</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El Inafocam, ofrece una atención particular a los colaboradores que presentan necesidades especiales, por lo que se han realizado mejoras físicas con la colocación de rampas y señalizaciones para personas con diversidad funcional. A través del Departamento de Salud, Higiene y Seguridad en el Trabajo continuamente se identifican casos que son tratados con la especialidad que amerita.</p> <p>Evidencias: -Fotos rampas, accesos y señalizaciones para personas con discapacidad.</p>	
<p>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).</p>	<p>Los beneficios al personal son revisados periódicamente, con el objetivo de satisfacer sus necesidades, tal como se evidencia en la asignación de seguro complementario de salud y el ajuste en la cobertura de medicina.</p> <p>El instituto cuenta además con un equipo de baloncesto, en apoyo al deporte, la cultura, la competitividad y las sanas relaciones. Además, se realizan diferentes actividades sociales como la fiesta de fin de año, el día de las madres, día de los padres, de las secretarías, día del docente, la fiesta de aniversario en la cual se les reconoce y otorga un incentivo monetario a los colaboradores.</p>	

	Evidencia: -Protocolo de Servicios Departamento de Salud (In situ). - Solicitud ajuste cobertura Médica . - Fotos de Integración . - Fotos de Actividades de Integración . - Foto de Equipo de Baloncesto . - Listado de Participantes de Equipo de Baloncesto .	
--	---	--

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.).	La Planificación Operativa Anual del Instituto se realiza tomando en consideración las prioridades de formación y capacitación presentadas por sus socios claves (MINERD, las Direcciones Regionales y Distritales). De igual manera, se establecen acuerdos con Instituciones y Organismos Internacionales y Locales tanto del sector público como privado, con el propósito de establecer vínculos de cooperación que contribuyan con el cumplimiento de la misión institucional. Evidencias: - Requerimientos de Capacitación . - Convenios .	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-	El Inafocam, tiene acuerdo de colaboración con el Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mecanismo	

<p>económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>de Desarrollo Limpio (CNCCMDL), con el cual se lleva a cabo una estrategia de cooperación que impulsa el Programa Escuela Dominicana Responde al Cambio Climático. Donde a la fecha se han capacitado a 3,516 docentes.</p> <p>Evidencias: -Convenio CNCCMDL-Inafocam.</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>El Inafocam, ha venido desarrollando desde el 2015 acuerdos de colaboración especializados, con instituciones y organizaciones públicas y privadas, así como nacional e internacional, tal es el caso del acuerdo con la CNCCMDL (2017) para la colaboración técnica en materia de cambio climático, con la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) (Abril 2015) en la cooperación técnica para la formulación y desarrollo del proyecto de comunidades lectoras, se presentaron avances tras dos (2) años de su implementación, los mismos son resultados de dos encuestas llevadas a cabo al principio y al final del proyecto y fueron mostradas en el pabellón del Ministerio de Educación en la Feria del Libro 2017. Estas muestran el progreso alcanzados por los docentes en formación que pasó de 21 a 32% las horas dedicadas a la lectura semanal.</p> <p>El Inafocam gestiona además, acuerdos de colaboración con el Instituto Internacional de Planeamiento de la</p>	

	<p>Educación de la UNESCO (IIFE) para desarrollar el proyecto de Capacitación orientado a la elaboración de políticas de planificación educativa y atención a la primera infancia, el cual busca capacitar funcionarios del Ministerio de Educación y otras instituciones relacionadas con el quehacer educativo.</p> <p>Así como también, recibimos solicitud de colaboración del Instituto de Estudios para la Paz y la Cooperación-IEPC, para la formación de profesorado en Educación en Valores, Ética y Ciudadanía, entre otros.</p> <p>Evidencias: -Convenios -Publicaciones. -Propuestas de formación Instituto de Estudios para la Paz y la Cooperación-IEPC. -Convocatoria IIFE-UNESCO.</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Desde la División de Cooperación Internacional, se monitorizan los programas correspondientes a la cooperación internacional establecida entre el Inafocam y los organismos cooperantes. A diciembre 2017 contábamos con un total de 4 proyecto, como se describen a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Expediciones por experiencias educativas significativas” en la Universidad Pedagógica Nacional de Colombia”. 2. Capacitación en evaluación de programas de formación docente 	

	<p>basados en currículo por competencias”</p> <p>3.Capacitación en metodología de investigación para el diagnóstico y evaluación en educación. OCI/Banco Mundial.</p> <p>4. Capacitación en Inglés a profesores del sector público del sistema educativo dominicano. Embajada Norteamérica/ICDA.</p> <p>Evidencias: -Informes de Monitoreo y Seguimiento a las Alianzas y Colaboraciones.</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>A través de la División de Cooperación Internacional, se trabaja con los equipos específicamente académicos, en la identificación de instituciones del sector público o privado y organismos internacionales enfocadas en temas de formación docente, con las cuales se pueden establecer alianza en el mediano y largo plazo. A la fecha contamos con un banco de posibles cooperantes de 87 organismos tanto públicos como privados, con los cuales es posible gestionar cooperación técnica y/o financiera para abordar temas relacionados con la formación docente.</p> <p>Evidencias: -Funciones de Cooperación Internacional (In situ). -Comunicación Identificación de Proyectos. -Actas de Reuniones con Equipos Académicos.</p>	

	<p>-Ficha de Proyectos Identificados (In situ).</p> <p>-Ficha del Proceso (In situ).</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Las responsabilidades de cada socio en la gestión de alianza/colaboración queda establecida en los acuerdos y contratos firmados por ambas partes. En cuanto al control, evaluación y revisión esta es realizada desde el departamento responsable de la coordinación directa del programa y la División de Cooperación Internacional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Acuerdos y Alianzas Firmados con Instituciones.</p> <p>-Informe de Seguimiento y monitoreo a las alianzas.</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>El Inafocam dentro de sus planes de aumentar las capacidades ha fortalecido las relaciones con la Oficina de Cooperación Internacional (OCI), del Ministerio de Educación y con otros organismos cooperantes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Comunicaciones identificación de proyectos.</p> <p>-Actas de reuniones OCI-Inafocam-Minerd</p> <p>-Lista de Posibles Cooperantes.</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>El Inafocam ha compartido buenas prácticas con el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (Isfodosu), en temas relacionados con el fortalecimiento institucional y en lo</p>	

	<p>referente al manejo de algunas acciones académicas.</p> <p>De igual forma, el instituto ha realizado intercambio de buenas prácticas, benchlearnig, con la Universidad Pedagógica Nacional de Colombia (UPN) el 2017 en colaboración con la Oficina de Cooperación Internacional (OCI) del MinerD llamada: “Expedición Pedagógica por Experiencias Educativas Significativas”. En este intercambio 15 docentes y 3 acompañantes del Inafocam de nuestro país visitaron centros educativos innovadoras y con prácticas de aula destacables reconocidas por su Ministerio de Educación, y compartieron con otros docentes en Colombia temas relacionados con el quehacer escolar. Esta iniciativa tiene como propósito promover el desarrollo académico de los docentes a través de intercambio de experiencias para impulsar la formación o perfeccionamiento de la docencia, orientado a facilitar el encuentro entre docentes en áreas profesionales afines.</p> <p>Para el año 2018, se realizará un segundo encuentro con la colaboración de la OEI, donde participaran 20 docentes y 6 acompañantes del Inafocam.</p> <p>Además se puede evidenciar que el instituto ha tenido intercambio de</p>	
--	--	--

	<p>conocimientos con instituciones internacionales, tales como: Asociación Internacional de Educadores (NAFSA), encuentro que se realiza anual en los Estados Unidos con la finalidad de que las universidades de diferentes países puedan presentar y ofertar todos los servicios que cada una ofrece, en cuanto a entrenamiento, capacitación y cursos tanto a estudiantes como a maestros.</p> <p>El director ejecutivo de la institución, se reunió con las directoras académicas de las escuelas de idiomas de las universidades de Temple y Drexel de Filadelfia, con la finalidad de socializar temas relacionados con la implementación de cursos de verano para entrenamiento y capacitación a maestros del área de inglés de nuestro país, sobre nuevas metodologías, estrategias y actividades que pueden desarrollar e implementar en su práctica docente. Esta capacitación podría realizarse de dos maneras, enviando grupos pequeños de maestros del área de inglés de la República Dominicana a la universidad en Estados Unidos, o que los maestros de la universidad vengan al país a capacitarlos.</p> <p>Además, se socializó la posibilidad de realizar intercambio estudiantil, con los estudiantes de la carrera de educación de las universidades de Drexel y Temple, y los estudiantes de educación</p>	
--	--	--

	<p>de nuestras universidades, becados por la institución.</p> <p>Así mismo, pudimos mostrar a esas instituciones las políticas, programas y prácticas, que llevamos a cabo para seguir fortaleciendo y mejorando la educación dominicana.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Invitación Seminario Nacional Buenas Prácticas (ISFODOSU). - Agenda Seminario. -Lista de Participantes. -Convenio Universidad Pedagógica Nacional de Colombia. -Carta de invitación de NAFSA. -Fotografías NAFSA. - Informe Final Experiencia Colombia. -Fotos de la “Expedición Pedagógica por Experiencias Educativas Significativas”. -Cartas de Invitación a la Pasantía “Expedición Pedagógica por Experiencias Educativas Significativas”. -Informes de avance de Proyecto. 	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Por la naturaleza institucional, el Inafocam cuenta con dos tipos de proveedores: académicos y de bienes y servicios.</p> <p>En el proceso de selección de los proveedores, el Inafocam entrega un ejemplar del código de ética institucional, donde se establecen los lineamientos relacionados a los valores</p>	<p>No se evidencian criterios de responsabilidad social establecidos en las contrataciones públicas.</p>

	<p>éticos que deben primar en la relación comercial.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Carta Compromiso Proveedores.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>El Inafocam mediante su política de comunicación, establece los lineamientos a seguir en cuanto a la forma de cómo debe fluir la información institucional.</p> <p>A través del boletín institucional, la memoria institucional, resumen diario de prensa digital, portal web, monitores, murales informativos, redes sociales, participación del director ejecutivo en programas de prensa, radio y tv.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Boletín Institucional.</p> <p>-Memoria Institucional.</p> <p>-Resumen diario de Prensa Digital.</p> <p>-Portal Web Institucional.</p> <p>-Monitores.</p> <p>-Murales Informativos.</p> <p>-Redes sociales.</p> <p>-Participación del Director Ejecutivo en Programas de Prensa, Radio.</p>	
<p>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</p>	<p>Se evidencia en la relación establecida con la Asociación Dominicana de Profesores ADP, que es uno de nuestros</p>	

<p>ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>principales ciudadanos-clientes y que estamos abiertos a escuchar sus necesidades y requerimientos. También estamos actualmente en el proceso de selección de un becario para formar parte del Consejo Directivo, esto con la finalidad de que todos nuestros grupos de interés estén representados en el órgano de mayor autoridad institucional.</p> <p>Evidencia: -Ordenanza 25-2017 “Estructura del Consejo Directivo”. (Artículo 16 y 17).</p>	
<p>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.</p>	<p>En la estructura del Consejo Directivo, se evidencia la representación de los ciudadanos-clientes y en cuyas sesiones participan en todo el proceso de toma de decisiones de la organización.</p> <p>Además, a través del portal web institucional, se motiva activamente a los ciudadanos/clientes a que expresen sus necesidades y requerimientos de modo que contribuya con la eficiencia y la calidad.</p> <p>Evidencia: -Ordenanza 25-2017 (Artículo 16 y 17) -Convocatoria a las Sesiones de Trabajo. -Actas de Reuniones. -Portal Web Institucional.</p>	

<p>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.).</p>	<p>A través de diferentes medios, las áreas que tienen contacto con ciudadanos/clientes reciben las solicitudes de información, quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuestas. -Redes Sociales. -Buzones Externos para los Ciudadanos/Clientes. -Buzón Virtual. -Línea 311. -Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP). (In situ) 	
<p>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 en Intranet).</p>	<p>El Inafocam da cumplimiento a través de la Oficina de Acceso a la Información, a la Ley 200-04, que pauta el compromiso de mantener informado al ciudadano/cliente, sobre el uso de los recursos destinados a los propósitos institucionales.</p> <p>Cada ciudadanos puede solicitar información relacionada tanto del área académica como administrativa; También se asegura la transparencia con la publicación periódica de documentos e informes a través del portal web y memorias. Todos los años nuestro Departamento de Planificación publica las Memorias, las cuales recogen en un documento todas las actividades e iniciativas realizadas desde esta institución; así como la proyección futura.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>-Sub Portal de Transparencia. -Memorias 2017.</p>	
<p>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).</p>	<p>El Inafocam a través del Departamento de Evaluación e Investigación realiza de manera periódica evaluaciones de satisfacción de los programas desarrollados a los clientes (Docentes) de forma tal que el Inafocam reciba informaciones pertinentes y oportunas para la toma de decisiones.</p> <p>Evidencias: -Mapa de Impacto de la Formación 2012-2018. -Informe de la Encuesta de Percepción del docente hacia el Inafocam. -Diagnósticas Pre y post. (In situ)</p>	
<p>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.</p>	<p>El Inafocam, redactó la Carta Compromiso al Ciudadano/cliente a través del cual informa a estos sobre los servicios que pueden gestionar, como acceder y obtener estos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación.</p> <p>Evidencias: -Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>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.</p>	<p>Las Políticas Educativas se definen desde el MinerD y Mescyt, por ser estos los organismos rectores que determinan los nuevos requerimientos y normativas de los programas a ofrecer. En ese sentido, el Inafocam, adecua sus procesos a los nuevos lineamientos y a las necesidades formativas para ofrecer sus servicios.</p> <p>Evidencias: -Ordenanza 25-2017.</p>	

	-Resolución 9-2015. -Ley General de Educación Superior, No.139-01. -Comunicación de Necesidades Formativas.	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Se evidencia en el desarrollo de nuestro presupuesto plurianual y en el POA y su conexión con el Plan Estratégico Institucional, los cuales están enfocados principalmente a la ejecución de los proyectos misionales y enfocados al alcance de los objetivos estratégicos, destinando el 85% de los recursos asignados al alcance de dichas metas.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2017-2020. -Presupuesto Plurianual. -Plan Operativo Anual 2017.</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>En la ficha de proceso de Gestión Financiera, se evidencia los riesgos asociados, los cuales son presentados en la matriz general de riesgos.</p> <p>También a través de las auditorías internas y externas, y los indicadores son detectadas oportunidades de mejora del proceso que puedan derivar</p>	

	<p>en un aprovechamiento eficaz de los recursos disponibles.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Ficha del Proceso de Gestión Financiera (In situ)</p> <p>-Matriz General de Riesgo(In situ).</p> <p>-Plan Operativo Anual 2017.</p>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Se evidencia a través de las informaciones financieras actualizadas ofrecidas a los ciudadanos/clientes en nuestro portal web y en el portal de transparencia. Tales como: Presupuesto Operativo anual, Ejecución presupuestaria, Compras y contrataciones, proveedores, nómina mensual, balance general, dando cumplimiento a la Ley 200-4 de transparencia.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Secciones en el Portal de Transparencia, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuestos.(Portal de Transparencia) - Recursos Humanos. .(Portal de Transparencia) - Compras y Contrataciones. .(Portal de Transparencia) - Finanzas. .(Portal de Transparencia) 	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Se evidencia en las evaluaciones financieras realizadas a las propuestas económicas recibidas de nuestros proveedores formativos y de bienes y servicios, logrando que estos nos brinden un servicio de calidad al menor</p>	

	<p>costo posible, garantizando el logro de los objetivos programados, sin comprometer la calidad de los mismos.</p> <p>De manera interna los contratos formativos son monitoreados y controlados por la División de Gestión de Pagos a Programas Formativos, quien verifica el cumplimiento financiero de dichos convenios.</p> <p>De parte externa contamos con la UAI (Unidad de Auditoría Interna de Contraloría) quien monitorea que los contratos y pagos sean ejecutados de acuerdo a las normas establecidas.</p> <p>Evidencia: -Historial Financiero de Contratos de la Unidad de Control de Pagos. -Revisiones por la UAI.</p>	
<p>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.).</p>	<p>Se evidencia un efectivo sistema de planificación y de costos con la ejecución de los planes plurianuales y operacionales en un 97%, realizando los ajustes en un momento oportuno como forma de garantizar el desarrollo de los planes y proyectos establecidos con un seguimiento y monitoreo tanto en el cumplimiento de meta física como financiera.</p> <p>Evidencias: -Presupuesto Plurianual 2017-2020. -Plan Operativo Anual 2017. -Plan Operativo Anual 2018.</p>	

<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>A través de la interrelación de los procesos académicos y administrativos definidos en el mapa de proceso y la segregación y definición de responsabilidades, se evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades a través de la estructura organizativa, el manual de funciones y en los procedimientos documentados del SGC, lo cual permite un control financiero centralizado pero con responsabilidades compartidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Operativo Anual 2017. -Estructura Organizativa. -Manual de Funciones (In situ) -Mapa de Procesos. -Fichas de Proceso y Procedimientos del Proceso de Gestión Financiera. (In situ) 	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Evidenciamos la fundamentación de las decisiones de inversión y control financiero en el análisis de las propuestas económicas y los beneficios asociados a esta; así como también asegurando que los costos por estudiantes se mantengan dentro de los estándares y parámetros establecidos para cada tipo de programa.</p> <p>De igual manera procuramos el respeto al medio ambiente y que se cumplan las normas éticas definidas en nuestro código de ética institucional.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>-Evaluaciones de Propuestas Económicas.</p> <p>-Propuestas Económicas Recibidas y Acuerdos con los Proveedores Educativos.</p> <p>-Código de ética.</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Se evidencia en los resultados de la ejecución presupuestaria, la cual ha sido por encima del 95% en los últimos 3 años, logrando sobrepasar la meta física establecida.</p> <p>También se evidencia en la dedicación del mayor porcentaje del presupuesto al apoyo del proyecto de la EFCCE y los Docentes de Excelencia, cuales constituye dos de los objetivos principales del sistema educativo y el de mayor alcance en la población impactada.</p> <p>En la EFCCE, en los últimos cuatro años, 2015-2018, se ha invertido la suma de RD\$1,972,642,637.16, con un promedio anual de RD\$493,160,659.29.</p> <p>Población impactada:</p> <p>35 Distritos Educativos de 10 Regionales.</p> <p>2,171 Centros Educativos, incluyendo 318 Centros multigrados.</p> <p>900 Planes de mejora elaborados y 1,271 en proceso de elaboración.</p> <p>31,207 Actores (Bibliotecarios, Técnicos, Docentes, Coordinadores Docentes, Subdirectores y Directores, etc.)</p>	

	<p>En el año 2017 se pudo evidenciar además, a través de las evaluaciones longitudinales que se realizan a los procesos formativos de la EFCCE, un avance en los aprendizajes de los estudiantes, específicamente en alfabetización inicial, lectoescritura y matemática en el 1er Ciclo del Nivel Primario, que comprende el 1ro, 2do y 3er grado de primaria.</p> <p>Mientras que el Proyecto Docente de Excelencia busca ingresar a la formación un total de 20,000 bachilleres de alto rendimiento, de los cuales Inafocam tiene la responsabilidad de asumir 8000, que se formarán bajo los nuevos estándares de la formación recibiendo inclusive reforzamiento de la plantilla profesional de las IES con profesores de alta calificación reclutados de todo el mundo.</p> <p>Evidencia: - Ejecución Presupuestaria destinada a la Estrategia. (In situ) - Informe longitudinal. (In situ) - Resolución 9-2015.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los	En el Inafocam contamos con el Sistema de control y Automatización de Transacciones (SCAT), el cual es una	

<p>objetivos operativos.</p>	<p>herramienta tecnológica que vincula el accionar académico con el administrativo, facilitando el manejo de la información, en cuanto a registro y seguimiento de becarios, registro y seguimiento administrativos, Costo de programas e informes financieros oportunos y necesarios para la toma de decisión, entre otros.</p> <p>Para la gestión de la información y el conocimiento tenemos el Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima (Siabuc9), el cual permite a los docentes en formación material bibliográfico actualizado y en correspondencia con su proceso formativo.</p> <p>El Data Scan, es un software de lectura automática de documentos por escáner, que lee y procesa la información contenida en cualquier tipo de formularios, cuestionarios y encuestas, tanto en páginas impresas y llenadas de forma manual como en cuestionarios realizados en Internet y Sistema Estadístico Informático (SPCS), este programa nos permite trabajar con grandes bases de datos y una sencilla interface para los análisis, seguimiento, evaluaciones, investigaciones y estudios a los programas formativos coordinados por el Inafocam, así como soporte a los requerimientos de análisis de datos que nos solicita el Minerd.</p>	
------------------------------	--	--

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Para el resguardo de la información disponemos de diferentes herramientas, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Data Center: se encarga de almacenar la información de manera local. - Google Drive: se encarga de almacenar las informaciones de backup office en la nube. -Hosting: por medio de esta herramienta el Inafocam, almacena, mantiene y asegura los datos e información institucional. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sistema de control y Automatización de Transacciones (SCAT) (In situ), -Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima (Siabuc9). (In situ), -Data Scan. (In situ), -SPCS. (In situ), -Data center. (In situ), -Google Drive. (In situ), -Hosting. (In situ), -Documentación Gestión de Tecnología. <p>En el Inafocam a través del Departamento de Tecnología de la Información se garantiza que la información disponible sea recogida, procesada y luego de su uso eficiente, correctamente almacenada periódicamente a través de backup.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Backup de Datos Local y Externo en la Web. 	
--	---	--

<p>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.</p> <p>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.).</p>	<p>En cada periodo se elabora un plan de Investigación y Evaluación, basados en procesos supervisados, para asegurar la eficacia y la fiabilidad de los informes que se levantan y registran. La seguridad y la habilidad de estas informaciones tienen como garantía la profesionalidad de los técnicos que la recolectan.</p> <p>Evidencias: - Estimaciones de Impacto. (In situ) - Informes de Diagnósticas Pre y post. (In situ)</p> <p>En el Inafocam el estilo de comunicación utilizado es en cascada, a través de la orientación primero al equipo directivo y este se encarga de pasarla a sus colaboradores directos. Además, del estilo antes mencionados a través del sistema de informática, en el cual dispone un correo electrónico institucional, por esta envía se remiten las informaciones de carácter general y particular, y es una de las herramientas más importantes de comunicación utilizada por los colaboradores. También contamos con los boletines y la revista Inafocam es emitida para difundir las investigaciones y evaluaciones de los programas que desarrolla el Instituto a través de las diferentes estrategias formativas.</p> <p>Evidencias: - Correo Institucional. - Boletín institucional.</p>	
--	--	--

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Revista Inafocam. -Catálogo de Publicaciones. -Intranet. -Portal Web Institucional. <p>El instituto cuenta con una serie de documentos y manuales redactados, revisados y validados por su personal, donde se evidencia el intercambio de conocimientos y experiencias entre sus colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Organización y Funciones. (In situ) -Manual de Calidad. -Código de Ética. -Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela. -Sistematización 1er. año.(EFCCE) -Sistematización 2do. año. (EFCCE) -Reglamento de Becas. -Revista Inafocam. -Boletín Institucional. 	
<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla 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>El portal web institucional posee todos los documentos, normativas, planes y proyectos que ejecutamos, con miras a ofrecer información actualizada del accionar institucional. El boletín institucional, que pasó de un diseño basado en las descripciones de los trabajos desarrollados por el Inafocam con los docentes a otro apoyado además, por testimonios de estos. La ciudadanía en sentido general también puede solicitar los datos a través de correos electrónicos o de</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>manera presencial en la Oficina de Libre Acceso a la Información, que por alguna razón no esté dispuesta en nuestro portal de transparencia.</p> <p>Evidencias: -Portal de Transparencia. - Boletín Institucional.</p> <p>Se garantiza que las informaciones disponibles en cada computador son recogidas, procesadas y archivadas periódicamente a través de backup; pero además, los puestos directivos deben firmar acuerdo de confidencialidad dependiendo de la posición y la relevancia de la información que maneja.</p> <p>Evidencias: -Informes y Reportes Digital de los Backup. - Acuerdo de Confidencialidad.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión de la tecnología está alineada a la programación estratégica, de ahí que los objetivos de tecnología están claros y establecidos; se asignan recursos para el desarrollo, la actualización y automatización de los procesos de manera eficiente.</p> <p>Evidencias: -Plan Operativo Anual 2017.</p>	

<p>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.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>-Plataforma Inductio.(Portal Web) - Sistema de Control y Automatización de Transacciones (SCAT). (In situ) - Proyecto de Digitalización. (In situ) -Scanners. (In situ)</p> <p>La seguridad de la información en Inafocam se realiza a través del Google Drive donde se guarda toda la información generada por los colaboradores en la nube permitiendo, así su recuperación en caso de pérdida. Además se realizó un backup al SCAT para salvaguardar los mismos.</p> <p>Todos los colaboradores del Inafocam tienen el mismo acceso a las plataformas tecnológicas de acuerdo a los requerimientos de su posición y los que no tienen estas competencias desarrolladas se les desarrolla con el apoyo del departamento de Tecnología de la Información.</p> <p>Evidencia: -GoogleDrive. (In situ) -Backup del SCAT. - Proyecto de Digitalización. (In situ) -Scanners. (In situ)</p> <p>El Departamento de Tecnología hace uso intensivo de las TICs para el seguimiento y control del registro de becarios, administración de los</p>	<p>Realizar informe de relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.</p>
---	--	--

recursos, consultas de libros y documentos en línea; así como planes de trabajo, tareas asignadas, interacciones con los grupos de interés, enlace regionales, coordinación con el MinerD, directores regionales, distritales y departamentales. Contamos con programas de informática que han automatizado, agilizado y reducido nuestros costos operacionales con el fin de ofrecer un servicio más ágil, como por ejemplo el Sistema Estadístico Informático (SPSS), este programa estadístico es muy usado por las empresas de investigación de mercado, es uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y una sencilla interface para la mayoría de los análisis. También contamos con el DATA-SCAN, el cual es un software de lectura automática de documentos por escáner, que lee y procesa la información contenida en cualquier tipo de formularios, cuestionarios y encuestas, tanto en páginas impresas y llenadas de forma manual como en cuestionarios realizados en Internet. Otro Sistema que viene apoyar la gestión tecnológica institucional es el SIABUC9, este un software auxiliar de las labores de un centro de información o biblioteca. SIABUC 9 es la versión más nueva de SIABUC, con arquitectura cliente – servidor, con un motor de datos robusto

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ 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. <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>y confiable que soporta millones de registros, compatible con estándares internacionales como MARC21, ISO 2709 y Z39.50 para el registro e intercambio de metadatos.</p> <p>Evidencias: -Documentación Gestión de Tecnología.</p> <p>A través de la implementación de un sistema integrado de gestión el Inafocam facilita a sus usuarios, tanto internos como externos, la prestación de los servicios, la comunicación y el tiempo de respuesta. Uno de nuestros programas implementados es el SCAT, Sistema de control y Automatización de Transacciones, que funciona como soporte para agilizar el proceso de reclutamiento de los interesados a becas. Nuestro portal web está creado basado en los estándares establecidos, tomando en cuenta las necesidades de nuestros grupos de interés.</p> <p>Evidencias: -Documentación Gestión de Tecnología.</p> <p>Se han implementado las herramientas necesarias para la automatización de los procesos de servicio, para así ofrecer</p>	
--	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>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>	<p>nuestros productos con calidad y eficiencia. Para el procesamiento de las solicitudes de becas contamos con el SCAT, el cual automatiza y agiliza el servicio a becarios. Nuestra moderna biblioteca ofrece recursos bibliográficos en línea a través del SIABUC9, es un software auxiliar de las labores de un centro de información o biblioteca. SIABUC 9 es la versión más nueva de SIABUC, con arquitectura cliente – servidor, con un motor de datos robusto y confiable que soporta millones de registros, compatible con estándares internacionales para el registro e intercambio de metadatos.</p> <p>Evidencias: -Documentación Gestión de Tecnología.</p> <p>Se realizan actualizaciones permanentes tanto de los equipos de informática como de las licencias y software, respetando los parámetros legales y actualizando nuestros equipos con nuevas tecnologías.</p> <p>Evidencias: -Compras de equipos de Informática. -Informe de Licencia de los Software. -Comparación de compras Licencias y Software 2016-2017.</p>	<p>No se ha realizado.</p>
---	--	----------------------------

--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p> <p>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.</p>	<p>Se evidencia la ubicación de nuestras instalaciones en el mismo centro de la ciudad de Santo Domingo, nuestros usuarios pueden llegar a nuestras oficinas a través de diferentes rutas de transporte público.</p> <p>Para brindar el servicio a los clientes/ciudadanos del interior de la ciudad ponemos a disposición de estos las 18 Regionales y los 122 Distritos Educativos distribuidos en todo el territorio nacional.</p> <p>Evidencias: - Imágenes de ubicación geográfica de la institución en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>El Inafocam cuenta con oficinas diseñadas en cristal, lo cual contribuye a la creación de espacios de luz natural, así como una gestión eficiente del consumo eléctrico. Cuenta además con mobiliario ergonómico y funcional, lo que</p>	

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>permite facilitar el trabajo productivo y la integración del personal.</p> <p>Atendiendo a las necesidades de nuestros colaboradores, se continua readecuando y acondicionando los diferentes espacios físicos para una mayor eficiencia laboral.</p> <p>Las instalaciones de Inafocam poseen además, 2 salones de reuniones, en el primer y tercer piso, los cuales cuentan con los equipos e instalaciones informáticos necesarios para la realización de presentaciones. De igual manera, cuenta con una sala/Aula Virtual con capacidad para 46 personas, diseñado tipo anfiteatro y debidamente equipado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotos de los Espacios Remodelados. -Furgón. <i>(In situ)</i>. - Reeducación de la cocina/comedor - Readecuación de algunos de los departamentos. <i>(In situ)</i> -Rampa en la entrada de la Institución. <p>Se evidencia un programa de mantenimiento de la estructura física y el equipamiento con salvaguarda de los materiales en uso. El Departamento de Servicios Generales cuenta con un manual de procedimiento y con un calendario de actividades de mantenimiento de la planta física.</p>	
--	---	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Es importante destacar que, dentro del programa de Mantenimiento de Planta Física se prioriza la higienización de las áreas comunes, donde se evidencia el control de la supervisión de los baños cada hora, mediante el formulario control de aseos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Programa de Mantenimiento de Planta Física y Equipos. -Fotos del Mantenimiento -Comunicaciones de Información para el Mantenimiento. -Fotos de Readecuación del Almacén. -Formulario Control de Aseos/Mantenimiento de Baños. -Material Ecoamigables. <p>Se evidencia que la institución dispone de una flotilla de vehículo, que contribuyen a un ahorro significativo de combustible y emisión de contaminantes al medio ambiente, nuestro personal cuenta con 2 rutas de transporte gratuito, el cual es un apoyo en el ahorro de recursos tanto económicos como materiales para nuestros colaboradores.</p> <p>Para optimizar el uso de combustible se dispone de una tabla de cálculo basada en la distancia por rendimiento de galón. También se cuenta con un programa de mantenimiento de vehículo que establece la periodicidad de las revisiones por kilómetros recorridos según los estándares establecidos.</p>	
--	--	--

<p>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>	<p>Con el fin de asegurar la optimización de los equipos y el bajo consumo de energía, un personal de servicios generales se encarga de verificar diariamente que todos nuestros aparatos eléctricos estén apagados. No obstante nuestros equipos electrónicos están configurados para que se apague la luminosidad de la pantalla cuando no están en uso. Promoviendo así el ahorro en el consumo de energía eléctrica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instalaciones Físicas. (In situ) -Flotilla de Vehículos. (In situ) -Fotografías de los empleados montándose a los minibuses. <p>Para asegurar una adecuada accesibilidad física a las instalaciones del Inafocam, se instaló en la entrada principal una rampa debidamente señalizada, con la que se le solicita el ingreso a los edificios de personas con discapacidad motora.</p> <p>En vista de que la institución no dispone de parqueos en sus instalaciones, se ha realizado un acuerdo con la Casa San Pablo para que nuestros colaboradores y visitantes puedan utilizar las instalaciones de parqueo de esta institución, por la cercanía a nuestras oficinas. Además para garantizar el acceso al parqueo, se dispone del servicio de Valet parking.</p> <p>Evidencias:</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>-Parqueos. (In situ) -Foto Rampa.</p> <p>Los activos físicos son gestionados a través del sistema SIAB. La administración de estos activos físicos obedece a reglas y normativas de la Dirección de Bienes Nacionales.</p> <p>Evidencia: -Sistema SIAB-Activos Fijos. (In situ)</p> <p>En nuestras instalaciones contamos con un aula virtual debidamente equipada, la cual se facilita sin ningún costo a diferentes instituciones para que realicen actividades de capacitación, esta sala tiene capacidad para 46 personas sentadas; y cuenta con Video Conferencia, dos modernos proyectores y un sistema de sonido de última generación, habilitada para realizar video conferencias desde cualquier parte del mundo. Además se dispone de dos salones de reuniones con equipo de proyección.</p> <p>Evidencias: -Comunicaciones de Solicitud Aula Virtual. -Imágenes Aula Virtual. -Imágenes de Salones 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>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>La institución ha identificado y clasificado sus procesos claves en el Mapa de Proceso, donde se identifican con facilidad los procesos estratégicos operativos, misionales, de apoyo y el Sistema de Gestión de Calidad SGC.</p> <p>Contando además con los procedimientos: documentación del SGC y el instructivo control de registro. Ambos documentos determinan la gestión, elaboración y actualización de la documentación y los registros que controla el SGC del Instituto.</p> <p>Evidencias: -Mapa de Procesos. -Ficha de Proceso del SGC. (In situ) -Procedimiento Documentación del SGC. (In situ) -Instructivo Control de Registro. (In situ)</p>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Se puede evidenciar en las fichas de procesos y procedimientos institucionales la asignación de responsabilidades a los dueños de procesos y demás involucrados.</p> <p>Evidencias: -Ficha de Procesos Institucionales. (In situ)</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>La institución cuenta con un procedimiento que define los lineamientos institucionales para identificar, clasificar y aplicar medidas a los riesgos para los procesos. Estos son consolidados en una matriz general de riesgo e identificados en las fichas de cada proceso acompañados de las acciones de mitigación, tratamiento y contención.</p> <p>Evidencias: -Procedimiento de Gestión de Riesgo. (In situ) -Matriz de Riesgo. (In situ)</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>El Plan estratégico institucional 2017-2020 establece en su objetivo No. 2 el fortalecimiento de la gestión institucional, a través de la optimización y actualización de los procesos tanto académicos como administrativos, basados en la mejora continua.</p> <p>La vinculación de los procesos al cumplimiento de los objetivos estratégicos se puede evidenciar además en los planes operativos</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>anuales, donde las áreas programan las actividades que dan cumplimiento a la estrategia institucional.</p> <p>Evidencias: -Plan Estratégico Institucional 2017-2020. -Plan Operativo Anual 2017.</p> <p>Con la finalidad de considerar en la estrategia institucional la opinión de los diferentes grupos de interés, el Inafocam, realiza periódicamente encuestas de satisfacción a los clientes tanto internos como externos, lo que proporciona información valiosa para la toma de decisión y la mejora continua.</p> <p>El Inafocam, también realiza la revisión y validación de los procesos y procedimientos con todos los responsables de procesos y los diferentes equipos de trabajo, lo que permite mayor enriquecimiento de las ideas, empoderamiento e identificación con los resultados deseados, a los fines de responder de manera pertinente a las expectativas de los diferentes grupos de interés.</p> <p>En las instalaciones del instituto está disponible el buzón de quejas y sugerencias, lo que le permite a los ciudadanos clientes expresar sus consideraciones.</p> <p>Evidencias:</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>	<ul style="list-style-type: none"> -Informe de Percepción Docente hacia el Inafocam. -Informe de la Encuesta Satisfacción de Usuarios Internos. -Reporte de Solicitudes de Información Recibidas mediante el Centro de Buzones. -Actas de Reuniones de Revisión y Actualización de Procesos. -Buzón de Quejas y Sugerencias Internas y Externas. - Procedimiento Satisfacción del Cliente. (In situ) <p>La distribución de recursos del Plan operativo anual está fundamentada en el cumplimiento de las metas institucionales, asegurando la consecución de los fines de la organización; también en el Plan Anual de Compras y Contrataciones, PACC, en el cual se contemplan las compras que demanda la institución para realizar de manera oportuna las actividades requeridas para el cumplimiento de la misión institucional, garantizando además la racionalización de los recursos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Operativo Anual 2017. -Plan Anual de Compras y Contrataciones. -Certificaciones de Fondo. 	
---	--	--

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>La institución revisa y adecua sus procesos continuamente a los cambios normativos y requisitos legales vigentes, asegurando mediante la creación de políticas y procedimientos la viabilidad en la gestión de los procesos, la eliminación de la burocracia innecesaria y la simplificación para su realización.</p> <p>Evidencias: -Los Planes de Mejora como resultado de la autoevaluación y las auditorías internas y externa de Procesos. -Políticas, Procesos y Procedimientos. (In situ)</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>Nuestra Institución con el apoyo de MAP, elaboró su Carta Compromiso al Ciudadano, en la que se recoge de manera resumida todas nuestras obligaciones y responsabilidades ante el Ciudadano/cliente para cumplir sus necesidades y expectativas de servicio. Periódicamente se realizan encuesta de satisfacción para medir la efectividad de los servicios electrónicos en los procesos claves de la institución.</p> <p>También, la institución mide de manera periódica el desempeño de todos los procesos a través de indicadores de gestión con el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento y la eficacia de las actividades realizadas por el inafocam, orientadas a dar respuestas a los diferentes grupos de interés.</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>A lo interno, se instituye el acuerdo de desempeño de los colaboradores, donde de manera particular se establecen indicadores que permiten medir la eficiencia de los procesos. De igual manera a través del monitoreo trimestral del POA se evidencia el nivel de desempeño y cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: <u>-Carta Compromiso al Ciudadano.</u> <u>-Acuerdos de Desempeño.</u> <u>-Plan Operativo Anual 2017.</u> -Procesos Académicos, Operativos/misionales y sus Indicadores. (In situ)</p> <p>Para el Inafocam las TIC y los servicios electrónicos le dan apoyo a todos los procesos de la institución y nos mantienen en contacto directo con los diferentes grupos de interés. Para monitorizar y evaluar el impacto de los servicios ofrecidos en términos de eficiencia, calidad y eficacia; semestralmente el Departamento de Tecnología realiza una encuesta de satisfacción a los usuarios internos. Así también se cuenta con un Sistema de Tickets en el cual los colaboradores de la institución solicitan al Departamento de Tecnología, asistencia, ayuda y servicio a nivel tecnológico.</p> <p>De igual forma para eficientizar los procesos del Sistema de Gestión de</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>Calidad, se está en proceso de implementación de Software ISOTools. Evidencias: <u>-Informe de Encuesta de Satisfacción de TIC.</u> - Sistema de Tickets. (In situ) -ISOTools. (In situ)</p> <p>Nuestros procesos y servicios son mejorados continuamente mediante la innovación basada en el intercambio de experiencias con organismos nacionales e internacionales. Tal es el caso del programa de intercambio de buenas prácticas, benchlearnig que comparte la institución con la Universidad Pedagógica Nacional de Colombia (UPN) el 2017 en colaboración con la Oficina de Cooperación Internacional (OCI) del MinerD llamada: “Expedición Pedagógica por Experiencias Educativas Significativas”. En este intercambio 15 docentes y 3 acompañantes del Inafocam de nuestro país visitaron centros educativos innovadoras y con prácticas de aula destacables reconocidas por su Ministerio de Educación, y compartieron con otros docentes en Colombia temas relacionados con el quehacer escolar. Esta iniciativa tiene como propósito promover el desarrollo académico de los docentes a través de intercambio de experiencias para impulsar la formación o perfeccionamiento de la docencia,</p>	
--	--	--

	<p>orientado a facilitar el encuentro entre docentes en áreas profesionales afines.</p> <p>Para el año 2018, se realizará un segundo encuentro con la colaboración de la OEI, donde participarán 20 docentes y 6 acompañantes del Inafocam.</p> <p>Los acompañantes del Inafocam deben dar seguimiento durante el año siguiente a la experiencia, en proyectos aplicados a su aula y contexto escolar, derivados de esta visita. Este año 3 docentes de los seleccionados en el 2017, estarán presentando en el V Encuentro Internacional de Maestros y pasarán a formar parte de la red académica RIIEP (Red de Intercambio e Innovación de Estrategias Pedagógicas) entre maestros de México, Colombia y con República Dominicana por primera vez.</p> <p>En ese orden, además se puede evidenciar que el instituto ha tenido intercambio de conocimientos con instituciones internacionales, tales como: Asociación Internacional de Educadores (NAFSA), encuentro que se realiza anual en los Estados Unidos con la finalidad de que las universidades de diferentes países puedan presentar y ofertar todos los servicios que cada una ofrece, en cuanto a entrenamiento, capacitación y cursos tanto a estudiantes como a maestros.</p>	
--	---	--

	<p>El director ejecutivo de la institución, se reunió con las directoras académicas de las escuelas de idiomas de las universidades de Temple y Drexel de Filadelfia, con la finalidad de socializar temas relacionados con la implementación de cursos de verano para entrenamiento y capacitación a maestros del área de inglés de nuestro país, sobre nuevas metodologías, estrategias y actividades que pueden desarrollar e implementar en su práctica docente. Esta capacitación podría realizarse de dos maneras, enviando grupos pequeños de maestros del área de inglés de la República Dominicana a la universidad en Estados Unidos, o que los maestros de la universidad vengan al país a capacitarlos.</p> <p>Además, se socializó la posibilidad de realizar intercambio estudiantil, con los estudiantes de la carrera de educación de las universidades de Drexel y Temple, y los estudiantes de educación de nuestras universidades, becados por la institución.</p> <p>Así mismo, pudimos mostrar a esas instituciones las políticas, programas y prácticas, que llevamos a cabo para seguir fortaleciendo y mejorando la educación dominicana.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> -Invitación pasantía “Expedición Pedagógica por Experiencias Educativas Significativas”. -Lista de Participantes. -Convenio Universidad Pedagógica Nacional de Colombia. - Informe Final Experiencia Colombia. -Fotos de la “Expedición Pedagógica por Experiencias Educativas Significativas”. -Cartas de invitación a la pasantía “Expedición Pedagógica por Experiencias Educativas Significativas”. -Informes de avance de proyecto. -Invitación de NAFSA. -Fotografías NAFSA. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Tanto en nuestro modelo de productividad como en las fichas de procesos están identificadas las salidas, así como en la carta compromiso al ciudadano se pueden evidenciar claramente nuestros productos y servicios claves, así como los atributos y estándares de calidad asumidos por el Inafocam, para ofrecerles a los ciudadanos clientes (becarios en proceso de profesionalización y los docentes en actualización permanente) servicios a la altura de sus expectativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Modelo de Productividad 	

	<p>-Carta Compromiso al Ciudadano. -Proceso Captación de postulantes y selección de becarios (In situ) -Registros de Becarios en el SCAT (In situ). -Relación de Becarios Graduados. -Ficha de Procesos Operativos/Misionales (In situ)</p>	
<p>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.).</p>	<p>Periódicamente el Inafocam realiza investigaciones diagnósticas y encuestas de satisfacción, acerca de nuestra población objetivo y grupos de interés para identificar sus necesidades y expectativas, y por medio de esta establecer acciones de mejora que dé respuesta a sus requerimientos.</p> <p>Otro espacio de comunicación con nuestros ciudadanos clientes es por medio de nuestros buzones de sugerencias, tanto físico como electrónico el cual es revisado periódicamente por el representante de la OAI, quien canaliza y da seguimiento a la respuesta oportuna que debe ofrecer la institución.</p> <p>Evidencias: -Informe de Encuesta de Percepción de los Docentes hacia el Inafocam. -Buzón de Quejas y Sugerencias. -Centro de Buzón Web. -Reporte de Solicitudes de Información Recibidas.</p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de</p>	<p>Durante los procesos de formación, se realiza un proceso de seguimiento con</p>	

<p>calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>los becarios para asegurar que las IES cumplan con los estándares de calidad en los servicios contratados por el Inafocam. Este seguimiento se realiza mediante visitas y la aplicación de encuesta de satisfacción a becarios durante el proceso de formación formativa.</p> <p>Evidencias: -Informe de las Encuestas de Satisfacción a Becarios. -Seguimiento y Monitoreo a los Programas (In situ).</p>	
<p>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.</p>	<p>Durante los procesos de prestación de nuestros servicios, se involucran a nuestros ciudadanos/clientes y partes interesadas que están representados en el Consejo Directivo de la Institución, para la revisión y actualización de nuestros procesos se toma en cuenta la participación de nuestro colaboradores, se puede evidenciar en la actualización del Reglamento de Becas, la Estructura Organizativa y el PEI 2017-2020.</p> <p>Evidencias: -Actas de Reuniones del Consejo Directivo. -Actas y listas de participantes para revisión y actualización de los procesos.</p>	
<p>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.</p>	<p>Por medio del portal web institucional y las redes sociales nuestros becarios pueden realizar preguntas y sugerencias que son respondidas rápidamente por las unidades responsables, lo cual permite la interactividad con nuestros ciudadanos/clientes. Y tomar en cuenta</p>	

	<p>estas sugerencias para la mejora de los procesos. De igual manera, a través de la OAI se pueden evidenciar las solicitudes de información y la prestación oportuna de esta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Centro de Buzones en el Portal Web. -Reporte de Solicitudes de Información Recibidas mediante el Centro de Buzones. -Informe de Evaluación del Portal. -Informe de Percepción de los Docentes hacia el Inafocam 	
<p>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.</p>	<p>El Inafocam, cuenta con el portal institucional el cual aloja también el portal de transparencia. Por medio de estos le ofrecemos de manera constate a nuestros usuarios, informaciones claras y confiables relativas a los servicios ofrecidos, programas formativos, fechas de convocatorias y requisitos para solicitar las becas, estas informaciones son actualizadas constantemente. También tenemos una presencia activa en las diferentes redes sociales, en las cuales publicamos informaciones del quehacer de la institución, con una interacción directa con nuestros clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Foto Portal Institucional. -Foto Portal de Transparencia. -Estadísticas de Redes Sociales. 	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles,</p>	<p>Con el propósito de brindar un mejor servicio y cubrir una necesidad que</p>	

<p>documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>presentaban nuestros clientes, el horario de recepción de documentos e información fue ampliado de 4:00 pm a 5 p.m., es decir, una hora más.</p> <p>Para proveer accesibilidad a las informaciones, nuestra institución publica estas en nuestro portal web y las reproduce en brochures y folletos, los cuales son colocados en las áreas de servicios y enviados a las regionales, distritos educativos e Instituciones de Educación Superior. De igual manera, nuestros ciudadanos/clientes pueden acceder a nuestros servicios a través de las 18 Regionales y los 122 Distritos Educativos distribuidos en todo el territorio nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta Compromiso al Ciudadano. -Portal Institucional. -Redes Sociales. -Videos Promocionales. 	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>A los fines de mantener la mejora continua de los procesos, fue adquirido y está en proceso de implementación el software de Gestión de Calidad ISOTools, el cual incluye un módulo de gestión de quejas y reclamos, que dispone de un flujo totalmente personalizado donde los usuarios pueden registrar la información desde el portal web y automáticamente le llega la alerta a la persona responsable de atender esa Queja/Reclamo, reduciendo drásticamente los tiempos de respuesta.</p>	

	<p>En estos momentos estamos en la fase de implementación del proyecto.</p> <p>Asimismo, con el ánimo de prestar el mejor servicio público y establecer vías de comunicación eficaces que conecten a los servicios del Inafocam con las personas usuarias de los mismos, contamos con el Centro de Buzones Electrónico. Este posee un manual que instruye a los directores y encargados a responder a las inquietudes que puedan surgir de parte de nuestros usuarios. Los usuarios pueden acceder al Centro de Buzones desde nuestro portal haciendo click en el menú “Contactos”. Una vez allí el usuario accederá al departamento que quiera hacerle una pregunta, presentar una queja o solicitar algún servicio. Este es monitoreado por la Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>También, la Política de Comunicación del Inafocam, en el punto 3.7.9, norma el accionar del instituto en la gestión de las quejas y sugerencias.</p> <p>De igual forma, se cuenta también con un proceso de satisfacción del cliente, en donde se definen las actividades para la gestión de las quejas y/o sugerencias tanto internas como externas.</p> <p>Evidencias: -Centro de Buzones (formulario, correos).</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> -Instructivo del Centro de Buzones (In situ). -ISOTools (In situ). -Política de Comunicación del Inafocam. -Proceso Satisfacción del Cliente (In situ).. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Nuestra cadena de prestación de servicios está identificada en nuestro mapa de procesos, modelo de producción y en la carta compromiso al ciudadano. En estos se evidencian los procesos claves, tanto interno como externo donde se ven claramente definidos los procesos internos, externos, sus componentes e interrelación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mapa de Proceso. -Modelo de Productividad. -Carta Compromiso al Ciudadano. 	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Nuestras becas de formación son coordinadas con diversas organizaciones, tanto del sector privado, público y sin fines de lucro, ya que realizamos acuerdos con todas las entidades que trabajan el tema educativo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acuerdos con Instituciones de Educación Superior Privadas y Públicas de la Sociedad Civil. 	

<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>En el Inafocam, se realizan informes periódicos sobre la gestión y los resultados, por su naturaleza la mayor cantidad de informes son realizados por el área académica, relacionado con la gestión de los programas formativos, lo que permite facilitar el intercambio de datos e información relativa al proceso académico, con las IES, promoviendo además la mejora continua de las propuestas formativas.</p> <p>Evidencias: -Informes Académicos y de Resultados.</p>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>El instituto, a través de la mejora continua y como parte de la dinámica natural del Sistema de Gestión de Calidad, se mantiene constantemente revisando, validando y mejorando los procesos, por medio de auditorías internas de seguimiento al desempeño de los procesos y Reunión de Revisión por la Dirección.</p> <p>Para esto, la institución además, recopila informaciones y análisis de nuestros ciudadanos clientes a través de la encuestas de percepción y de nuestros colaboradores a través de las encuestas de Clima Organizacional, de los resultados de esta se realiza un plan de acción que es socializado por grupos focales con los colaboradores por grupos ocupacionales.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>-Documentos para la transición a la ISO 9001:2015 (modelo de ficha de procesos, indicadores de procedimientos y formularios) (In situ).</p> <p>-Informe Encuesta de Clima Organizacional 2017.</p> <p>-Plan de Acciones de Mejoras.</p>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Con la finalidad de facilitar la interacción con los diferentes grupos de interés, se han creado grupos de trabajo que permiten identificar y solucionar problemas; así como socializar y promover iniciativas de mejora en los procesos tanto académicos como administrativos.</p> <p>En ese orden, también se realizan reuniones periódicas con regionales, distritos educativos, coordinadores, y representantes de universidades, para la solución de problemas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Actas de Reuniones.</p> <p>-Informe de Perito.</p> <p>-Comunicación de Designación de Equipos de Trabajo.</p>	
<p>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).</p>	<p>El Inafocam, promueve las reuniones inter-organizacional, a través de la interacción de los procesos, evidenciándose en las reuniones interdepartamentales, en los trabajos de los diferentes comités, y en la declaración de servicio y su vinculación, establecido en la CCC.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Actas de Reuniones.</p>	

	-Carta Compromiso al Ciudadano.	
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).	<p>En nuestra institución desde el 2015, con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo el estándar ISO 9001-2008 y el modelo CAF, se ha establecido una cultura institucional basada en enfoque a procesos, donde cada uno de estos, están orientados a delimitar el quehacer de cada una de las áreas, involucrando a todos los colaboradores, tal como se expresa en nuestra política de calidad, y en el direccionamiento estratégico.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mapa de Proceso. -Ficha de Proceso (In situ). -Política de Calidad. -Direccionamiento Estratégico. 	

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
I. 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	Los clientes y relacionados valoran de manera muy positiva la labor realizada por el Inafocam, así como los servicios,	

<p>escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>que ofrece. Esto fue identificado en estudio realizado en el período diciembre 2017- enero 2018 donde se les preguntaba a docentes y bachilleres en formación de las 18 regionales de educación que cual es su impresión sobre la efectividad del Inafocam, el 94% respondió que es muy efectiva. El 91% de los participantes de la encuesta calificó el trato recibido como bueno y muy bueno.</p> <p>Otra metodología utilizada por el Instituto para medir la percepción de sus clientes es a través de las redes sociales, donde para diciembre del 2016 el número total de seguidores era 11,100; con un incremento de 44%, registrando a enero un total de a 25,233 seguidores en las redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter.</p> <p>Evidencias: -Informe de Percepción del Docente hacia el Inafocam 2017-2018. -Redes Sociales.</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>El Departamento de Investigación y Evaluación realiza evaluaciones diagnósticas a los participantes de los programas formativos, así también aplica cuestionarios de satisfacción, desempeño del formador y opinión a becarios en los distintos programas académicos ofertados por el Inafocam, de manera trimestral y semestral, según el programa. También, para la apertura</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>y coordinación de los programas a ofertar se toman en consideración las necesidades formativas presentadas por las distintas Regionales y Distritos Educativos; además de las presentadas de manera directa por las diferentes niveles del MINERD.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluaciones Diagnósticas (In situ) -Cuestionarios de Satisfacción (In situ). -Necesidades Formativas. <p>La Institución está disponible al público de manera presencial de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 pm. El Inafocam, está ubicado en una zona de fácil acceso para visitantes en vehículo privado y para los usuarios del transporte público por las rutas de la Núñez de Cáceres o Rómulo Betancourt. Al llegar a Inafocam, los usuarios de los servicios son atendidos por la recepcionista quien les da las orientaciones de lugar. Para los usuarios del interior de la Capital nuestros servicios son ofrecidos a través de los enlaces de las 18 Regionales y 122 Distritos Educativos.</p> <p>Asimismo, fuera del horario laboral, los usuarios pueden contactarnos para solicitar cualquier orientación y dejarnos sus opiniones y sugerencias por las siguientes vías: por medio de una red de flotas, portal web, correos electrónicos, redes sociales y buzones electrónicos.</p> <p>Evidencias:</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>-Informe de Percepción del docente hacia el Inafocam 2017-2018. - Carta Compromiso al Ciudadano. - Dispositivos Telefónicos (flotas). - Portal Web Institucional. - Correo Electrónico. - Redes Sociales - Buzones Electrónicos.</p> <p>Poseemos un portal de transparencia, en el cual se colocan todas las informaciones administrativas y de desempeño de nuestra Institución, este portal cuenta con todas las informaciones que establece la Ley de Libre Acceso a la Información Pública 200-04. En el año 2017 fueron recibidas en la OAI 1,891 solicitudes de información, 50 a través de los buzones físicos, 1,838 vía correo electrónico y 3 vía la oficina de libre acceso a la Información, las cuales fueron todas respondidas en los plazos establecidos por la ley, por lo que logro dar 100% de respuesta a las solicitudes.</p> <p>Evidencias: -Reporte del Indicador de Libre Acceso a la Información. -Fichas de Buzón Interno. -Solicitudes a través de Libre Acceso a la Información.</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,</p>	<p>En estudio realizado en el 2016-2017 sobre como califican los maestros los servicios que el Inafocam ofrece, un 43.2</p>	

<p>enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>% dijo que son muy buenos, un 50 % dijo que los servicios son buenos y solo un 5.4% califico los servicios como regulares, por lo que se concluye con que según la percepción de los maestros los servicios que ofrece la institución son bien valorados. Sin embargo, en el año 2017-2018 los porcentajes de valoración positivos se incrementan a un 63% en servicios calificados muy buenos, un 28.4% como buenos y un 1.7% los calificó como regular.</p> <p>El Departamento de Investigación y Evaluación evaluó el nivel de satisfacción y cumplimiento de 86 programas ofertados en 2016 equivalente al 60% de programas en ejecución, comparado 2015 que solo fueron evaluados 30 programas por lo que fue triplicada la cantidad de programas evaluados, superándolo en un 135%.</p> <p>Evidencias: -Informe de Percepción de los Docentes hacia el Inafocam 2017-2018.</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>Nuestros servicios están diferenciados en los requisitos establecidos en el reglamento de Becas, Carta Compromiso al Ciudadano y el Catálogo de Servicio.</p> <p>Evidencias: -Reglamento de Becas. -Carta Compromiso al Ciudadano. -Catálogo de Servicio.</p>	

7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).

El Inafocam utiliza 5 herramientas o medios para informar a los ciudadanos clientes sobre los programas y acciones relevantes:

Portal Institucional, el cual es **actualizado** de manera regular con informaciones académicas y de índole institucional.

Brochures, realizados por el Departamento de Becas para informar a nuestros clientes los pasos a seguir y documentos necesarios para obtener una beca y por el Centro de Documentación para informar sobre los servicios.

Revista Inafocam, en la cual se enfatizan las investigaciones y evaluaciones de los programas que desarrolla el Instituto a través de las diferentes estrategias formativas.

Boletín institucional, que pasó de un diseño basado en las descripciones de los trabajos desarrollados por el Inafocam con los docentes a otro apoyado además, por testimonios de estos y publicaciones de estudios realizados.

Redes Sociales: La institución tiene presencia en las diferentes redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y Google Plus) con el fin de ofrecer un soporte, dar información y atención de primera mano a nuestros becarios y público en general. En nuestro portal de Transparencia y en la

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Oficina de Acceso a la Información tenemos disponible 86 documentos para ser entregados a requerimiento de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Revistas Inafocam. - Redes Sociales. -Boletín Informativo portal institucional -Brochures (In situ). -Portal de Transparencia. -Listado de Documentos Listos para Entrega. <p>Las informaciones son suministradas a nuestros clientes/ciudadanos mediante nuestro correo electrónico institucional, portal web, publicaciones en las redes sociales, Revista Inafocam y en nuestro Centro de Documentación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Correo Electrónico Institucional. -Portal Web Institucional. -Redes Sociales. -Revista institucional. 	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>La medición de satisfacción de los ciudadanos clientes es realizada a través de la aplicación de encuestas gestionada en los departamentos de: Investigación y Evaluación, Becas y Centro de Documentación. Estos cuestionarios son aplicados en frecuencia trimestral y semestral según el programa.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>-Informes de seguimientos (In situ). -Informe de Percepción de los Docentes hacia el Inafocam 2017-2018.</p> <p>En cuanto a la impresión que tienen los docentes y bachilleres en proceso de formación de la carrera docente de la imagen proyectada por el Inafocam en el año 2016-2017 fue de un 84% con una impresión positiva y muy positiva de la institución, mientras que en el año 2017-2018 fue de un 93%. Es decir, que hay un incremento en el nivel de confianza hacia la organización y muestra que la institución goza de una muy buena impresión por partes de los encuestados (Informe de percepción del docente hacia el Inafocam: 2016-2017; 2017-2018).</p> <p>Evidencia: -Informe de Percepción del Docente hacia el Inafocam:2016-2017; -Informe de Percepción del Docente hacia el Inafocam 2017-2018).</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>El Inafocam, para el diseño y prestación de sus servicios considera los requerimientos de formación, capacitación y actualización permanente de los docentes, presentado por el Ministerio de Educación a través de sus</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>diferentes instancias (Niveles, Regionales, Distritos y Centros Educativos) y la comunidad; así como, la validación de las propuestas formativas presentadas por las IES para dar respuesta a esos requerimientos. Este diseño es valorado de acuerdo a su pertinencia por el consejo Directivo como máxima autoridad debido a la representación de todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- <u>Solicitud de Necesidades Formativas.</u>- <u>Actas del Consejo Directivo.</u> <p>Se recibió la sugerencia de mejorar las actividades de difusión e integración del personal del Inafocam, así como para becarios y egresados, y esto se realizó visitando las distintas Regionales Educativas encabezadas por el Director Ejecutivo, donde se dieron a conocer los servicios y las facilidades que ofrece el Inafocam.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">- <u>Informe de Percepción del Docente hacia el Inafocam 2017-2018.</u>- <u>Fotografías</u> visitas del D.E. <p>Con la creación e implementación del SCAT, Sistema de Control y Automatización de Transacciones, que funciona como soporte para agilizar el proceso de reclutamiento de los interesados a becas, se ha revolucionado el accionar de los</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>servicios de nuestra institución, la información se obtiene de forma rápida, y oportuna. La utilización de los Buzones Electrónicos y de software de calidad ISOTools el cual se encuentra en la fase de implementación, con él, la institución busca atender de manera rápida y efectiva las sugerencias de los ciudadanos/clientes.</p> <p>También se dispone de las redes sociales que ha permitido humanizar el servicio, dando mayor transparencia a lo que hacemos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Respuestas en Redes Sociales. -Reportes y Consultas del SCAT (In situ). -Correos Electrónico Respondido. -ISOTools (In situ).. <p>En el Inafocam no existen ningún tipo de restricciones (género, diversidad cultural, social, religión) en la participación de los ciudadanos clientes en los servicios ofrecidos. Siempre que estos cumplan con los requisitos establecidos en la normativa que regula cada servicio.</p> <p>En el caso específico de recursos humanos, de igual manera, se busca la equidad de género y no existe ninguna distinción para la contratación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reglamento de Becas. -Matriz de Becarios. 	
---	--	--

<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><u>-Código de ética.</u></p> <p>El Departamento de Evaluación e Investigación evalúa de manera periódica los programas de formación en ejecución con el fin de validar el cumplimiento y las posibles necesidades de nuestros becarios a fin de dar respuesta de acuerdo a su pertinencia.</p> <p>Este departamento sustenta esa evaluación a través de informes elaborados de manera conjunta con los departamentos de formación a que pertenece el programa en donde se establecen las necesidades y el grado de cumplimiento de las mismas.</p> <p>Evidencia: -Informes de seguimiento presentado del Departamento de Investigación (In situ).</p>	
---	---	--

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>El Inafocam está disponible al público de manera presencial de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 pm. Aunque la recepción labora hasta las 5:00 p.m.</p> <p>En estudio realizado a docentes y bachilleres en proceso de formación de las 18 regionales con respecto al tiempo de espera de la apertura de nuevos</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>programas, en el año 2016-2017, un 45.9% de los participantes entiende que el tiempo de espera a los nuevos programas es apropiado, sin embargo este porcentaje se ve incrementado en un 57% en el año 2017-2018. Se puede concluir que los docentes están obteniendo mayor información y familiarizándose más con el proceso de apertura de los programas. Así como la mejora de la institución en cuanto a los tiempos de espera.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Percepción del Docente hacia el Inafocam (2016-2017); - Informe de Percepción del Docente hacia el Inafocam 2017-2018). <p>Todos los servicios brindados por el Inafocam son gratuitos evidenciado mediante la Ordenanza 8-2004/25-2017.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ordenanza 8-2004. -Ordenanza 25-2017. (Artículo 8, apartado C). <p>La información sobre el Inafocam está disponible mediante nuestro portal web institucional y Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal Web Institucional. -Carta Compromiso al Ciudadano. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	<p>Los Ciudadanos/clientes poseen los siguientes medios para solicitar o recibir información institucional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal Web Institucional. 2. Portal Web de Transparencia. 3. 7 Buzones Electrónicos. 4. Un buzón físico en nuestra recepción. 5. Presencia en las cuatro (4) principales Redes Sociales. 6. Una Oficina de Acceso a la Información. 7. Centro de Documentación Educativa. 8. 18 Regionales y 122 distritos educativos en toda la geografía nacional. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal Web. -Portal de Transparencia -Buzones Electrónicos -Redes Sociales. -Oficina de Acceso a la Información (In situ). -Centro de Documentación Educativa y Enlaces en las diferentes regionales. 	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	<p>Las informaciones están disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana mediante la Portal Web Institucional y de Transparencia, y estas son actualizadas basadas en la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública; y la Resolución de la DGEIG.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal de transparencia. -Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. 	

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Los objetivos de la Institución están disponibles de manera electrónica a través de nuestro portal de transparencia para consulta de nuestros colaboradores en la intranet y físicamente en nuestra Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p>Evidencias: -Portal de transparencia. -Oficina de Libre Acceso a la Información (In situ).</p>	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>El Inafocam presenta CERO actuaciones del Defensor Público.</p>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>En el Inafocam se tiene establecido una matriz de responsabilidades para la solicitud y colocación de las informaciones en nuestro portal de transparencia, se solicita a los responsables las informaciones de manera mensual, trimestral, semestral y anual, luego el organismo regulador (DIGEIG) evalúa nuestro portal al para su valoración. Cerrando el 2017 con una valoración promedio mensual de 97% que indica que somos una institución de desempeño ético.</p> <p>Evidencias: -Matriz de Responsabilidades. -Valoración de la DIGEIG.</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>En el Inafocam desde el 2017 a la fecha, no se han recibido ningún tipo de quejas a través de los medios definidos para tales fines, pero por medio del Centro de Buzones Electrónico durante ese mismo año, se recibieron 1,838 preguntas, de las cuales se respondieron 1,813; el tiempo de respuesta promedió un 1 día y 015: minutos, cuando el tiempo establecido legalmente es de 3 días, evidenciando la eficiencia en los tiempos de respuesta.</p> <p>Evidencias: -Reporte indicador de Libre Acceso a la Información.</p>	
<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>El Departamento de Becas, como parte de las mejoras continuas, ha implementado la devolución de los expedientes incompletos en el momento de la recepción de los mismos.</p> <p>Por su parte, la División de Gestión de Pagos a Programas Formativos, da seguimiento a todos los expedientes devueltos por errores y aplica las medidas correctivas necesarias para corregirlos. De igual manera, en el indicador anual relativo a las devoluciones de expedientes por la controlaría, el cual tiene como meta base que sea menor del 5% de los expedientes de pagos trabajados, fueron reportados con un 0.6 %, es decir menos de un 1%. En valores absolutos 4 de 697 expedientes para el proceso de control de becarios para pago, según consta en el reporte anual de indicadores. Los 11 restantes del reporte</p>	

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>anual de contraloría corresponden al proceso de emisión del libramiento y son corregidos de manera inmediata sin necesidad de afectar al proveedor. Incluyendo estos, el total serian 15, aún solo representan un 3%, quedando dentro de los parámetros establecidos.</p> <p>Evidencias: -Relación de Libramientos devueltos por contraloría. En estudio realizado a nuestros clientes en el año 2016-2017 cuando se les preguntó a los encuestados sobre si el Inafocam cumple con las políticas y normas establecidas en sus acuerdos y negociaciones un 91.5% de los encuestados consideran que siempre cumple, este dato coincide nuevamente el año 2017-2018, por lo que la valoración se mantiene, de igual manera el 91.5% considera que el Inafocam cumple con los objetivos para los cuales fue creado. Se puede concluir que la institución siempre cumple con las políticas y normas establecidas en sus acuerdos y negociaciones. Además de cumplir con su propósito misional.</p> <p>Evidencia: -Informe de Percepción de los Docentes hacia el Inafocam 2016-2017; -Informe de Percepción de los Docentes hacia el Inafocam 2017-2018).</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
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>El instituto cuenta con una alta valoración sobre su imagen y clima organizacional estos resultados son obtenidos a través de la comparación de las encuestas climas aplicadas en 2017 con relación a la aplicada en 2016, la cual evidencia una sostenibilidad en la percepción de la imagen por parte de sus clientes internos, esto considerando los cambios de dirección que sufrió la institución en el último año, lo que evidencia además la fortaleza de su cultura institucional.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta de Clima Organizacional 2017. - Informe Encuesta de Clima Organizacional 2016.</p> <p>La toma de decisión en la institución se sustenta en la participación e involucramiento de todas las áreas representadas en los diferentes equipos de trabajo, donde estos se reúnen de manera periódica para conocer, revisar y validar diferentes tópicos relacionados con el quehacer institucional. Estas reuniones están normatizadas en la política de comunicación interna, la cual promueve la</p>	

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>identificación y empoderamiento institucional.</p> <p>También a través de los talleres de construcción y socialización del direccionamiento estratégico se evidencia la participación de todo el personal.</p> <p>Evidencias: -Actas de Reuniones. -Listado de Participantes -Comunicación de Designación de Equipos de Trabajo.</p> <p>La participación de las personas en las actividades de mejora se destacan en las realizaciones de reuniones, revisión de los procesos, en el plan de acción resultado de las evaluaciones de Clima Organizacional, auditorías de calidad internas y externas, así como, cualquier otra mejora identificada tanto por los responsables de los procesos como cualquier otro colaborador en particular.</p> <p>Evidencias: -Actas de Reuniones Socialización de Encuesta de Clima. -Plan de Acción de la Encuesta. -Oportunidades de Mejora del Informe de Auditorías.</p> <p>El Inafocam, cuenta con un código de ética, en el cual se evidencian los parámetros que deben regir el accionar ético de los colaboradores; para lo cual estos están obligados a firmar la Carta de Compromiso Ético.</p>	
---	---	--

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Contando además, con un Comité de Ética Institucional, constituido de acuerdo a las normativas establecidas por la DIGEIG.</p> <p>Para apoyar el conocimiento de las personas con relación al accionar ético institucional, a través del portal de transparencia se reportan toda la documentación que avala el comportamiento institucional y también se dispone de un buzón ético, donde los colaboradores pueden expresar observaciones o percepciones sobre posible conflictos de interés institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Código de Ética. -Carta Conformación Comité de Ética. -Carta Compromiso Ético. -Imagen del Buzón de Ética. -Portal de Transparencia. <p>Contamos con varios mecanismos de consulta y diálogos como son: el portal de intranet, pagina web, redes sociales, murales informativos en las diferentes oficinas y pasillos, monitores informativos en cada nivel, boletín institucional, el cual es distribuido tanto internamente como a todos los grupos de interés, buzones de sugerencias electrónicos y físicos distribuidos en diferentes espacios de la institución, participación en programas de televisión y de radio, resumen de prensa.</p> <p>Así mismo, contamos con un encargado de Libre Acceso a la Información; de igual</p>	
---	--	--

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>modo el diseño de las oficinas permiten la accesibilidad del personal a los directivos; estas están diseñadas en cristal, se promueve que se encuentren siempre abiertas para recibir no solo a los colaboradores, sino a los ciudadanos clientes que requieran un servicio o deseen presentar alguna solicitud o inquietud.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotografías diseño de las oficinas. -Fotografías Monitores y Murales -Buzón de Quejas y Sugerencias. -Portal Web Institucional. -Intranet -Redes sociales -Ejemplares boletín informativo -Acuses de recibo de la remisión de los boletines. <p>El Inafocam posee un gran compromiso con los principios de Responsabilidad Social manifestado en la donación de libros a escuelas públicas, bibliotecas comunitarias y a organizaciones sin fines de lucro. Nuestros colaboradores participan activamente de las actividades relacionadas con la responsabilidad social de la organización en jornadas de reforestación, sensibilización sobre el cáncer de mama, Campaña Internacional Seguridad Vial “Salvemos Vidas RD”, en coordinación con la Presidencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Publicaciones en Redes Sociales. -Lista de Donaciones de Libros. 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Los directivos de la institución a través del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual (POA), tienen establecidos los objetivos a alcanzar durante cada período. Comprometiéndose a su cumplimiento por medio de la firma del acuerdo compromiso de planes, programas y proyectos.</p> <p>Asimismo, todos los colaboradores realizan acuerdos de desempeño donde se establecen las metas, responsabilidades y resultados esperados.</p> <p>Evidencias: -Plan Estratégico Institucional 2017-2020. -Plan Operativo Anual 2017. -Acuerdos de Desempeño. -Acuerdo Compromiso de Planes, Programas y Proyectos.</p>	
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Los procesos han sido diseñados involucrando a todos los responsables, con el objetivo de optimizar los recursos tanto humanos, físicos y financieros, de manera que faciliten el trabajo. Los mismos han sido debidamente documentados para que sirvan de guía a nuestros colaboradores y cumplan de esta manera con las metas y los propósitos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>-Ficha de proceso (In situ). -Actas de Reuniones de Levantamiento y Diseño de Proceso.</p> <p>El Inafocam cuenta con un Manual de Organización y Funciones donde se clasifica y define las tareas de cada una de las unidades, así como un Manual de Puestos que describe las tareas propias de cada puesto, el cual es complementado con el Diccionario de Competencias. Estos documentos sirven de sustento al reparto de tareas en función de estos y amparado en un sistema, se aplica de manera periódica la evaluación del desempeño, que está conformado por los siguientes elementos y factores: el acuerdo de desempeño, plan de mejora del colaborador, el cumplimiento del régimen ético.</p> <p>Evidencias: -Manual de Organización y Funciones (In situ). -Diccionario de Competencias. -Manual de Puestos (In situ). -Acuerdo de Desempeño.</p>	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>En la institución se reconoce el desempeño, el tiempo en servicio, el compromiso, y la fidelidad del personal, por medio del otorgamiento de reconocimiento realizado cada año; estos reconocimientos se han institucionalizado para ser otorgados en el marco de la celebración del aniversario institucional. También en Inafocam en coordinación con</p>	

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>el Ministerio de Administración Pública (MAP), se reconoce el tiempo en servicio en la administración pública, a aquellos servidores que han cumplido 25 años o más de labor, reconociendo con esto su permanencia, compromiso y entrega.</p> <p>De igual manera, el personal evaluado que supera el 85% del cumplimiento de las metas individuales establecidas, recibe un bono de compensación por su eficiencia y compromiso en el cumplimiento de sus tareas diarias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Invitación Acto al Mérito. -Fotografías Acto al Mérito. -Listado de personal beneficiado del Bono de Desempeño. <p>Dando cumplimiento a la visión institucional que reza: “Ser una institución modelo en la gestión de políticas de formación docente del sistema educativo dominicano, reconocida nacional e internacionalmente por sus aportes e incidencia en procesos educativos innovadores y de calidad, capaz de potenciar de manera inclusiva el desarrollo de competencias humanas y profesionales”.</p> <p>El inafocam, desarrolla permanentemente acciones innovadoras no solo en el área académica sino también en el área administrativa; estas se pueden identificar en la implementación:</p>	
---	--	--

	<p>-Programa Nacional Docente de Excelencia, el cual apoya una política de Estado orientada a formar 20,000 maestros bajo los nuevos estándares de la formación educativa, de los cuales Inafocam es responsable de auspiciar 8000 maestros.</p> <p>-Programa Nacional de Inducción a docentes de nuevo ingreso, el cual tiene la finalidad de poner en marcha un conjunto de acciones que impulsan la profesionalización sistemática de la carrera docente desde su inicio.</p> <p>-Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela, que pasa de ser una estrategia a ser asumida por sus resultados como un nuevo modelo de formación, por lo que en lo adelante se asume este como, Formación Situada.</p> <p>-Transición ISO 9001:2008 hacia el estándar ISO 9001:2015.</p> <p>-ISOTools, software de calidad que optimiza los modelos y sistemas de gestión, aportando soluciones innovadoras para la gestión de la estrategia, los procesos y los colaboradores. Pasando del estándar ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015 con excelente posicionamiento, lo que indica que el Sistema de Gestión de Calidad ha sido sostenible.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional, la dimensión mejora y cambio obtuvo una valoración de 81.87%, lo que indica que</p>	
--	--	--

	<p>los colaboradores nuestros perciben y valoran estas innovaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Programa Nacional Docente de Excelencia. -Programa Nacional de Inducción a Docentes de Nuevo Ingreso. -EFCCE. -Plan de Transición hacia el standard ISO 9001:2015. -ISOTools (In situ). -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2017. 	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.).</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2017, la institución presento una valoración de un 95.97% en todas las mediciones relacionadas con el ambiente de trabajo.</p> <p>Para adecuar el quehacer a la organización, hemos revisado y modificado la estructura organizativa con el apoyo y orientación del MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta de Clima Organizacional 2017. 	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>-Resolución que modifica la Estructura Organizativa.</p> <p>El Inafocam les ofrece a sus colaboradores flexibilidad de horario para el desarrollo de su formación académica, realizar investigaciones, consultas médicas y lactancia. Esto se demuestra mediante las encuestas de clima laboral del 2017, en la cual el 95.69% de los colaboradores manifestó que el trabajo le permite dedicar tiempo a sus familias y un 94.97% considera que la institución le apoya cuando tiene una urgencia familiar.</p> <p>Evidencias: -Encuesta de Clima Organizacional 2017.</p> <p>En la Institución existe igualdad de trato en todos los niveles, en el año 2017 el 84% de los empleados manifestó que se muestra igualdad de trato entre todos los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional 2017.</p> <p>Se han realizado remodelaciones y readecuaciones de nuestras instalaciones para garantizar un mejor uso de los espacios de trabajo. Estas incluyen mobiliario ergonómico y funcional para cada colaborador. Se puede evidenciar en la Encuesta de Clima Organizacional 2017, que los colaboradores valoraron en un 88.73% la calidad de vida laboral de la institución.</p>	
---	---	--

	<p>Además se dispone de dos Salones de Reuniones con equipo de proyección y un Aula Virtual debidamente equipada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotografías de las remodelaciones -Encuesta de Clima Organizacional 2017. -Salones de Reunión. -Aula Virtual. 	
--	---	--

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>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>El Departamento de Gestión Humana ha identificado los colaboradores que califican para el Plan de Carrera Administrativa. Implementando la evaluación del desempeño y la matriz de suplencia lo que ha permitido iniciar un plan de desarrollo de competencias. En el caso los colaboradores docentes tienen su Plan de Carrera basado en el estatuto docente del reglamento en la aplicación de la Ley 66-97.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluación del Desempeño. -Matriz de Suplencia. <p>La institución por medio del POA y las metas establecidas en los acuerdos de desempeño individual, empodera a los colaboradores de todos los niveles en las actividades y proyectos institucionales con el fin de lograr las metas establecidas en la planificación estratégica.</p>	<p>Implementar un Plan de Carrera para el personal administrativo.</p>

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2017, la dimensión mejora y cambio obtuvo una valoración de 81.87%, lo que indica que los colaboradores se sienten involucrados en el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2017. - Acuerdos de Desempeño.</p> <p>Contamos con planes de capacitación, los cuales se obtienen del resultado del proceso de Evaluación del Desempeño y la Detección de Necesidades de Capacitación. Esto se realiza a través del departamento de Recursos Humanos, quien coordina capacitaciones al personal que apoyen los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2017, en su dimensión de Capacitación Especializada y Desarrollo, se obtuvo un promedio de 82.30%, lo que indica que existe alta valoración a la percepción de desarrollo de carrera y habilidades profesionales que lleva a cabo el instituto con su personal.</p> <p>Evidencias: -Plan de Capacitación 2018. -Detección de Necesidades de Capacitación. -Acuerdos de Desempeño.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>Según las mediciones realizadas por el Sistema Automatizado de Registro y Control de Asistencia, el ausentismo laboral durante el año 2017, es en promedio de 0.47%. Esto quiere decir, que atendiendo a la meta establecida de un 3% de ausentismo al mes, el promedio del año 2017, es excelente.</p> <p>Así también, la rotación en el primer trimestre del año es de 7%, el segundo trimestre 2.29%, tercer trimestre 1.36% y cuarto trimestre del año es de 2.10%, por lo que podríamos afirmar que el nivel de rotación en nuestra institución durante el año 2017, es en promedio de 3.19%.</p> <p>Tomar en cuenta que la rotación laboral en nuestra institución va a depender de altas y bajas, esto quiere decir, de los colaboradores que ingresan o salen de la institución por cualquier causa.</p> <p>El Departamento de Gestión Humana, envía un reporte de ausentismo a todos los colaboradores a sus respectivas áreas, con la finalidad de registrar y controlar las novedades de cada uno de ellos (permisos, tardanzas y ausencias) durante</p>	

<p>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).</p>	<p>cada mes. Este reporte es realizado con la siguiente fórmula:</p> <p style="text-align: center;">Horas Perdidas X100</p> <p>Jornada Laboral X Total de Trabajadores</p> <p>La fórmula del ausentismo laboral es la siguiente: HR: Horas y/o minutos de tardanzas, ausencias y permisos JL: Días laborables x 8 horas diarias TT: x1 colaborador</p> <p>Evidencias: -Formulario de Control de Permisos, Tardanzas y Ausencias - % de Rotación - Reporte de Ausentismo Laboral. - Buzón de Quejas y Sugerencias.</p> <p>El Inafocam, con la finalidad de mantener una mayor implicación y motivación de su personal, ha venido realizando actividades que involucran a todos los colaboradores de la institución; entre estas podemos mencionar:</p> <p>-Participación del personal en la realización del análisis FODA para determinar el autodiagnóstico institucional, el cual fue utilizado en la elaboración del PEI 2017-2020.</p> <p>-Además, se les da respuesta a las sugerencias y a las solicitudes de</p>	
--	---	--

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>informaciones recibidas mediante Centro de Buzones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matrices FODA Departamentales. -Plan Estratégico Institucional 2017-2020. -Informes de Quejas y Sugerencias. <p>En el proceso de evaluación del Desempeño el 96% de los supervisores obtuvo un calificación promedio de 62.56 puntos de los 65 puntos de calificación máxima establecidos en el acuerdo de desempeño para el Grupo Ocupacional V, que corresponde a los Directores y Encargados.</p> <p>De igual manera, el 97% de los colaboradores de los Grupos Ocupacionales I, II, III y IV, que corresponden a los cargos sin responsabilidad de supervisión, obtuvieron una calificación promedio de 53.20 puntos de los 55 puntos establecidos para estos grupos ocupacionales.</p> <p>Por lo que, el 97% de los colaboradores de la institución obtuvo una calificación por encima de los 90 puntos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de Evaluación del Desempeño. 	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Nuestros colaboradores se dirigen a sus supervisores para reportar situaciones o sugerir mejoras a través de reuniones de trabajo. O de manera particular, siempre</p>	

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>priorizando el respeto y la sana convivencia. Evidencias: -Actas de Reuniones.</p> <p>En el Inafocam, se utiliza las tecnologías de la información y la comunicación en la mayoría de las actividades que realizamos, como herramienta principal de trabajo.</p> <p>Además de equipos tecnológicos en los espacios de trabajo de los colaboradores y de nuestros espacios comunes, contamos con softwares que facilitan la ejecución eficiente de las tareas diarias. Entre estas podemos destacar: SCAT, ISOTools, Sistema Estadístico Informático SPSS, DATA-SCAN, SIABUC9, Soporte Técnico Automatizado.</p> <p>Evidencias: -SCAT (In situ). -ISOTools (In situ).. -Sistema Estadístico Informático SPSS (In situ).. -DATA-SCAN (In situ).. -SIABUC9 (In situ).. -Soporte Técnico Automatizado (In situ).. - Documentación Gestión Tecnología</p>	
<p>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).</p>	<p>La institución aplica anualmente la evaluación del desempeño, la cual se convierte en el principal proveedor de las necesidades de capacitación, además del formulario de detección de necesidades. Las capacitaciones referidas en los documentos descritos son programadas</p>	

<p>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.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>en el plan anual de capacitación, el cual obtuvo 89% de cumplimiento en el 2017.</p> <p>Las capacitaciones son clasificadas en abiertas y cerradas y comprenden un promedio de 15 horas de capacitación anual por colaborador. La efectividad de la capacitación es medida a través del formulario evaluación de la efectividad.</p> <p>Evidencias: -Plan de Capacitación. -Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación. -Indicador de cumplimiento PAC (In situ). -Formulario Evaluación de la efectividad.</p> <p>En el año 2017, a nuestro personal de apoyo (secretarias, asistentes, recepcionistas y conserjes) participó de actividades formativas relacionadas con la atención al cliente.</p> <p>Evidencias: -Lista de participantes en cursos relacionados con servicio.</p> <p>En la institución se reconoce el desempeño, el tiempo en servicio, el compromiso, y la fidelidad del personal, por medio del otorgamiento de reconocimiento realizado cada año; estos reconocimientos se han institucionalizado para ser otorgados en el marco de la celebración del aniversario institucional celebrado en el mes de julio de cada año. También se reconoce el tiempo en servicio en la administración pública,</p>	
---	---	--

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>reconocimiento que realiza en Inafocam en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>De igual manera, el personal evaluado que supera el 85% del cumplimiento de las metas individuales establecidas, recibe un bono de compensación por su eficiencia y compromiso en el cumplimiento de sus tareas diarias.</p> <p>Reconocimiento en la campaña en valores que realiza el comité de ética institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Invitación Acto al Mérito. -Fotografías Acto al Mérito. -Listado de personal beneficiado del bono de desempeño. -Correos de promoción de campaña en valores. <p>En el Inafocam, hasta la fecha no se han reportado dilemas éticos, por tanto no habido necesidad de solicitar ante la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la resolución de conflictos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe anual presentado a la DIGEIG. -Buzón de Ética. <p>Nuestra Institución ha participado de manera activa en actividades relacionadas con la responsabilidad social, estableciendo un mínimo de tres jornadas de reforestación por año, para dar</p>	
--	---	--

	<p>cumplimiento al criterio medioambiental destacado en la propuesta de Política de Responsabilidad Social.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Fotografías de Colaboradores (Jornada Reforestación).</p>	
--	---	--

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
<p>I. 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.</p>	<p>El Inafocam ha contribuido a mejorar la calidad de vida de una parte importante de la población a través de nuestros programas y proyectos educativos. Nuestro personal participa de una manera activa y desinteresada en diferentes actividades sociales orientadas a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Proyecto de enseñanza de informática a maestros. ITLA. <input type="checkbox"/> Participación en la Feria del Libro ofreciendo charlas y seminarios. <input type="checkbox"/> Jornada de reforestación. <input type="checkbox"/> Participación en torneo de baloncesto interinstitucional. (Hacienda, ISFODOSU, EGEHID). 	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>De igual manera, a través de Recursos Humanos, se coordinaron ayudas para contribuir con las comunidades afectadas por las tormentas Irma y María.</p> <p>Asimismo, se promueve la sensibilización del personal institucional en caso de enfermedades catastróficas de nuestros colaboradores mediante la realización de aportes personales para los tratamientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Correos. -Lista de Participantes de Jugadores. -Fotografías de Eventos. -Bonos de Colaboración. <p>El Inafocam, de acuerdo a la última valoración de Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DGEIG), alcanzó un 97%, lo que nos acredita como una institución de comportamiento ético, el cual es sustentado en el cumplimiento de las leyes, en la documentación del portal de transparencia y en la rendición de cuentas de manera periódica.</p> <p>Es importante destacar que el Instituto, no ha sido objeto de polémicas que pongan en tela de juicio su reputación.</p> <p>Según la última medición del servicio de becas realizado en el primer cuatrimestre del año 2018, el Inafocam es considerado por sus usuarios como una institución de excelencia, con una valoración total de 97.2%.</p>	
---	--	--

<p>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.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de</p>	<p>Para dar cumplimiento a la Resolución 144-17 de ética el Inafocam aplicó la encuesta de evaluación del Código de Ética 2018, en la que participaron 144 colaboradores y cuyos resultados arrojan que 96.5 % de estos consideran que el instituto exhibe en sentido general un comportamiento ético. Correspondiendo de igual manera con la valoración del DIGEIG, lo que nos llena de orgullo.</p> <p>Evidencia: -Encuesta evaluación Código de Ética 2017 -Encuesta evaluación Código de Ética 2018. -Informe Satisfacción Usuario Departamento de Becas. -Evaluación del Portal de Transparencia.</p> <p>El Inafocam ha impactado económicamente a las 32 provincias del país en los últimos 6 años, con un total promedio de 80,721 docentes, los cuales han recibido en promedio 2 ó más becas por año, con una inversión promedio de RD\$6,241,094,254.21</p> <p>Evidencias: -Informe de Cumplimiento del año 2017.</p> <p>El Inafocam, desde el año 2015, ha estado trabajando el tema medioambiental, en acuerdos interinstitucionales con organizaciones tanto del sector público como privado, dentro de las que se destacan: el Jardín Botánico Nacional, la</p>	
---	--	--

<p>residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>Fundación Sur Futuro y la ONU Cambio Climático. Siendo reconocido por la UNESCO, el Programa Educativo sobre Cambio Climático, como el 1er. Programa de las Américas de este tipo lo que conlleva a que nos solicitaran como socio en la promoción de un programa sobre el mismo tema a nivel mundial.</p> <p>De igual manera, a nivel interno se trabaja en la racionalización del recurso agua, a través de la implementación del control del caudal, por medio de la instalación de llaves inteligentes; lo que proporciona un uso racional del agua y la reducción en la compra del preciado líquido.</p> <p>Asimismo, la instalación de sensores de movimientos para el encendido y apagado de luces, el cual ha permitido ahorro en el consumo de energía eléctrica. Esto también ha sido posible por el cambio de bombillas incandescentes, por bombillas led, estas proporcionan el mismo nivel de iluminación, consumen 4 veces menos energía eléctrica y tienen una vida útil hasta 12 veces mayor que las tradicionales.</p> <p>Nuestros equipos electrónicos están configurados para que se apague la luminosidad de la pantalla cuando no están en uso; y un personal del área de Servicios Generales asegura diariamente que estos estén apagados al finalizar las labores.</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>Para la gestión de los residuos sólidos, hasta el momento solo hemos implementado la clasificación de estos, atendiendo de manera especial aquellos que puedan tener contenido tóxico, como es el caso de los tóners.</p> <p>De igual forma, para minimizar la emisión de gases, se cuenta con un programa de mantenimiento regular del parque vehicular tanto preventivo como correctivo. De modo que, por medio de estas medidas se contribuya a la preservación y conservación del medio ambiente.</p> <p>Evidencias: -Acuerdos interinstitucionales. -Comparación requerimiento de compra de agua. -Fichas de Mantenimiento Vehicular.</p> <p>Nuestro presupuesto en cumplimiento con la normativa de la Dirección General de Compras y Contrataciones establece un porcentaje de 20% de compras destinadas al desarrollo de las PYMES.</p> <p>Evidencias: -Plan Anual de Compras 2017.</p> <p>Como parte de su responsabilidad social, varios programas del Instituto han sido diseñados en respuesta a situaciones que afectan la sociedad y para cuyas mejoras es fundamental el rol del docente. El primero de ellos es el Diplomado en Educación en Valores para la Paz y</p>	
---	--	--

	<p>Desarrollo Integral; capacitando a 120 docentes (directores, sub-directores, psicólogos, coordinadores y profesores de primaria y secundaria,) específicamente del Programa de Jornada Escolar Extendida, pertenecientes a la Regional Monte Plata (17).</p> <p>Así como también, el Diplomado de Ciudadanía y Gestión Fiscal, cuya finalidad es desarrollar las capacidades en materia fiscal y de conciencia tributaria de las y los docentes del nivel medio de la educación formal; el cual es dirigido a ochenta (80) docentes (directores de centros educativos, técnicos y maestros), pertenecientes a las Regionales de Santo Domingo (10) y Santo Domingo (15).</p> <p>En otro orden, se impartió también el Taller de Acompañamiento Docente TAD "maestro sabes quién eres"; dirigido a 40 docentes, el cual es una experiencia que permite a la persona del docente entrar en el terreno sagrado de sus profesión, desde sus propios procesos humanos, acercarse y explorar su persona (sentimientos, emociones, creencias, autoimagen, sueños, proyectos) y sus compromiso en el ministerio de la enseñanza.</p> <p>Como un aporte a la promoción de los programas de inclusión para las personas que viven con discapacidad, se ha desarrollado el Diplomado en Lengua de Señas Dominicana; dirigido a la formación</p>	
--	--	--

	<p>de 80 maestros que dan atención a niños y niñas con necesidades educativas especiales; pertenecientes a las Regionales San Pedro de Macorís y (05) y La Vega (06).</p> <p>Así también, el Diplomado en Educación Especial; dirigido a 120 docentes, pertenecientes a las Regionales de La Vega (06) y Santo Domingo (10); y busca formar a profesionales en el área de educación especial que cuenten con las herramientas necesarias para intervenir en el trabajo con personas con necesidades especiales y/o discapacidad de forma adecuada dentro de una aula integrada o de Educación Especial, así como desarrollar habilidades para llevar a cabo adecuaciones curriculares con el objetivo de fomentar una mayor integración en el ámbito académico. Dando cumplimiento a nuestra constitución Ley 66-97, que establece como principio la inclusividad.</p> <p>Además, el instituto y sus principales directivos fundamentados en los lineamientos institucionales y en los principios de la Ley 200-4 de transparencia, han considerado los medios de comunicación establecidos por esta, para dar a conocer las actividades que lleva a cabo el Inafocam, así como para realizar ponencias sobre el instituto y sus proyectos.</p> <p>Evidencia:</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><u>-Acuerdos/contratos con instituciones (Educación Especial).</u> El Inafocam, como parte del fortalecimiento institucional ha colocado dentro de sus prioridades el fomento a la ética y la transparencia, cumpliendo con todas las normativas vigentes, lo que puede evidenciarse en el portal institucional de transparencia, alcanzando una valoración promedio de 97% en índice de transparencia de acuerdo a las disposiciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DGEIG).</p> <p>En ese orden, también fue electo mediante concurso abierto y cumpliendo con el Resolución 143-17, la Comisión Institucional de Ética, la cual dentro de los trabajos realizados destaca la instalación del buzón ético, lo que permite que tanto colaboradores como usuarios puedan emitir su opinión sobre la transparencia institucional.</p> <p>Evidencias: <u>-Puntuación del Portal.</u> <u>-Campaña basada en valores y conocimiento del código de ética.</u> <u>-Comunicación Designación de la Comisión.</u></p> <p>El Inafocam realiza eventos significativos en los que ofrece participación e interacción con otras instituciones, con el objetivo de fortalecer las relaciones de la comunidad educativa, tal como son los</p>	
--	--	--

<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>torneos de baloncesto interinstitucional. (Hacienda, ISFODOSU, EGEHID).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Listado de participantes en torneos. -Calendario de Baloncesto. -Foto de Equipo de Baloncesto. <p>En diversas ocasiones durante el año 2017, el Inafocam acogió la invitación a diferentes programas de televisión: el Canal 15, al Programa Tele 15, Canal 23, los Programas Contacto y Propuesta Final, y en el Canal 45, al Programa Personalmente, en estos el Director Ejecutivo, ofreció informaciones sobre las prioridades estratégicas y los servicios que brinda la institución.</p> <p>De igual manera, para el primer trimestre del año 2018 la Dirección Ejecutiva, respecto a la difusión por TV de los planes programas y actividades institucionales ha asistido a los siguientes programas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa Ojalá de RTVD, canal 45. - Programa Cerrando la Semana por EN Televisión, por los canales 33 de Altice y 31 de Claro. - Programa Teleanálisis por Señales TV, Canal 40 de Claro y Altice. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Enlace Programas de Entrevistas. -Fotografías (Programas entrevista D.E). 	
--	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.)</p>	<p>La institución para preservar y mantener los recursos, realiza las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">- Racionalización del recurso agua, a través de la implementación del control del caudal, por medio de la instalación de llaves inteligentes; lo que proporciona un uso racional del agua y la reducción en la compra de agua.-Instalación de sensores de movimientos para el encendido y apagado de luces, el cual ha permitido ahorro en el consumo de energía eléctrica. Esto también ha sido posible por el cambio de bombillas incandescentes, por bombillas led, estas proporcionan el mismo nivel de iluminación, consumen 4 veces menos energía eléctrica y tienen una vida útil hasta 12 veces mayor que las tradicionales.-Equipos Electrónicos configurados para que apague la luminosidad de la pantalla cuando no están en uso; y un personal del área de Servicios Generales asegura diariamente que estos estén apagados.-Gestión de los residuos sólidos, hasta el momento solo hemos implementado la clasificación de estos, atendiendo de manera especial aquellos que puedan tener contenido tóxico, como es el caso de los tóners.	

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>-Minimizar la emisión de gases, se cuenta con un programa de mantenimiento regular del parque vehicular tanto preventivo como correctivo. De modo que, por medio de estas medidas se contribuya a la preservación y conservación del medio ambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Comparación Requerimiento de Compra de Agua.</p> <p>-Fichas de Mantenimiento Vehicular (In situ).</p> <p>El Inafocam, guarda excelentes relaciones con instituciones tanto públicas como privadas, para el fortalecimiento de la gestión, así como el intercambio con diferentes instancias tanto nacionales como internacionales. Relación con directores departamentales, regionales, distritales y de centros educativos. En ese orden, el Instituto ha colaborado con diferentes instancias en el análisis de componentes estratégicos de las políticas educativas, como la revisión de la propuesta del sistema de carrera docente, solicitada por la Oficina de Certificación y Desarrollo de la Carrera Docente del Minerd, y la validación con el ISFODOSU de la propuesta de nueva especialidad en Habilitación Docente, ya remitida al Mescyt para su aprobación. El Consejo Académico del Isfodosu también invitó al Inafocam a presentar la Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela a las autoridades académicas de dicha institución.</p>	
--	---	--

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Evidencias: <u>-Acuerdos firmados instituciones</u> (Minerd-Inafocam-ISFODOSU). El Inafocam, a través de su Departamento de Comunicaciones desarrollo en el año 2017 y en los primeros meses del año 2018, una labor significativa de divulgación de sus actividades por los diferentes medios de comunicación institucional como el portal web y redes sociales, así como en los medios externos digitales e impresos.</p> <p>Durante el año 2017, participó en la cobertura, redacción y publicación en el portal del Inafocam, boletín informativo y redes sociales; ofreciendo detalles de 104 actividades de formación y capacitación de docentes desarrolladas por la institución en todo el territorio nacional.</p> <p>Del total de actividades publicadas en los medios del Inafocam, 60 fueron publicaciones únicas en los diferentes medios de comunicación y una parte importante de estas fue reproducida de manera simultánea en periódicos escritos y digitales para un total de 182 reseñas.</p> <p>En los primeros meses del año 2018, la cobertura ha sido de 101 actividades de formación y capacitación de docentes desarrolladas por la institución en todo el territorio nacional.</p>	
---	--	--

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>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).</p>	<p>Del total de actividades publicadas en los medios del Inafocam, 19 fueron publicaciones únicas en los diferentes medios externos de comunicación, de estas, 109 reseñas fueron reproducidas de manera simultánea en periódicos escritos y digitales.</p> <p>Evidencias: -Portal Web Institucional. -Publicaciones.</p> <p>El Inafocam creo un programa destinado a otorgar un incentivo mensual mediante crédito a una cuenta de banco a los bachilleres becados en los programas de Formación Inicial. Estos becarios deben de mantener un índice académico igual o superior a 3 puntos. Son favorecidos por este programa al mes de Junio de 2017 un total de 2,168 bachilleres. En nuestras obligaciones con la sociedad dominicana hemos contribuido con la donación de 311 volúmenes de recursos bibliográficos a diversas unidades de información e instituciones. Estas donaciones de libros están destinadas a escuelas públicas, bibliotecas comunitarias y organizaciones sin fines de lucro.</p> <p>Evidencias: -Nómina de Estipendio a Becario (In situ). -Lista Donaciones de Libros.</p> <p>En el instituto, dando cumplimiento a lo establecido en su visión institucional que orienta a potenciar de manera inclusiva el desarrollo de competencias humanas y</p>	
---	--	--

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>profesionales, se promueve en todos los servicios ofrecidos tanto internos como externos la inclusividad, evitando la discriminación por: cultura, raza, género, religión, afiliación política y cualquier otra condición.</p> <p>Evidencia: -Visión Institucional (Direccionamiento Estratégico). -Matriz de Becarios. -Fotografía de la Rampa.</p> <p>Desde esta institución se promueve la participación de los colaboradores en actividades de índole filantrópica con el propósito de fomentar la caridad y la contribución en los colaboradores.</p> <p>Evidencias: -Correos. -Bonos Pro-recaudación.</p> <p>El Inafocam posee un gran compromiso con los principios de Responsabilidad Social manifestado en la donación de libros a escuelas públicas, bibliotecas comunitarias y a organizaciones sin fines de lucro. Nuestros colaboradores participan activamente de las actividades relacionadas con la responsabilidad social de la organización en operativos de prevención de enfermedades y en donaciones de diferentes artículos a los más desfavorecidos.</p> <p>Evidencia: -Donaciones de Libros por el Centro de Documentación. -Fotos de Jornada de Reforestación. -Fotos de filantropía.</p>	
--	--	--

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).

Durante el año 2017 y principios del 2018, la Dirección Ejecutiva, ha participado en diferentes conferencias, tal como se detalla a continuación:

-Conferencia bajo el tema: “El Docente del Siglo XXI”, en el segundo Congreso Internacional de la Pastoral Educativa, celebrado en el campus Santo Tomás de Aquino de la PUCMM.

-Conferencia: “Las Competencias y la Calidad de la Educación” en la Biblioteca Pedro Mir de la UASD en la que ofreció la conferencia magistral "El Futuro de la Formación Docente en República Dominicana".

-Conferencia "El Nuevo Modelo de Formación Docente en la República Dominicana", en el marco del primer aniversario de la Fundación Fe y Vida; dictada en 3 universidades: Católica de Santo Domingo, UAPA, y en la sede de la Gobernación de San Cristóbal.

-Conferencia: “Aplicando programas de calidad hacia la excelencia educativa en República Dominicana”; en el marco de la celebración del 16to. Encuentro internacional de educación y pensamiento y 1er. Simposio Internacional de Pedagogía.

-Conferencia con el tema “La Perspectiva de la Formación Docente y el Desarrollo Curricular”, el Director ejecutivo del Inafocam, participó en la

<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>Conferencia: “La Reforma Curricular en República Dominicana, celebrada en el marco de la clausura del Congreso Aprendo 2017.</p> <p>De igual forma, los integrantes del área de Centro de documentación, participaron en la XLVIII Conferencia de la Asociación de Bibliotecas Universitarias, de Investigación e Institucionales del Caribe (Acuril), realizada en la República Dominicana, con el tema “Acceso abierto en bibliotecas, archivos y museos del Caribe: oportunidades, desafíos y direcciones futuras”.</p> <p>Evidencias: -Fotografías (Conferencias). -Artículos Periódísticos.</p> <p>El Inafocam se preocupa por la salud de sus colaboradores, y para ellos el Departamento de Gestión Humana realiza programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes laborales, entre los cuales se pueden destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Prevención Hipertensión y Diabetes. <input type="checkbox"/> Prevención del cáncer de mama. <input type="checkbox"/> Charla “Metas Para Mejorar la Salud y Calidad de Vida (enfocado en lo nutricional, tipo de alimentación y estilo de vida saludable). <p>Evidencias: -Lista de participantes a jornadas de salud. -Tabla de charlas impartidas.</p>	<p>No se evidencia informe de sostenibilidad de medición de resultados 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>Durante el año 2017, los resultados de las mediciones a los productos correspondientes de las diferentes áreas de la institución fueron los siguientes: Total de productos evaluados: 12, con un nivel de cumplimiento en metas físicas de 94.11% y de metas financieras de 95.03%. Esta medición abarca tanto el área académica como la administrativa.</p> <p>Evidencias: -Informe de Cierre de Año 2017.</p> <p>En cuanto a los resultados en la sociedad y los beneficios directos de los servicios en el período 2012-2017, fueron beneficiados un total de 80,721 docentes correspondientes a las 32 provincias del país y las 18 Regionales Educativas, con una inversión promedio de RD\$6,241,094.254.21.</p> <p>El impacto de la Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela: 2,171 Centros Educativos, correspondientes a 12 Regionales y 35 Distritos Educativos, beneficiando a un total de 31,207 docentes y más de 450,000 estudiantes.</p> <p>Evidencia:</p>	

<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>-Estadísticas Institucionales 2018 1er Trimestre. - Estadísticas Institucionales 2018 2do Trimestre. - Estadísticas Institucionales 2017. -Mapa de Impacto de la Formación 2012-2018.</p> <p>Se evidencia a través de la certificación de nuestros procesos de servicios en la norma internacional ISO 9001-2008 obtenida en el año 2015 y las subsiguientes validaciones anuales de esta mediante el proceso de auditoria externa; actualmente la institución se encuentra en el proceso de transición al nuevo estándar 2015.</p> <p>Por lo que, todos nuestros programas cumplen y deben cumplir, tanto con las normativas establecidas por el organismo regulador de los estudios del nivel superior universitario que es la Mecyst y lo planteado en la norma ISO9001:2015.</p> <p>Evidencia: -Certificado en la Norma ISO 9001-2008 (In situ). -Ley 139-01 de Educación Superior. -Resolución 8-2011. -Resolución 9-2015.</p>	
<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El Inafocam, a través de la División de Gestión de Pagos a programas formativos, monitorea en coordinación con el Departamento Jurídico, el cumplimiento de los contratos/acuerdos entre la</p>	

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>institución y los proveedores tanto formativos como de servicios profesionales docentes, asegurando que los mismos sean cumplidos en cuanto a plazos, productos contratados y ejecución financiera. De igual manera, a través de la Dirección Administrativa Financiera, se le da seguimiento al cumplimiento de los contratos de los proveedores de bienes y servicios.</p> <p>Al cierre del 2017, la institución mantenía 129 contratos vigentes con 26 instituciones de formación, por un valor comprometido de alrededor de RD\$1,484 millones, los cuales han sido ejecutados de acuerdo a su programación. El 68% corresponde a programas de formación inicial, con una duración de 4 años de ejecución, 16% a programas de posgrado, con ejecución de 1 a 2 años y otro 16% para programas de formación continua con ejecución menor de un año.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Historial de la Unidad de Pago de la Institución.</p> <p>-Informe de Cumplimiento de POA.</p> <p>El Inafocam, mide los resultados de impacto a través de la realización de auditoria internas, llevadas a cabo por el equipo auditores de la institución, la externa por el organismo certificador y el informe de revisión por la dirección, las cuales permiten la mejora continua, el mantenimiento de los estándares y alcance de los objetivos institucionales.</p>	
---	---	--

<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>En este mismo orden, se puede evidenciar por medio del informe de la DIGEIG, una valoración promedio mensual de 97% en el índice de transparencia de la información en la sección del portal web en el 2017.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informes de las Auditorías Internas. -Informe de Revisión por la Dirección. -Auditorías externas del organismo certificador de la norma ISO 9001-2008 (In situ). -Reporte de las Evaluaciones del Portal de Transparencia Institucional. <p>En las actividades resultado del benchamarking podemos destacar: Intercambio de conocimientos con instituciones internacionales, tales como: Asociación Internacional de Educadores (NAFSA), desarrollado en Los Ángeles California, Estados Unidos, este encuentro es realizado con la finalidad de que las universidades de diferentes países puedan presentar y ofertar todos los servicios que cada una ofrece, en cuanto a entrenamiento, capacitación y cursos tanto a estudiantes como a maestros. Además, la posibilidad de realizar intercambio estudiantil, con los estudiantes de la carrera de educación de las universidades de Drexel y Temple, y los estudiantes de educación de nuestras universidades, becados por la institución, en la Universidades Drexel y Temple Estados Unidos y cuyo propósito fue</p>	
--	---	--

	<p>realizar intercambio estudiantil, con los estudiantes de la carrera de educación. Buenas Prácticas Docente, con la Universidad Nacional Pedagógica de Colombia, Compartir buenas prácticas docentes, y modelar esas buenas prácticas en los centros de formación donde el Inafocam tiene becarios, y que los docentes de todas las IES conozcan de este sistema.</p> <p>-Universidad de la Paz de Costa Rica, Compartir como institución que hemos logrado y los planes futuros con relación al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible; así como ellos gestiona estos proyectos, Conocer proyectos implementados con relación a desarrollo sostenible tanto en centros educativos como en centro de formación técnica.</p> <p>-Buenas prácticas de pasantía para estudiantes en formación docente, Universidad Científica Pedagógica Enrique José Varona de Cuba, donde se dio a conocer el sistema de prácticas y pasantías que ellos desarrollan, para ver posibilidad de modelar esas buenas prácticas en los centros de formación donde el Inafocam tiene becarios, y que los docentes de todas las IES conozcan de este sistema.</p> <p>-Universidad de la Coruña, España, Seminario internacional de Formación en Evaluación y Acreditación de Programas e Instituciones Educativas, con la finalidad de dar soporte a la comisión</p>	
--	---	--

<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>inter-institucional a los fines gestionar desde el país la acreditación tanto de instituciones educativas como de programas de formación docente.</p> <p>-Seminario interministerial sobre planificación y presupuesto Conocer nuevos lineamientos para la eficientización del gasto. Hotel Sheraton, Santo Domingo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Invitación Internacional de Formación sobre Acreditación.</p> <p>-Agenda Internacional de Formación sobre Acreditación.</p> <p>-Breve reseña de estadía en Cuba.</p> <p>-Invitación a Buenas prácticas de pasantía para estudiantes en formación docente, Universidad Científica Pedagógica Enrique José Varona de Cuba.</p> <p>-Programa de Intercambio en materia de prácticas pedagógicas.</p> <p>-Informe de Universidad de la Paz de Costa Rica.</p> <p>El Mescyt coordina con las universidades la aplicación de las Pruebas de Orientación y Medición Académica (POMA) y Prueba Aptitud Académica (PAA), que son requisito imprescindible para que la beca sea otorgada. Estos resultados son remitidos al Inafocam por el Mescyt, para validarlos cuando el postulante presenta una solicitud de beca.</p> <p>Asimismo, el Formulario de solicitud de becas a programas formativos, está</p>	
--	--	--

	<p>disponible en línea desde el portal web institucional, al igual que las ofertas de los programas y la publicación de las listas de los becarios que son aprobados por el Comité de Becas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resultados PAA. -Lista de becarios aprobados (matriz de becarios). -Portal web Institucional. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>La Alta Dirección del Inafocam se reúne con el Gabinete Institucional de manera periódica mensual y trimestral para conocer los resultados de las mediciones de las metas establecidas para el periodo, donde se analizan el nivel de cumplimiento, los riesgos que pueden afectar la planificación y los ajustes que fueran necesarios realizar a la misma con el propósito de lograr el 100% de lo programado.</p> <p>De igual manera a través de los resultados expuestos en el informe de revisión por la dirección y con los resultados de las auditorías y los indicadores de procesos, los líderes toman decisiones para realizar las acciones correctivas necesarias que permitan el logro de los objetivos planificados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Convocatoria a Reuniones Gabinetes. 	

<p>b) 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>-Actas de Reuniones. -Informe de Resultados del Trimestre. -Informe de Desempeño de Indicadores de Logros. -Informe de Revisión por la Dirección. -Informes de Auditorías. -Plan de Mejora 2017.</p> <p>Se evidencia en la eficiencia de la ejecución presupuestaria por encima del 90% en los últimos 3 años y el cumplimiento de las metas físicas programadas, en cuanto a la gestión del conocimiento y los recursos humanos se evidencia un cumplimiento de 89% del programa de capacitación. La eficiencia en cuanto a cumplimiento de los objetivos se ha mantenido sin el incremento significativo de recursos humanos y con las mismas instalaciones físicas, evidenciando además una racionalización de los recursos.</p> <p>Evidencia: -Ejecución vs. POA (In situ). -Indicador del cumplimiento del plan de capacitación anual (In situ).. -% nómina vs. presupuesto asignado (In situ)..</p>	
<p>c) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Con la implementación de la plataforma tecnológica y con la implementación Norma ISO 9001-2008 y la adecuación de los procesos orientados al nuevo estándar 2015, el Instituto ha logrado mejorar su desempeño.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>d) Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>e) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>-Mapa de Proceso. -Manual de Calidad. -Certificados de Auditores Internos para la Norma ISO 9001:2008.</p> <p>En el Inafocam se realiza acciones formativas en coordinación con instituciones públicas y privadas orientadas a mejorar los resultados de rendimiento de los colaboradores.</p> <p>Entre estas se pueden destacar, las siguientes: -Banco del Reservas. -Coopnama. -ARS.</p> <p>De igual manera, en el marco del fortalecimiento de las relaciones interpersonales, se han impartido charlas y talleres relacionado con el tema, no solo al personal docente sino a todos los colaboradores del Inafocam; a través del desarrollo de los siguientes programas: -Constrúyete a ti mismo. -Comunicación Afectiva-efectivo. -Terapia sistémica.</p> <p>Además de los programas de Evaluación de programas por Competencias y Metodología de Investigación para el Diagnóstico, en alianza con el Banco Mundial e intercambio de experiencias con la Universidad Nacional de Colombia.</p>	<p>No se ha realizado análisis comparativo.</p>
---	--	---

<p>f) 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de participantes a programas formativos: Competencias y Metodología. -Términos de Referencia: Competencias y Metodología. -Fotografías Colaboradores (metodología). -Charla empleado feliz -Charlas de ARS <p>En el Inafocam se trabaja con un sistema de digitalización de documentos, para lo cual se equiparon las áreas con scanners, que busca entre otras cosas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Garantizar la seguridad de la información. -Ahorro de papel y con esto la preservación del medioambiente. -Reducción de costos. -Dinamización de la comunicación interna reduciendo la burocracia. <p>Además, en el marco de la implementación del Proyecto Docente de Excelencia, que tiene como propósito mejorar la calidad de los aprendizajes a través de la formación docente y en este sentido procura la integración de Profesores de Alta Calificación PAC, que contribuyan a elevar el nivel de los docentes en formación, para el reclutamiento y selección de estos, se dispuso una plataforma tecnológica que permitió el acceso a la postulación de docentes de todas partes del mundo, incluyendo el proceso de selección en el cual las entrevistas fueron realizadas también vía Skype; como resultado de</p>	
---	---	--

<p>g) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>este proceso, se puede evidenciar la contratación de 19 PAC procedentes de: España, Cuba, Venezuela, Colombia, y República Dominicana.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Scanners (in situ). -Archivos Digitales (in situ). -Proceso de Reclutamiento y Selección de los PAC (in situ). <p>En el Inafocam, una vez al año se realiza auditoría interna y externa con el fin de verificar y validar el funcionamiento de los procesos y el grado de cumplimiento con los estándares de la norma ISO 9001.</p> <p>En auditorías realizadas, se identifican hallazgos que orientan la toma de acción para dar respuesta a la mejora continua, en ese orden, al año 2017 fueron asumidas 29 oportunidades de mejoras y de estas el nivel de cumplimiento es de 83%, las cuales se pueden evidenciar en el Informe Revisión por la Dirección.</p> <p>El Inafocam cuenta con un Plan de Mejora Institucional 2017, que a la fecha presenta un nivel de avance de 77%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe Plan de mejora 2017. -Informe Revisión por la Dirección. 	
<p>h) Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>El Inafocam, ha recibido los siguientes reconocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Medalla de Plata CAF 	

<p>i) Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>j) Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>k) Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>-Certificación en el estándar ISO-9001-2008.</p> <p>- La Especialidad en Lengua Española, 2do. Ciclo de la Universidad Abierta para Adultos (UAPA), por su contribución con la formación docente para el fortalecimiento y calidad de la Educación Dominicana.</p> <p>-XX Convivio Nacional de Maestros, por su apoyo y compromiso con el proceso de reflexión pedagógica e intercambio de experiencias docente desarrollado en el convivio de maestros.</p> <p>- Humboldt International University, por su apoyo a la conferencia Internacional, las competencias y la calidad de la educación.</p> <p>Evidencias: -Premiaciones. El presupuesto aprobado por el Ministerio de Educación para el Inafocam en el año 2017 ascendió a RD\$ 1,837,814,815.00 de los cuales al 31 de diciembre se ejecutó el 95% del presupuesto asignado.</p> <p>Evidencias: -Informe de Cumplimiento de Metas año 2017 (Área Financiera). Informe de auditoría realizada por el MinerD por cambio de gestión.</p> <p>Evidencias: -Informe de Auditoría MinerD. La relación costo-eficacia, se ha logrado en la medida que se han cumplido las metas planificadas y los objetivos estratégicos mediante la racionalización de los recursos.</p>	
--	---	--

	Evidencias: -Informe de Cumplimiento de Metas año 2017. -Comparación de compras Licencias y Software 2016-2017.	
--	--	--

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.