



INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN
Y DESARROLLO**

INFORME
Avance Plan de Mejora
Autoevaluación Modelo CAF 2019

30 de diciembre del 2019.



CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ANTECEDENTES.....	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	METODOLOGÍA.....	3
5.	REPORTE AVANCE PLAN DE MEJORA BASADO EN LA AUTOEVALUACIÓN DEL MODELO CAF.....	5
6.	CONCLUSIÓN.....	37
7.	ANEXOS.....	39

1. OBJETIVO.

Presentar los resultados de la evaluación del cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Mejora Institucional del 2019-2020, elaborado como resultado del Autodiagnóstico Institucional realizado por INAIPI.

2. ANTECEDENTES.

Al iniciar sus operaciones en el año 2015, el Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI), enfrentó el desafío de delinear y elaborar la Planificación Estratégica, Estructura Organizativa, Manuales de Funcionamiento, Procedimientos Misionales y Manual de Cargos; así como, de otros recursos que aseguren un Diseño Organizacional robusto para una efectiva gestión de sus procesos.

El INAIPI en función de sus atribuciones; en ese momento define su Misión, Visión, Valores y Objetivos Institucionales, diseña Estrategias y crea su Estructura Organizativa centrada en procesos y enfocada a resultados; contando con los instrumentos administrativos que le permitan desarrollar con eficiencia sus funciones y lineamientos, en consonancia con la Planificación Estratégica Institucional.

Realiza articulación con el Ministerio de Educación (MINERD) y el Ministerio de Administración Pública (MAP), describe el ordenamiento institucional y las diferentes unidades organizativas, jerarquía, autoridad, relaciones y dependencias existentes entre ella; en cumplimiento de la Ley con la Ley Núm. 41-08 de Función Pública.

A casi cinco (5) años de ser creado y encaminado a nivel organizacional en el fortalecimiento institucional, obtiene la aprobación de su Estructura Organizativa mediante Resolución No. 12-2019, de fecha 28-10-2019, del MINERD y ratificada por el MAP.

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI), se enmarca desde el año 2017 en crear e implementar estrategias para lograr el involucramiento y empoderamiento de sus Colaboradores (as), en el tema Calidad.

Creó su Comité de Calidad Institucional, ha realizado por tres años consecutivos Eventos de Sensibilización de la Calidad (2017, 2018 y 2019), elaboró su Carta Compromiso al Ciudadano (Resolución #202-2019, Primera Edición), realizó la Autoevaluación CAF 2018 y su Actualización en el 2019, y el Plan de Mejora 2019-2020; entre otros; documentos, herramientas y actividades de gestión de calidad para la mejora continua de nuestros servicios, que se enmarcan en los principios de la excelencia.

3. ALCANCE.

La evaluación del Plan de Mejora abarca el análisis de las veintinueve (29) Acciones de Mejora contenidas en el mismo, ejecutadas por distintas áreas del INAIPI y sus evidencias correspondientes.

4. METODOLOGÍA.

Con el objetivo de dar continuidad al proceso de mejora continua y la Autoevaluación CAF, Hemos realizado este Informe de la evaluación del grado de cumplimiento del Plan de Mejora 2018-2019

del INAIPI (resultado de un 82%), que nos permitirá trabajar nuevas acciones en base a las lecciones aprendidas a través de esta valiosa herramienta.

Ha sido una premisa fundamental el proceso participativo del Comité de Calidad Institucional y la Dirección de Planificación y Desarrollo, para evaluar las acciones de mejora en la plantilla remitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP), que dispone de una última pestaña para medir los niveles de avances de cada una de las acciones, en una escala de 0%, 25%, 50%, 75% y 100%, según el grado de cumplimiento respecto al objetivo marcado.

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO
Entre 0% y 25%	Entre 25% y 50%	Entre 50% y 75%	Entre 75% y 100%	100%

Este grado de cumplimiento se determinó en concordancia con el nivel de calidad de las evidencias mostradas por cada responsable de la Mejora en el INAIPI.



INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL
A LA PRIMERA INFANCIA

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME
Avance Plan de Mejora
Autoevaluación Modelo CAF 2019

5. REPORTE AVANCE PLAN DE MEJORA BASADO EN LA AUTOEVALUACIÓN DEL MODELO CAF AL 30-12-2019

5.1. ACCIÓN DE MEJORA #1: Conformar los equipos de trabajo para la realización de la Documentación Institucional

5.1.1. Sub-Criterio: 1.2

5.1.2. **Objetivo:** Mejorar el sistema gestión de la institución, creando así un mejor desempeño y una mejora continua de los procesos.

5.1.3. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Encuentros con las diferentes áreas para el levantamiento de los procesos de documentación.	100%	100%
2. Espera de aprobación de la Estructura Organizativa del INAIPI, por parte del MINERD.	100%	

5.1.4. Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de octubre de 2019	28 de octubre de 2020

5.1.5. **Responsable (s):** Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / Directores de Áreas, Encargados de Departamento, División y Sección.

5.1.6. **Indicador:** Estructura aprobada y Sistema de Gestión de Calidad funcionando.

5.1.7. Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.1.8. **Resultado Final:** La acción de mejora está cumplida en un 100%, en el tiempo estipulado.

5.1.9. Evidencia (s):

5.1.9.1. Evidencia 1: Sistema de Comunicación Interna y Correo Institucional.

5.1.9.2. Evidencia 2: INTRANET y Publicación de la Documentación Institucional.

5.1.9.3. Evidencia 3: Resolución 12-2019 que aprueba la Estructura Orgánica INAIPI firmada por el Ministro de Educación y el Ministro de Administración Pública

5.2. ACCIÓN DE MEJORA #2: Seguimiento al proceso de licitación para la contratación de la compañía consultora, apoyar las áreas en levantamiento de la documentación. Seguimiento a las Mejoras como resultado de Auditorías realizadas.

5.2.1. Sub-Criterio: 1.2.5

5.2.2. Objetivo: Planear, Controlar, Verificar y Mejorar los elementos que conforman el servicio que se les brinda a los Niños, Niñas y Familias.

5.2.3. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Contratación de una firma consultora para que acompañe al INAIPI en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad.	100%	50%
2. Realizar encuentros con las áreas de la Institución, responsables de dar respuestas a mejoras detectadas por auditoría.	0%	

5.2.4. Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
31 de enero de 2020	30 de noviembre de 2020

5.2.5. Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

5.2.6. Indicador: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y CAF funcionado de manera óptima.

5.2.7. Estado de Cumplimiento

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.2.8. Resultado Final: El Comité de Calidad decidió suspender por unos meses esta consultoría por razones responsabilidades de tiempo de trabajo del mismo, se reanudará a final del mes de enero 2020.

5.2.9. Evidencia (s): Documento Elección de Oferente Consultoría del Sistema de Gestión de Calidad.

5.3. ACCIÓN DE MEJORA #3: Socializar la Encuesta de Clima Laboral con los Colaboradores.

5.3.1. Sub-Criterio: 1.3.3

5.3.2. **Objetivo:** Identificar las oportunidades de mejoras por áreas.

5.3.3. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Dar seguimiento a los resultados de la encuesta.	100%	60%
2. Determinar y analizar los resultados.	100%	
3. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos.	100%	
4. Socializar los resultados de la Encuesta para conocimiento de los Colaboradores.	0%	
5. Incluir dentro de las políticas generales las reuniones periódicas por áreas.	0%	

5.3.4. Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de octubre de 2019	1 de diciembre de 2019

5.3.5. **Responsable (s):** Dirección de Recursos Humanos / Departamento de Comunicaciones.

5.3.6. **Indicador:** Cantidad de mejoras desarrolladas que surjan del buzón.

5.3.7. Estado de Cumplimiento

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.3.8. **Resultado Final:** La Institución notifica a los colaboradores periódicamente para informar o consultar asuntos claves relacionados con la Organización. En relación a las tareas indicadas, queda pendiente realizar la 4 y 5, que serán realizadas durante el último trimestre del año 2019.

5.3.9. Evidencia (s):

5.3.9.1. Evidencia1: Seguimiento a la Encuesta de Clima.

5.3.9.2. Evidencia 3: Registro del Plan de Mejoras SECAP.

5.4. ACCIÓN DE MEJORA #4: Documentar en las reuniones de revisión de cuentas y las entrevistas de evaluaciones del desempeño propuestas de los colaboradores.

5.4.1. Sub-Criterio: 1.3.8

5.4.2. Objetivo: Fomentar la mejora continua de los colaboradores en base a sus funciones. Identificación del personal con la institución, valorar el trabajo de cada colaborador.

5.4.3. Tarea:

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
Promover el crecimiento profesional de los Colaboradores	100%	100%

5.4.4. Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
2 de enero de 2019	2 de diciembre de 2019

5.4.5. Responsable: Dirección de Recursos Humanos / Dirección de Planificación y Desarrollo

5.4.6. Indicador: Premiación de los Colaboradores.

5.4.7. Estado de Cumplimiento

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.4.8. Resultado Final: La Institución actualmente toma en cuenta el personal interno para cubrir vacantes que representan una Promoción. En el INAIPI, se evalúa el desempeño de los Colaboradores y se establecen acuerdos de desempeño por resultados.

5.4.9. Evidencia (s):

5.4.9.1. Evidencia 1: Reporte de Productividad del Depto. de Reclutamiento y Selección.

5.4.9.2. Evidencia 2: correo electrónico enviado con los acuerdos de desempeños por resultados firmados.

5.5. ACCIÓN DE MEJORA #5: Desarrollar Programa o Política de reconocimiento al Colaborador

5.5.1. Sub-Criterio: 1.3.9

5.5.2. Objetivo: Crear motivación en los Colaboradores a través de los resultados de las Evaluaciones de Desempeño.

5.5.3. Tarea:

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
Promover el crecimiento profesional de los Colaboradores	100%	100%

5.5.4. Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
2 de enero de 2019	2 de diciembre de 2019

5.5.5. Responsable: Dirección de Recursos Humanos / Dirección de Planificación y Desarrollo

5.5.6. Indicador: Promoción de Colaboradores.

5.5.7. Estado de Cumplimiento

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.5.8. Resultado Final: Actualmente la Institución reconoce al Colaborador en su crecimiento laboral, en base a Promoción y nivel profesional. Igualmente, otorga día de gracia en el mes de diciembre y por motivo de cumpleaños.

5.5.9. Evidencia (s):

5.5.9.1. Evidencia 1: Publicación de Promociones de los Colaboradores.

5.5.9.2. Evidencia 2: Comunicaciones divulgadas de beneficios a los Colaboradores, como son del Día de Cumpleaños, de la Cooperativa, Servicios Préstamo Empleado Feliz, entre otros.

5.6. ACCIÓN DE MEJORA #6: Fomentar la cultura de compartir las capacitaciones adquiridas con los demás Colaboradores.

5.6.1. Sub-Criterio: 2.4.1

5.6.2. Objetivo: Crear una cultura para la innovación del servicio través del aprendizaje mutuo.

5.6.3. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
Culminar la propuesta del diseño del sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.	50%	75%
Talleres a los Técnicos sobre temas relacionados al desarrollo de sus funciones; estos a su vez replican el conocimiento adquirido en Talleres y Capacitaciones referente a los servicios Institucionales ofertados.	100%	

5.6.4. Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
31 de marzo de 2019	1 de diciembre de 2021

5.6.5. **Responsable:** Dirección de Recursos Humanos / Dirección de Planificación y Desarrollo.

5.6.6. **Indicador:** Personal altamente Capacitado

5.6.7. Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.6.8. **Resultado Final:** Desde la Dirección de Recursos Humanos y el Departamento de Fortalecimiento de Competencias para la Atención se imparten Talleres a los Técnicos sobre temas relacionados al desarrollo de sus funciones; estos a su vez replican el conocimiento adquirido en Talleres y Capacitaciones referente a los Servicios Institucionales ofertados. En referencia a la Consultoría de Monitoreo y Evaluación está actualmente en proceso (50%) trabajándose la primera fase; planificada concluir su ejecución en diciembre del 2019. La segunda fase inicia en diciembre del 2020 y concluye en diciembre del 2021.

5.6.9. Evidencia:

5.6.9.1. Evidencia 1: Talleres impartidos.

5.6.9.2. Evidencia 2: Ver detalles de la Mejora #7 Monitoreo y Evaluación.

5.7. ACCIÓN DE MEJORA #7: Concluir el Diseño de Proceso del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación e implementarlo.

5.7.1. Sub-Criterio: 2.4.3

5.7.2. **Objetivo:** Contar con sistema de medición y seguimiento a nivel nacional de todos los centros.

5.7.3. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Concluir la Consultoría de Monitoreo y Evaluación	80%	63%
2. Informatizar las propuestas de mejoras resultado de la consultoría	100%	
3. Seleccionar los grupos de trabajo de monitoreo y capacitarlos.	70%	
4. Hacer piloto.	0%	

5.7.4. Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de diciembre de 2019	30 de junio de 2020

5.7.5. **Responsable (s):** Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Desarrollo Infantil / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

5.7.6. **Indicador:** Proceso diseñado y Proceso Implementado.

5.7.7. Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.7.8 **Resultado Final:** Esta mejora está en proceso, el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación del INAIPI cuenta una política establecidas para la formulación e implementación de los Planes Operativos Anuales, los cuales se desprenden de la Planificación Estratégica y que generan una dinámica de seguimiento, monitoreo y evaluación. En referencia a la Consultoría de Monitoreo y Evaluación está actualmente en proceso (50%) trabajándose la primera fase; planificada concluir su ejecución en diciembre del 2019. La segunda fase inicia en diciembre del 2020 y concluye en diciembre del 2021. Adicional a esto, la institución cuenta con una herramienta de seguimiento al POA, que es utilizadas por cada unidad ejecutora hasta el nivel regional.

En relación al monitoreo, se cuenta con los indicadores de medición y las herramientas para el servicio de Base Familiar y Comunitaria, el cual se estará poniendo en marcha con un piloto en 4 localidades donde interviene el INAIPI. Para la implementación se ha diseñado una aplicación

informática que será utilizada en las visitas domiciliarias a las familias, y que sustituye el llenado manual de formularios, reduciendo así el costo y el tiempo; pero, además, permitiendo resultados en línea basados en la medición. Está en proceso definir indicadores de medición del Desarrollo Infantil, para lo cual se está trabajando en paralelo la definición de la condición de interés de la institución, apuntando al presupuesto orientado a resultados, bajo la coordinación de DIGEPRES; y como parte de la Consultoría del Diseño del Sistema de Monitoreo y Evaluación que están financiando UNICEF para el INAIPI, que debe entregar como parte de sus productos, una herramienta de medición para estos fines.

5.7.9 Evidencias:

- 5.7.9.1 Evidencia1: Política de Formulación e Implementación del Plan Operativo Anual (POA) L-PD-FME-001.
- 5.7.9.2 Evidencia 2: Captura de pantalla de la Aplicación de Visitas Domiciliarias.
- 5.7.9.3 Evidencia 3: Captura de pantalla de la Herramienta de Seguimiento al POA (a nivel Regional).

5.8 ACCIÓN DE MEJORA #8: Determinar y analizar el nivel de satisfacción de los Colaboradores, estableciendo análisis de mejora ante los resultados.

5.8.1 Sub-Criterio: 3.1.5

5.8.2 Objetivo: Conocer los niveles de satisfacción del personal.

5.8.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
Tomar acciones de mejora con los resultados de la Encuesta de Clima Laboral.	50%	75%
Realizar un esquema de reconocimiento	100%	

5.8.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
31 de octubre de 2019	1 de diciembre de 2019

5.8.5 Responsable: Dirección de Recursos Humanos / Dirección de Planificación y Desarrollo.

5.8.6 Indicador: Crecimiento de profesional dentro de la institución.

5.8.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%

NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO
-------------	-----------------------	-----------------------	---------------	----------

5.8.8 Resultado Final: La Institución cuenta con una Política de Compensación y Beneficios; y actualmente se está trabajando en las mejoras como resultado de la Encuesta de Clima laboral (realizada), para identificar el nivel de satisfacción de los Colaboradores; la cual se realizó en el mes de agosto 2019, se espera tener la divulgación de los resultados y plan de mejora antes de finalizar el año.

5.8.9 Evidencia (s):

5.8.9.1 Política de Compensación y Beneficios

5.8.9.2 Correo Seguimiento de la Encuesta de Clima Laboral realizada.

5.9 ACCIÓN DE MEJORA #9: Realizar un Plan de Acción que mida los objetivos esperados de la capacitación luego de un tiempo de haberse realizado.

5.9.1 Sub-Criterio: 3.2.9

5.9.2 Objetivo: Personal capacitado de acuerdo a sus funciones.

5.9.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Planes de Medición	100%	100%
2. Realizar Evaluación de Desempeño	100%	

5.9.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de diciembre de 2019	30 de junio de 2020

5.9.5 Responsable (s): Dirección de Recursos Humanos.

5.9.6 Indicador: Personal Capacitado

5.9.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.9.8 Resultado Final: La Institución ha trabajado en el diseño de una herramienta / documento que permita medir el impacto del Programa de Formación de los Colaboradores; se estará implementando a partir del último trimestre del año (final de junio 2019) y validándose en el inicio del 2020. La Dirección de Recursos Humanos, mediante el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación planifica y coordina la realización de la Evaluación del Desempeño de los Colaboradores del INAIPI y la Evaluación de la Eficacia de la Capacitación tomada por los Colaboradores.

5.9.9 Evidencia (s):

5.9.9.1 Evidencia 1: Captura de Pantalla SIGEPI de Evaluación y Acuerdos de Desempeño.

5.9.9.2 Evidencia 2: Evaluación de la Eficacia de la Capacitación tomada por los Colaboradores.

5.10 ACCIÓN DE MEJORA #10: Realizar reuniones periódicas por área con todo el personal, informando los resultados departamentales o institucionales.

5.10.1 Sub-Criterio: 3.3.1

5.10.2 Objetivo: Personal capacitado de acuerdo a sus funciones.

5.10.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
Realizar minutas de las reuniones que se realizan por área. actualizar los tableros de trello	100%	100%

5.10.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de enero de 2018	1 de diciembre de 2018

5.10.5 Responsable (s): Dirección de Recursos Humanos

5.10.6 Indicador: Personal Capacitado

5.10.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.10.8 Resultado Final: Acción de Mejora Cumplida según planificación y objetivo previsto. En la Institución se realizan reuniones periódicas por área, informando los resultados departamentales o institucionales y evidenciando Colaboradores identificados y comprometidos con el INAIFI.

5.10.9 Evidencia (s):

5.10.9.1 Evidencia 1: Tablero de Trello (Mesas Técnicas) y de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

5.10.9.2 Evidencia 2: Minutas de Reuniones realizadas en las Áreas Sustantivas en las Regionales del INAIFI.

5.10.9.3 Evidencia 3: Minutas de Reuniones realizadas Dirección de Planificación y Desarrollo.

5.11 ACCIÓN DE MEJORA #11: Designar a un responsable para el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los acuerdos de las alianzas y colaboraciones que tiene el INAIFI.

5.11.1 Sub-Criterio: 4.1.6

5.11.2 Objetivo: Tener un equipo que dé seguimiento a los acuerdos entre ambas partes.

5.11.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
Asignar un personal para dicha función dentro de la Dirección de Planificación y Desarrollo y Oficina de Relaciones Interinstitucionales	100%	100%

5.11.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
2 de enero de 2018	1 de diciembre de 2018

5.11.5 Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo / Oficina de Relaciones Interinstitucionales.

5.11.6 Indicador: Convenios positivos para la institución.

5.11.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.11.8 Resultado Final: Acción de mejora cumplida según objetivo previsto. Con el objetivo de tener un equipo que dé seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los acuerdos de las alianzas y colaboraciones que tiene el INIAPI; se aprueba la función de Analista de Cooperación Internacional en la Dirección de Planificación y Desarrollo, se estará contratando para el año 2020

5.11.9 Evidencia (s):

5.11.9.1 Evidencia 1: Estructura de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

5.11.9.2 Evidencia 2: Perfil Analista Técnico de Cooperación Internacional (portada).

5.12 ACCIÓN DE MEJORA #12: Realizar la planificación para la Gestión de la Documentación Institucional en los procesos que se ejecutan en busca la mejora continua.

5.12.1 Sub-Criterio: 5.1.1

5.12.2 Objetivo: Tener los procesos claves de gestión identificados.

5.12.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Culminar la documentación de los procesos claves.	100%	100%
2. Publicar y Divulgar los documentos generados.	100%	

5.12.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de julio de 2019	30 de noviembre de 2019

5.12.5 Responsable (s): Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / Dirección de Planificación y Desarrollo.

5.12.6 Indicador: Documentos aprobados y publicados

5.12.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.12.8 Resultado Final: La acción de mejora está en proceso, aún no se ha cumplido; esperando cumplirse en diciembre 2019 de acuerdo al objetivo propuesto. Se elaboró un listado de los Procesos Claves (de acuerdo al Mapa de Procesos Institucional), pendientes por concluir.

5.12.9 Evidencia (s):

5.12.9.1 Evidencia 1: Procedimientos y Flujos de Procesos Claves o Misionales aprobados y publicados

5.12.9.2 Formulario Control de Documentos Institucionales aprobados.

5.13 ACCIÓN DE MEJORA #13: Realizar la planificación para la gestión de la Documentación Institucional en los procesos que se ejecutan en busca la mejora continua.

5.13.1 Sub-Criterio: 5.1.5

5.13.2 Objetivo: Involucrar a los colaboradores de las áreas en la documentación, medición de la eficacia y eficiencia de los procesos. Estandarización y divulgación de los documentos.

5.13.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Culminar la documentación de los procesos claves.	100%	75%
2. Publicar y Divulgar los documentos generados.	100%	
3. Realizar indicadores de calidad.	0%	
4. Culminar la documentación institucional y socializarla con toda la institución.	100%	

5.13.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
31 de enero de 2020	31 de diciembre de 2020

5.13.5 Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo.

5.13.6 Indicador: Cantidad de procesos documentados, aprobados y divulgados.

5.13.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.13.8 Resultado Final: La acción de mejora está en proceso, actualmente se creó el repositorio de la Documentación Institucional, aún en la elaboración de los flujos de procesos y la elaboración de los indicadores de calidad (planificados con las áreas de sustantivas para el año 2020).

5.13.9 Evidencia (s):

5.13.9.1 Evidencia 1. Documentación Procesos Claves aprobados y publicados.

5.13.9.2 Evidencia 2: Planificación de la Documentación en proceso de levantamiento, pendiente por elaborar Flujos de Procesos y Procedimientos. **Evidencia 3:** Plan de trabajo elaboración de Indicadores de Calidad.

5.14 ACCIÓN DE MEJORA #14: Realizar las mediciones de los resultados logrados por áreas.

5.14.1 Sub-Criterio: 5.1.8

5.14.2 Objetivo: Medir el logro de los objetivos trazados.

5.14.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Concluir la Carta Compromiso al Ciudadano INAIPI	100%	67%
2. Desarrollar los Indicadores de medición.	100%	
3. Realizar indicadores de calidad.	0%	

5.14.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
31 de enero de 2020	31 de diciembre de 2020

5.14.5 Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo

5.14.6 Indicador: Estandarización de procesos.

5.14.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.14.8 Resultado Final: Esta acción de mejora no se pudo cumplir en el tiempo esperado, está en proceso. El INAIPI cuenta con un marco de resultado con sus indicadores, y la Carta Compromiso al Ciudadano ya elaborada y aprobada por Resolución. Pendiente crear Plan de trabajo para elaborar los indicadores. Se ha planificado su conclusión en el último trimestre del año 2020.

5.14.9 Evidencia (s):

5.14.9.1 Evidencia 1: Carta Compromiso al Ciudadano aprobada por el MAP.

5.14.9.2 Evidencia 2: POA (Marco de Resultado-Indicadores de Medición).

5.15 ACCIÓN DE MEJORA #15: Realizar mejoras dentro de los servicios con las quejas recibidas.

5.15.1 Sub-Criterio: (5.1.5) 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).

5.15.2 Objetivo: Involucrar a los ciudadanos / Clientes en la mejora de los servicios.

5.15.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Concluir la Carta Compromiso al Ciudadano.	100%	56%
2. Realizar un Sistema de Quejas de Clientes.	60%	
3. Crear mejoras en los servicios de las quejas recibidas.	60%	
4. Culminar con la implementación de NOBACI (97.56) y CAF (80.40%); actualizado al día 8 de octubre del 2019.	84%	

5.15.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de octubre de 2019	31 de diciembre de 2020

5.15.5 Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) / Oficina Acceso a la Información.

5.15.6 Indicador: Medición de Satisfacción de los Clientes, mejora de los procesos.

5.15.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%

NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO
-------------	-----------------------	-----------------------	---------------	----------

5.15.8 Resultado Final: Esta acción de mejora no se pudo cumplir en el tiempo esperado, está en proceso, extendiéndose el tiempo al mes de diciembre 2020. Existe el compromiso de que el Proceso de Quejas y Sugerencias sea regularizado en el INAIPI; y la decisión institucional es que sea responsabilidad del Centro de Atención al Usuario y el seguimiento a la implementación de la mejora por parte de la Dirección de Planificación y Desarrollo; específicamente del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión (como resultado de la Autoevaluación CAF). Estas áreas están elaborando un Sistema de Respuesta a las Quejas recibidas (de los Padres, Madres y Tutores de nuestros Niños y Niñas), de gestión de reclamación y Procedimiento. Se evidencia el cumplimiento del objetivo del involucramiento de los ciudadanos / Clientes en la mejora de los servicios (Encuesta de Satisfacción de CCC).

5.15.9 Evidencia (s):

5.15.9.1 Evidencia 1: Compromiso de Mejora CCC.

5.15.9.2 Evidencia 2: Análisis solicitudes Quejas recibidas en el Centro Atención al Usuario.

5.15.9.3 Evidencia 3. Flujo Proceso de Quejas y Reclamaciones (Padres, Madres y/o Tutores).

5.15.9.4 Evidencia 4: Informe de NOBACI y SISMAP (donde se evidencia NOBACI en un 97.34% y la Autoevaluación CAF concluida en un 100%).

5.16 ACCIÓN DE MEJORA #16: Medir el impacto de satisfacción que tiene la ciudadanía con los servicios brindados.

5.16.1 Sub-Criterio: (6.1.4) Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).

5.16.2 Objetivo: Conocer los niveles de satisfacción de las familias que reciben el servicio.

5.16.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Establecer encuesta de para medir el impacto del servicio, percepción.	100%	100%
2. Dar seguimiento a los resultados de la encuesta.	100%	
3. Determinar y analizar los resultados.	100%	

4. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos.	100%	
5. Socializar los resultados de la encuesta para conocimiento.	100%	

5.16.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de junio de 2018	1 de marzo de 2019

5.16.5 Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)

5.16.6 Indicador: Satisfacción del Cliente

5.16.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.16.8 Resultado Final: Acción de Mejora cumplida en un 100%, en espera de aprobación del Ministerio de Administración Pública

5.16.9 Evidencia (s).

5.16.9.1 Evidencia 1: Aprobación y Resolución de aprobación de Carta Compromiso al Ciudadano de la MAE

5.17 ACCIÓN DE MEJORA #17: Realizar un estándar de procesos que nos ayude a medir el tiempo promedio en que se debe responder una queja.

5.17.1 Sub-Criterio: Sugerencias recibidas e implementadas: (6.2.1) Número y tiempo de procesamiento de las quejas.

5.17.2 Objetivo: Conocer las inconformidades de los clientes externos y eliminarlas en menor tiempo posible.

5.17.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Plasmar las estadísticas de sugerencias recibidas, así como el tiempo de procesamiento de las mismas.	75%	75%
2. Realizar informes de mejora continua en base a las quejas recibidas.	75%	

5.17.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de octubre de 2019	31 de diciembre de 2020

5.17.5 Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)

5.17.6 Indicador: Cantidad de quejas recibidas resueltas en el menor tiempo posible.

5.17.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.17.8 Resultado Final: Esta acción de mejora no se pudo cumplir en el tiempo esperado, está en proceso, extendiéndose el tiempo al mes de diciembre 2020.

Existe el compromiso de que el Proceso de Quejas y Sugerencias sea regularizado en el INAIFI; y la decisión institucional es que sea responsabilidad del Centro de Atención al Usuario y el seguimiento a la implementación de la mejora por parte de la Dirección de Planificación y Desarrollo; específicamente del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión (como resultado de la Autoevaluación CAF).

Estas áreas están diseñando y elaborando un Sistema de Respuesta de las Quejas recibidas (de los Padres, Madres y Tutores de nuestros Niños y Niñas), de gestión de reclamación (Aplicación SPICEWORKS HELDESK) y Procedimiento (incluye Instructivo). Se están realizando reuniones de validación con las áreas de la Dirección Gestión de Redes de Servicios del INAIFI.

5.17.9 Evidencia (s):

5.17.9.1 Evidencia: Análisis solicitudes Quejas recibidas en el Centro Atención al Usuario

5.17.9.2 Aplicación SPICEWORKS HELDESK

5.17.9.3 Procedimiento de las Quejas y Reclamaciones aprobado.

5.18 ACCIÓN DE MEJORA #18: Realizar la gestión para determinar los indicadores que permitan determinar el número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.

5.18.1 Sub-Criterio: Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios: (6.2.2) Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.

5.18.2 Objetivo: Conocer los errores y minimizarlos.

5.18.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
Diseñar los indicadores que median la cantidad de expedientes que son Re-trabajados.	75%	75%

5.18.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
8 de octubre de 2019	31 de diciembre de 2020

5.18.5 Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)

5.18.6 Indicador: Cantidad de expedientes Re trabajados

5.18.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.18.8 Resultado Final: Esta Acción de Mejora está en proceso de cumplimiento, esperando completarse en el tiempo previsto. Actualmente el INAIPI controla los expedientes del Área Administrativa y Financiera por el Sistema. Mientras que en la Dirección de Recursos Humanos se controla la salida y devolución de Expedientes de Colaboradores en el Departamento de Registro, Control y Nómina, de forma manual mediante un listado.

5.18.9 Evidencia (s):

5.18.9.1 Evidencia 1: Registro de Salida y Devolución de Expediente Área Administrativa y Financiera.

5.18.9.2 Evidencia 2: Registro Control Expedientes de Colaboradores.

5.19 ACCIÓN DE MEJORA #19: Realizar la documentación de los estándares del servicio y crear los indicadores de medición de los mismos.

5.19.1 Sub-Criterio: Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios: (6.2.3) Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo, requerimientos legales).

5.19.2 Objetivo: Ciudadanía conozca los servicios que ofrece la institución y los estándares de calidad de los mismos.

5.19.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Conformar equipos de trabajo para la conformación y desarrollo de los indicadores.	100%	25%
2. Diseñar e implementar herramientas metodológicas para la medición del impacto de los servicios.	0%	
3. Dar a conocer los datos a los grupos de intereses sobre los resultados obtenidos en relación a los servicios institucionales.	0%	
4. Desarrollo de la documentación para el cumplimiento de los estándares de los servicios.	0%	

5.19.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
31 de enero de 2020	31 de diciembre de 2020

5.19.5 Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo.

5.19.6 Indicador: Impacto de Satisfacción.

5.19.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.19.8 Resultado Final: Esta acción de mejora está el proceso de elaboración, la Institución determinó la conformación de los equipos de trabajo y el tiempo estimado del proyecto; con el objetivo de desarrollar los Estándares de Calidad de los Servicios que ofrece el INAIPI.

5.19.9 Evidencia (s):

5.19.9.1 Evidencia1: Estándares de Servicio Carta Compromiso al Ciudadano.

5.19.9.2 Evidencia 2: Participantes Reunión de Estándares de Calidad.

5.19.9.3 Evidencia 3: Listado de Equipo de Trabajo.

5.20 ACCIÓN DE MEJORA #20: Con la creación de los buzones de quejas y sugerencias se crea una línea directa con el Colaborador, además de la creación del Comité de Ética.

5.20.1 Sub-Criterio: (7.1.5) Mecanismos de consulta y dialogo.

5.20.2 Objetivo: Personal capacitado de acuerdo a sus funciones.

5.20.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los colaboradores.	100%	100%
2. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos.	100%	
3. Socializar los resultados de la encuesta de clima laboral para conocimiento de los colaboradores.	100%	
4. Dar seguimiento a las sugerencias que son expuestas en el buzón.	100%	

5.20.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de octubre de 2018	1 de febrero de 2019

5.20.5 Responsable (s): Dirección de Recursos Humanos.

5.20.6 Indicador: Colaboradores Identificados con la Institución

5.20.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.20.8 Resultado Final: La Institución cuenta con buzones de sugerencia y el Comité de Ética como mecanismo de consulta y diálogo, en donde se le da seguimiento a cada una de las observaciones realizadas, tanto por los Colaboradores o Ciudadanos Externos.

5.20.9 Evidencia (s):

5.20.9.1 Evidencia 1: Comunicación a los Colaboradores y Ciudadanos de la juramentación de los nuevos Miembros de Comité de Ética.

5.20.9.2 Evidencia 2: Ubicación de los Buzones Sugerencias.

5.20.9.3 Evidencia 3: Formulario Cuadro Control de Denuncias.

5.21 ACCIÓN DE MEJORA #21: Realizar inducciones a los Colaboradores de las razones sociales de la institución.

5.21.1 Sub-Criterio: (7.1.6) La responsabilidad social de la organización.

5.21.2 Objetivo: Que todo colaborador de INAIFI tenga claro cuál es el objetivo de la institución. Brindar a los colaboradores la confianza de poder expresar sus puntos de vista y participar en la toma de decisiones.

5.21.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los colaboradores.	100%	50%
2. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos.	100%	
3. Socializar los resultados de la encuesta de clima laboral para conocimiento de los colaboradores.	0%	
4. Dar seguimiento a las sugerencias que son expuestas en el buzón.	0%	

5.21.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de octubre de 2019	31 de marzo de 2020

5.21.5 Responsable (s): Dirección de Recursos Humanos

5.21.6 Indicador: Colaboradores Identificados con la Institución.

5.21.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%

NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO
-------------	-----------------------	-----------------------	---------------	----------

5.21.8 Resultado Final: Esta acción de mejora no se pudo cumplir en el tiempo pautado, está en proceso de elaboración. Se ha extendido el tiempo de cumplimiento marzo 2020. La Institución actualmente da a conocer al personal de nuevo ingreso los datos relevantes sobre la responsabilidad social institucional, a través del Proceso de Inducción.

5.21.9 Evidencia (2):

5.21.9.1 Evidencia 1: Procedimiento de Inducción.

5.21.9.2 Evidencia 2: Listado de Asistencia de Inducción de Personal de Nuevo Ingreso. Evidencia.

5.21.9.3 3: Registro de Satisfacción del Contenido del Proceso de Inducción.

5.22 ACCIÓN DE MEJORA #22: Realizar medición de la satisfacción de las familias con el servicio que ofrece la Institución, que impacto causa la misma en sus vidas.

5.22.1 Sub-Criterio: (8.1.3) 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.

5.22.2 Objetivo: Determinar la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Institución.

5.22.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Establecer encuesta de para medir el impacto del servicio, percepción.	100%	100%
2. Dar seguimiento a los resultados de la encuesta.	100%	
3. Determinar y analizar los resultados.	100%	
4. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos.	100%	
5. Socializar los resultados de la encuesta para conocimiento.	100%	

5.22.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de octubre de 2018	1 de abril de 2019

5.22.5 Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) / Departamento de Comunicaciones.

5.22.6 Indicador: Nivel de satisfacción del servicio ofrecido.

5.22.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.22.8 Resultado Final: Acción de Mejora cumplida en un 100%, de acuerdo a la fecha pactada, en espera de aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Administración Pública.

5.22.9 Evidencia (s):

5.22.9.1 Evidencia 1: Aprobación y Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano (donde se evidencia las tareas 1, 2, 3 4, y 5).

Evidencia 2:

5.23 ACCIÓN DE MEJORA #23: Medir el impacto local que ofrece la instrucción donde es colocado un Centro de Servicio.

5.23.1 Sub-Criterio: (8.1.5) 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.).

5.23.2 Objetivo: Determinar la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Institución.

5.23.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Establecer encuesta de para medir el impacto del servicio, percepción.	100%	100%
2. Dar seguimiento a los resultados de la encuesta.	100%	
3. Determinar y analizar los resultados.	100%	
4. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos.	100%	
5. Socializar los resultados de la encuesta para conocimiento.	100%	

5.23.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN

1 de octubre de 2018

1 de abril de 2019

5.23.5 Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) / Departamento de Comunicaciones

5.23.6 Indicador: Nivel de satisfacción del servicio ofrecido.

5.23.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.23.8 Resultado Final: Acción de Mejora cumplida en un 100%, de acuerdo a la fecha pauta, en espera de aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano de parte del Ministerio de Administración Pública.

5.23.9 Evidencia (s):

5.23.9.1 Evidencia 1: Aprobación y Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano (donde se evidencia las tareas 1, 2, 3 4, y 5).

5.23.9.2 Evidencia 2: Socialización con el Comité de Calidad Institucional del INAIPI.

5.24 ACCIÓN DE MEJORA #24: Medir el impacto local que ofrece la instrucción donde es colocado un Centro de Servicio.

5.24.1 Sub-Criterio: (8.1.6) 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).

5.24.2 Objetivo: Determinar la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Institución.

5.24.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Establecer encuesta de para medir el impacto del servicio, percepción.	100%	100%
2. Dar seguimiento a los resultados de la encuesta.	100%	
3. Determinar y analizar los resultados.	100%	
4. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos.	100%	

5. Socializar los resultados de la encuesta para conocimiento.	100%	
--	------	--

5.24.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de octubre de 2018	1 de abril de 2019

5.24.5 Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) / Departamento de Comunicaciones

5.24.6 Indicador: Nivel de satisfacción del servicio ofrecido.

5.24.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.24.8 Resultado Final: Acción de Mejora cumplida en un 100%, de acuerdo a la fecha pactada, en espera de aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano de parte del Ministerio de Administración Pública.

5.24.9 Evidencia (s):

5.24.9.1 Evidencia 1: Aprobación y Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano (donde se evidencia las tareas 1, 2, 3, 4 y 5).

5.24.9.2 Evidencia 2: Socialización con el Comité de Calidad Institucional del INAIPI.

5.25 ACCIÓN DE MEJORA #25: Medir el impacto local que ofrece la instrucción donde es colocado un centro de servicio.

5.25.1 Sub-Criterio: (8.1.7) 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.).

5.25.2 Objetivo: Determinar la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Institución.

5.25.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Establecer encuesta de para medir el impacto del servicio, percepción.	100%	100%

2. Dar seguimiento a los resultados de la encuesta.	100%	
3. Determinar y analizar los resultados.	100%	
4. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos.	100%	
5. Socializar los resultados de la encuesta para conocimiento.	100%	

5.25.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de octubre de 2018	1 de abril de 2019

5.25.5 Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) / Departamento de Comunicaciones

5.25.6 Indicador: Nivel de satisfacción del servicio ofrecido.

5.25.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.25.8 Resultado Final: Acción de Mejora cumplida en un 100%, de acuerdo a la fecha pactada, en espera de aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano de parte del Ministerio de Administración Pública.

5.25.9 Evidencia (s):

5.25.9.1 Evidencia 1: Aprobación y Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano (donde se evidencia las tareas 1, 2, 3, 4 y 5).

5.25.9.2 Evidencia 2: Socialización con el Comité de Calidad Institucional del INAIPI.

5.26 ACCIÓN DE MEJORA #26: Medir el impacto local que ofrece la instrucción donde es colocado un centro de servicio.

5.26.1 Sub-Criterio: (8.1.9) Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.

5.26.2 Objetivo: Determinar la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Institución.

5.26.3 Tarea (s):

	% Cumplimiento Tareas
--	------------------------------

TAREA (S)	% por tarea	ponderación de tareas
1. Establecer encuesta de para medir el impacto del servicio, percepción.	100%	100%
2. Dar seguimiento a los resultados de la encuesta.	100%	
3. Determinar y analizar los resultados.	100%	
4. Establecer las acciones de mejora ante los resultados obtenidos.	100%	
5. Socializar los resultados de la encuesta para conocimiento.	100%	

5.26.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de octubre de 2018	1 de abril de 2019

5.26.5 Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) / Departamento de Comunicaciones.

5.26.6 Indicador: Nivel de satisfacción del servicio ofrecido.

5.26.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.26.8 Resultado Final: Acción de Mejora cumplida en un 100%, de acuerdo a la fecha pactada, en espera de aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano de parte del Ministerio de Administración Pública.

5.26.9 Evidencia (s):

5.26.9.1 Evidencia 1: Aprobación y Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano (donde se evidencia las tareas 1, 2, 3, 4 y 5).

5.26.9.2 Evidencia 2: Socialización con el Comité de Calidad Institucional del INAIPI.

5.27 ACCIÓN DE MEJORA #27: Documentar los planes de impacto social y cuidado de recursos.

5.27.1 Sub-Criterio: (8.2.1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).

5.27.2 Objetivo: Mejorar los recursos de la institución del medioambiente.

5.27.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
Realizar cronograma de actividades donde se desarrolle temas de reciclaje y mejora de recursos.	100%	100%
Dar a conocer a los Colaboradores la Política de medio ambiente. Evidencia: divulgación	100%	

5.27.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de octubre de 2018	1 de abril de 2019

5.27.5 Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) / Departamento de Comunicaciones

5.27.6 Indicador: Conocimiento del tema de los Colaboradores y los niños.

5.27.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.27.8 Resultado Final: El INAIPI realizar actividades donde se desarrollan temas de reciclaje y mejora de recursos.

5.27.9 Evidencia (s):

5.27.9.1 Evidencia 1: Planificación / Ejecución Programa de Reciclaje en los Centros de Servicios.

5.27.9.2 Evidencia 2: Política de Medio Ambiente elaborada y divulgación a los Colaboradores.

5.28 ACCIÓN DE MEJORA #28: Determinar y accionar ante los posibles riesgos.

5.28.1 Sub-Criterio: (9.2.1) La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.

5.28.2 Objetivo: Medir los riesgos institucionales creando así oportunidades de mejoras.

5.28.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
Realización de una matriz de Riesgo	100%	100%

5.28.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de enero de 2018	1 de diciembre de 2018

5.28.5 Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo.

5.28.6 Indicador: Cantidad de riesgos mitigados.

5.28.7 Estado de Cumplimiento:

ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
0%	25%	50%	75%	100%
NO CUMPLIDO	PARCIALMENTE CUMPLIDO	MEDIANAMENTE CUMPLIDO	CASI CUMPLIDO	CUMPLIDO

5.28.8 Resultado Final: Esta Acción de Mejora está realizada en su totalidad, cumpliendo así con el objetivo de medir los riesgos institucionales y creando oportunidades de mejoras. La Institución ha realizado las Matrices de Riesgo, Instructivos y ha determinado su accionar ante los posibles riesgos.

5.28.9 Evidencia (s):

5.28.9.1 Evidencia 1: Carpeta de Matrices de Riesgo realizadas.

5.29 ACCIÓN DE MEJORA #29: Determinar indicadores para medir el grado de comparativo con otras instituciones establecidos

5.29.1 Sub-Criterio: (9.2.4) Resultados de benchmarking (análisis comparativo).

5.29.2 Objetivo: Conocer y medir el nivel de avance de la institución en comparación con otros modelos de América Latina.

5.29.3 Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
Diseñar Indicador de medición	100%	100%

5.29.4 Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
1 de enero de 2019	1 de diciembre de 2019

5.29.5 Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo / Oficina de Relaciones Interinstitucionales.

5.29.6 Indicador: Crecimiento de la Institución.

5.29.7 Estado de Cumplimiento:

5.29.8 Resultado Final: Cumplida la Acción de Mejora; el INAIPI no cuenta con otra institución a nivel nacional que ofrezca igual servicio integral de atención, por lo que solo puede observar experiencias similares en otros países de Latinoamérica. Para los fines de indicadores nos remitimos a los que utilizan organismos internacionales como UNESCO en su portal de Estadísticas de Primera Infancia (SIPI) y el Banco Mundial, en su módulo de datos estadísticos. Para los fines, el INAIPI ha seleccionado el indicador "Porcentaje de niños y niñas con lactancia materna exclusiva hasta los 6 meses de edad". Este responde a un indicador país que debe ser monitoreado para enfocar las intervenciones. También permitirá medir y evaluar la efectividad de la formación a familias, en este tema. Para los fines, se cuenta con bases de datos externa de medición y la posibilidad de capturar el dato anualmente, desde los registros administrativos del INAIPI. Para los fines del Benchmarking, estaremos midiendo con las instituciones de servicios de las políticas públicas "Cero a Siempre" de Colombia y "Cuna Más" de Perú.

5.29.9 Evidencia (s):

5.29.9.1 Evidencia 1: Capturas de Pantallas del indicador seleccionado.

6 CONCLUSIÓN

La efectividad o grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en nuestro Plan de Mejora Institucional del INAIPI-2019 es de un **82%**.

Principalmente pudimos observar que los tiempos propuestos no es que no fueron cumplidos, sino que se necesitó de un mayor plazo para realizar las acciones, por el tamaño y naturaleza de nuestra Institución, y que fue un plan muy ambicioso por la cantidad de Acciones de Mejoras incluidas (29).

Como lecciones aprendidas, citamos a continuación:

- a) Los futuros planes deben centrarse en menos de quince (15) acciones, para asegurar un mayor monitoreo y lograr los objetivos planificados.
- b) Los plazos o tiempos de ejecución deben ser más amplios, tomando en cuenta que muchas veces las acciones involucran procesos que pueden incluir áreas externas o que necesitan de una gran coordinación para ser ejecutados.
- c) El Plan de Mejora debe ser mejor difundido en toda la organización, para garantizar su importancia y procurar mayor nivel de atención.

Esperamos que el análisis y las recomendaciones que se han expresado en este Informe no solo sirvan de base para futuros planes, sino que garanticen la conclusión de aquellas acciones parcialmente cumplidas, y la reincorporación de las acciones no cumplidas al nuevo Plan de Mejora, en conjunto con las que resulten del segundo Autodiagnóstico Institucional (CAF).

A continuación, presentamos las Acciones de Mejoras y el % de cumplimiento por tareas planificadas, los cuales dan como resultado un 82% de Eficiencia Institucional del Plan de Mejoras del INAIPI:

# MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	ponderación de tareas	RESULTADO FINAL (versus/ objetivo previsto)
1	Conformar los equipos de trabajo para la realización de la Documentación Institucional.	100%	CUMPLIDO
2	Seguimiento al proceso de licitación para la contratación de la compañía consultora, apoyar las áreas en levantamiento de la documentación. Seguimiento a las Mejoras como resultado de Auditorías realizadas.	50%	MEDIANAMENTE CUMPLIDO
3	Socializar la Encuesta de Clima Laboral con los Colaboradores.	60%	MEDIANAMENTE CUMPLIDO
4	Documentar en las reuniones de revisión de cuentas y las entrevistas de evaluaciones del desempeño propuestas de los colaboradores	100%	CUMPLIDO
5	Desarrollar Programa o Política de reconocimiento al Colaborador	100%	CUMPLIDO
6	Fomentar la cultura de compartir las capacitaciones adquiridas con los demás Colaboradores.	75%	CASI CUMPLIDO
7	Concluir el Diseño de Proceso del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación e implementarlo.	63%	MEDIANAMENTE CUMPLIDO
8	Determinar y analizar el nivel de satisfacción de los Colaboradores, estableciendo análisis de mejora ante los resultados.	75%	CASI CUMPLIDO
9	Realizar un Plan de Acción que mida los objetivos esperados de la capacitación luego de un tiempo de haberse realizado	100%	CUMPLIDO
10	Realizar reuniones periódicas por área con todo el personal, informando los resultados departamentales o institucionales.	100%	CUMPLIDO
11	Designar a un responsable para el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los acuerdos de las alianzas y colaboraciones que tiene el INIAPI.	100%	CUMPLIDO
12	Realizar la planificación para la Gestión de la Documentación Institucional en los procesos que se ejecutan en busca la mejora continua.	100%	CUMPLIDO
13	Realizar la planificación para la gestión de la Documentación Institucional en los procesos que se ejecutan en busca la mejora continua.	75%	CASI CUMPLIDO
14	Realizar las mediciones de los resultados logrados por áreas.	67%	MEDIANAMENTE CUMPLIDO
15	Realizar mejoras dentro de los servicios con las quejas recibidas.	76%	CASI CUMPLIDO
16	Medir el impacto de satisfacción que tiene la ciudadanía con los servicios brindados.	100%	CUMPLIDO
17	Realizar un estándar de procesos que nos ayude a medir el tiempo promedio en que se debe responder una queja.	75%	CASI CUMPLIDO
18	Realizar la gestión para determinar los indicadores que permitan determinar el número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	75%	CASI CUMPLIDO
19	Realizar la documentación de los estándares del servicio y crear los indicadores de medición de los mismos.	25%	PARCIALMENTE CUMPLIDO
20	Con la creación de los buzones de quejas y sugerencias se crea una línea directa con el Colaborador, además de la creación del Comité de Ética.	100%	CUMPLIDO
21	Realizar inducciones a los Colaboradores de las razones sociales de la institución.	50%	MEDIANAMENTE CUMPLIDO
22	Realizar medición de la satisfacción de las familias con el servicio que ofrece la Institución, que impacto causa la misma en sus vidas.	100%	CUMPLIDO
23	Medir el impacto local que ofrece la instrucción donde es colocado un Centro de Servicio.	100%	CUMPLIDO
24	Medir el impacto local que ofrece la instrucción donde es colocado un Centro de Servicio.	100%	CUMPLIDO
25	Medir el impacto local que ofrece la instrucción donde es colocado un centro de servicio.	100%	CUMPLIDO
26	Medir el impacto local que ofrece la instrucción donde es colocado un centro de servicio.	100%	CUMPLIDO
27	Documentar los planes de impacto social y cuidado de recursos.	100%	CUMPLIDO
28	Determinar y accionar ante los posibles riesgos	100%	CUMPLIDO
29	Determinar indicadores para medir el grado de comparativo con otras instituciones establecidos	100%	CUMPLIDO
		82%	CASI CUMPLIDO



INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL
A LA PRIMERA INFANCIA

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME

**Avance Plan de Mejora
Autoevaluación Modelo CAF 2019**

7 ANEXOS – EVIDENCIAS POR ACCIÓN DE MEJORA

7.1 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #1:

7.1.1 Captura de Pantalla del Sistema de Comunicación Interna y Correo Institucional publicación de documentos

Archivos > CONTROL DOCUMENTACIÓN INSTITUCIONAL INAIPI > DOCUMENTOS INAIPI CODIFICADOS ^R

Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño del archivo	Compartir
COD-DIRECCION DE REDES Y SERVICIOS	24 de mayo	Sonia Cespedes	1 elemento	^R Compartido
COD-FORMULACION DE PLANES, PROGRA...	24 de mayo	Sonia Cespedes	18 elementos	^R Compartido
COD-OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFO...	24 de mayo	Sonia Cespedes	5 elementos	^R Compartido
COD-RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PE...	24 de mayo	Sonia Cespedes	5 elementos	^R Compartido
COD-REGISTRO, CONTROL Y NÓMINA	24 de mayo	Sonia Cespedes	6 elementos	^R Compartido
MANUAL DE PROCEDIMIENTO	24 de mayo	Sonia Cespedes	2 elementos	^R Compartido
PROCESOS-PROCEDIMIENTOS CLAVES	11 de octubre	Sonia Cespedes	7 elementos	^R Compartido

7.1.2 Captura del INTRANET, y Publicación de la Documentación Institucional aprobada

Publicación de Documentos Institucionales INAIPI

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO COMUNICA
Jue 19/12/2019 15:21

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES



En nuestro portal de INTRANET puede acceder a los siguientes Documentos:

- LINEAMIENTOS PLAN NACIONAL PROTECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA**
- GESTIÓN DE SERVICIOS:**
 - Descripción del Programa Centros de Atención Integral a la Primera Infancia CAIPI
 - Descripción General del Programa de Atención Integral a la Primera Infancia de Base Familiar y Comunitaria
 - Lineamientos para el Fortalecimiento de las Experiencias Existentes
 - Lineamientos para la Gestión de Riesgo
 - Manual de Gestión y Funcionamiento de los Centros de Atención Integral a la Infancia y la Familia (CAFI)
 - Manual de Procedimientos Técnicos y Financieros PBFC
 - Manual de Gestión y Funcionamiento de los Centros de Atención Integral a la Primera Infancia, CAIPI
- COMPONENTE DE EDUCACIÓN INICIAL:**
 - Orientaciones Curriculares para los Centros del INAPI
 - Coordinación del Servicio Educativo en las Redes de Atención
 - Guía de Estimulación Temprana para Niños/Niñas de 0 a 2 años del PBFC
 - Guía del Animador Estrategia Estimulación 0-2 años
- COMPONENTE DE SALUD Y NUTRICIÓN:**
 - Manual Funcionamiento Guía Actuación Salud y Nutrición
 - Manual Técnico del Componente de Alimentación y Nutrición del INAIPI
 - Manipulación de alimentos en los CAIPI
 - Manual 1 carta Buenas Prácticas Manipulación Servicios Alimentación CAIPI y CAFI
 - Orientaciones para el cumplimiento de las condiciones de calidad en los CAIPI
 - Orientaciones para el cumplimiento de las condiciones de calidad en los CAFI
 - Protocolos Salud y Nutrición
 - Ruta para la Vigilancia al Crecimiento y Desarrollo del niño y niña
 - Salud Bucal en la Primera Infancia V.1
- COMPONENTE DE DETECCIÓN DE NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD:**
 - Identificación Señales de Alerta en el Desarrollo
 - Lineamientos Generales de inclusión Niños Niñas con discapacidad
 - Guía de Derivación INAIPI-CAID
 - La Historia de Sara y su familia
 - Libreta de Bolsillo
- COMPONENTE DE REGISTRO DE NACIMIENTO:**
 - Guía Implementación Componente de Registro Nacimiento INAIPI
- COMPONENTE DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA:**
 - Lineamientos participación de familias y Comunidades
 - Orientaciones 1 Carta para organización del Comité de Padres, Madres y Tutores
- PROGRAMA DE FORMACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL INAIPI:**
 - Marco del Programa de Formación de los Recursos Humanos del INAIPI
 - Estrategias Internas de Formación Continua
 - Guía para el Acompañamiento Técnico de Pasantías
 - Libro de Planificación y Control de las Comunidades de Aprendizaje
 - Preguntas Frecuentes Comunidad de Aprendizaje
 - Preguntas Frecuentes Pasantías
- ESTRATEGIA DE FORMACIÓN A FAMILIAS:**
 - Guía de Formación de Familias
 - Guía para la Realización de Talleres de Formación con Familias de NN de 3 y 4 años

<https://inaipido.sharepoint.com/:f/g/Eu4Jni2QZVLu24zaH5k4qUBkcfng3qBMrb9wkP70yHUJg?e=FyotHS>

Publicación Procesos y Procedimientos Claves del INAIFI

D

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO COMUNICA
Vie 18/10/2019 16:16

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



Le comunicamos que ha (n) sido publicado (s) en la INTRANET en el portal Documentos Institucionales el /los siguiente (s) documento (s):

- MAPA DE PROCESOS DEL INAIFI
- PROCESO-PROCEDIMIENTO GESTIÓN EDUCATIVA
- PROCESO-PROCEDIMIENTO GESTIÓN SALUD Y NUTRICIÓN
- PROCESO-PROCEDIMIENTO FORTALECIMIENTO BUENAS PRÁCTICAS DE CRIANZA
- PROCESO-PROCEDIMIENTO GESTIÓN DESARROLLO SOCIAL
- PROCESO-PROCEDIMIENTO GESTIÓN SALUD EMOCIONAL
- PROCESO-PROCEDIMIENTO GESTIÓN MOVILIZACIÓN SOCIAL

Para visualizar la publicación haga clic [aquí](#)

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

¡Ser niño y niña nunca fue mejor!

Dirección de Planificación y Desarrollo
Comunica

Departamento de Desarrollo Institucional y
Calidad en la Gestión



¡Ser niño y niña nunca fue mejor!

<http://www.inaifi.gob.do>
Tel: (809) 545-5147

**Instituto Nacional de Atención Integral
a la Primera Infancia**
Ave. Bolívar esq. Nicolás de Bari No. 61.



INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL
A LA PRIMERA INFANCIA

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME Avance Plan de Mejora Autoevaluación Modelo CAF 2019

7.1.3 Aprobación de la Estructura Organizativa del INAIPI



"Año de la Innovación y la Competitividad"

"Avanzamos para tí"

20 de noviembre 2019

012081

Señora
Berlinesa Franco
Directora Ejecutiva
Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI)
Su Despacho

Distinguida señora Franco:

Adjunto a la presente, le remitimos la Resolución Núm. 12-2019, que aprueba la nueva estructura organizativa del Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI), y que ha sido refrendada por este Ministerio de Administración Pública (MAP).

Aprovechamos la ocasión para solicitarle instruir a las unidades correspondientes para que la misma sea implementada de inmediato en todas sus partes, no sólo en el aspecto organizacional, sino en lo relativo a la gestión de recursos humanos y los cambios en nómina.

Valoramos los esfuerzos que los técnicos de ambas instituciones han venido realizando para el logro de los objetivos institucionales y por consiguiente, del Estado que representamos.

Atentamente,

Lic. Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública



RVC/vbe
000
2/11/19



"Año de la Innovación y la Competitividad"

RESOLUCIÓN No. 12-2019, QUE APRUEBA LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA (INAIFI).

CONSIDERANDO: Que la Ley Núm. 41-08, de Función Pública, del 16 de enero del 2008, que crea la Secretaría de Administración Pública, hoy Ministerio de Administración Pública, en su artículo 8, numeral 12 faculta a este Ministerio, a evaluar y proponer las reformas de las estructuras orgánica y funcional de la administración pública. Asimismo, revisar y aprobar los manuales de procedimiento y de organización que eleven los órganos y entes de la administración pública.

CONSIDERANDO: Que uno de los elementos básicos para la aplicación y sostenibilidad del proceso de Reforma y Modernización del Estado es la necesaria implantación de las normas reguladoras establecidas por las leyes de Función Pública, Núm. 41-08 y Orgánica de Administración Pública, Núm. 247-12, a fin de promover el fortalecimiento institucional, el desarrollo y motivación de sus recursos humanos, así como la profesionalización de la Administración Pública.

CONSIDERANDO: Que de conformidad con la Constitución de la República Dominicana es de alto interés nacional garantizar la supervivencia y el desarrollo armónico e integral, así como el ejercicio pleno de los derechos fundamentales de todos los niños y niñas en la primera infancia que habitan en el territorio nacional. Además de garantizar la inclusión de todos los niños y niñas en la escuela regular o educación básica prevista desde los cinco años.

CONSIDERANDO: Que, en atención a la Ley Núm. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo, todos los órganos del Estado y la sociedad en su conjunto deben proteger a niños, niñas, adolescentes y jóvenes desde su nacimiento para propiciar su desarrollo integral e inclusión social.

CONSIDERANDO: Que el Decreto Núm. 102-13 instituye el Sistema Nacional de Protección y Atención Integral a la Primera Infancia con el objetivo de ordenar, articular, integrar y regular la oferta de servicios existentes en el país dirigidos a la atención y protección de la primera infancia y ampliar la oferta de atención en cobertura y calidad a niños y niñas de 0 a 5 años.

CONSIDERANDO: Que el Decreto Núm. 102-13, del 12 de abril de 2013, establece que la primera infancia constituye el más significativo periodo de desarrollo de la vida humana y



Av. Máximo Gómez No. 2, D.N., Rep. Dom.
Tel: 009 683 0700 www.mineduc.gob.do
@educaciondo

Resolución N° 12-2019 Página 1 de 21

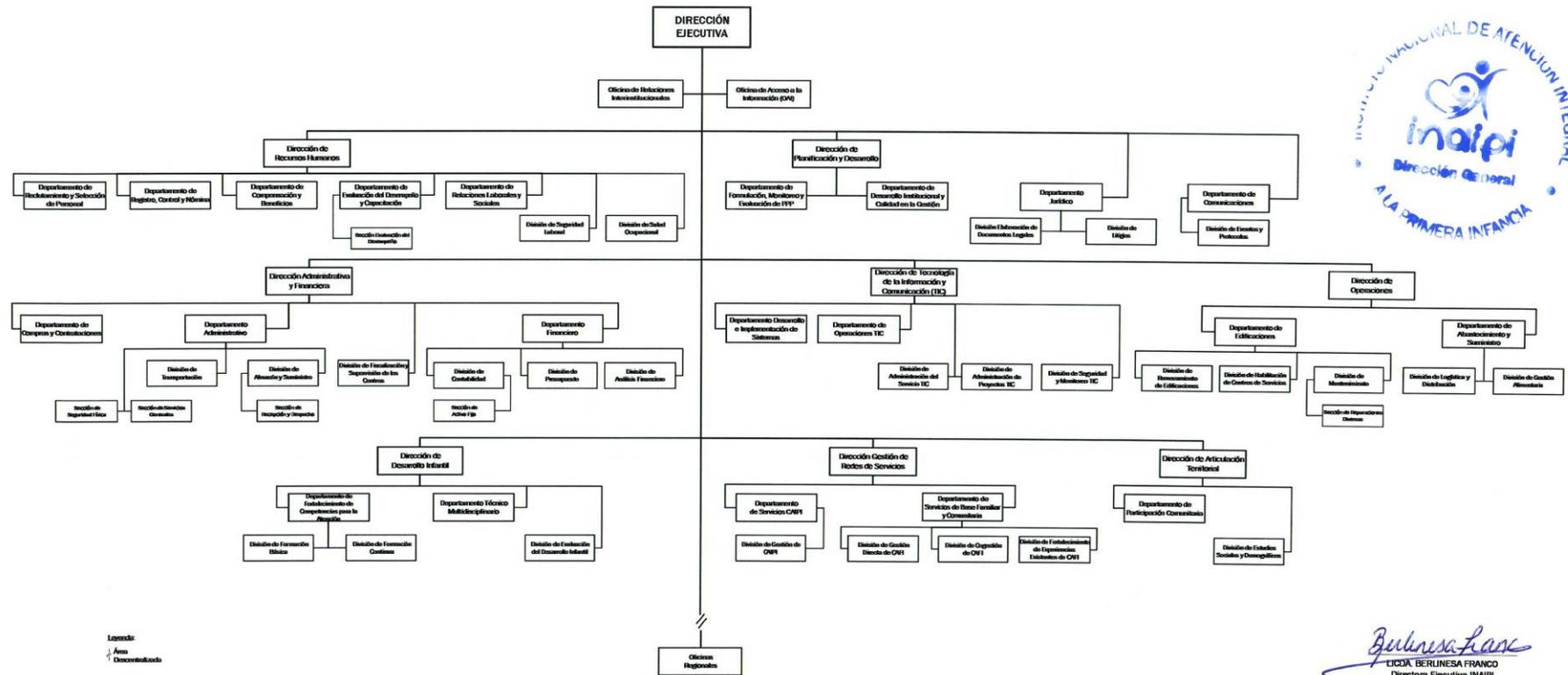


INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL
A LA PRIMERA INFANCIA

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME
Avance Plan de Mejora
Autoevaluación Modelo CAF 2019

ESTRUCTURA INAIPI





INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL
A LA PRIMERA INFANCIA

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME Avance Plan de Mejora Autoevaluación Modelo CAF 2019



Portal de
Transparencia



Ingresar tu búsqueda

Inicio | Mapa del Sitio | Contacto

Está aquí: / Inicio / Estructura Orgánica de la Institución

INICIO

PORTAL INSTITUCIONAL

BASE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN

MARCO LEGAL DEL SISTEMA DE TRANSPARENCIA

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA INSTITUCIÓN

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA INSTITUCIÓN

Resolución No.12-2019 que aprueba la estructura organizativa del INAIPI

Detalles

Descarga

Estructura Orgánica de la Institución

Detalles

Descarga

Cantidad de ítems por página 12

7.2 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #2

7.2.1 Documento elección oferente Consultoría del Sistema de Gestión de Calidad

<https://www.inaipi.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/comparacion-de-precios/category/234-comparaciones-de-precios-septiembre-2018>





Ministerio de Educación
Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia

"Año del Fomento a las Exportaciones"
COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

05 de octubre de 2018.

Señores,
VILORIO ENTERPRISES, SRL
SUPREMA QUALITAS, SRL
Ciudad:-

Distinguidos Oferentes:

En atención a las Ofertas Técnicas (Sobres "A") y Económicas (Sobres "B") que ustedes tuvieron a bien presentar, el pasado 21 de septiembre, ante el **Comité de Compras y Contrataciones del INAIFI**, a los fines de participar en el Proceso por Comparación de Precios **INAIFI-CCC-CP-2018-25**, correspondiente al **Establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad Orientado a los Servicios que ofrece el Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI)** y de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 340-06 y su Reglamento de Aplicación No. 543-12, cortésmente, les comunicamos los resultados de la referida licitación que se detallan a continuación:

CONSIDERANDO: Que la empresa oferente **SUPREMA QUALITAS, SRL: NO CUMPLE** con las condiciones económicas para el Establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad Orientado a los Servicios que ofrece el INAIFI, por no contar con la garantía suficiente para cubrir el monto total de la oferta, quedando el valor garantizado por debajo del 1 %.

CONSIDERANDO: Que la empresa oferente **VILORIO ENTERPRISES, S.R.L.: CUMPLE** para el **Lote I (lote único)**, correspondiente al Establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad Orientado a los Servicios que ofrece el Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI), dado que cumple con las condiciones técnicas y económicas más convenientes para la institución, se resuelve:

UNICO: Declarar adjudicataria a la empresa oferente **VILORIO ENTERPRISES, S.R.L.: con un valor total de Un Millón Ciento Sesenta y Siete Mil Novecientos Cinco Pesos con 00/100, (RD\$1,167,905.00)**, correspondiente al proceso por Comparación de Precios Ref. No. **INAIFI-CCC-CP-2018-25**, para **Establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad Orientado a los Servicios**

DSB

1/2



Ministerio de Educación
Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia

"Año del Fomento a las Exportaciones"

que ofrece el Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI), dado que cumple con las condiciones técnicas requeridas y económicas más conveniente para la institución.

Agradeciéndoles la participación en este proceso y quedando a sus disposiciones para cualquier inquietud, se despide,

Muy atentamente,

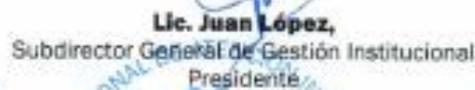
COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL INAIFI



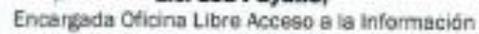
Lic. José Suglio Castro,
Encargado Dpto. Jurídico (Asesor Legal)



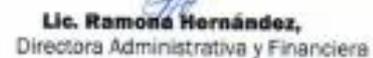
Ing. Dimas Saint-Hilaire,
Subdirector y Encargado Provisional
De la Dirección de Planificación y Desarrollo



Lic. Juan López,
Subdirector General de Gestión Institucional
Presidente



Lic. Lea Payano,
Encargada Oficina Libre Acceso a la Información



Lic. Ramona Hernández,
Directora Administrativa y Financiera

Copia: Lic. Berlínesa Franco, Directora General.

2/2

7.3 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #3

7.3.1 Seguimiento a los resultados de la Encuesta de Clima

RV: Seguimiento encuesta clima laboral/ INAIPI - Mensaje (HTML) (solo lectura)

Archivo Mensaje ¿Qué desea hacer?

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Más Reunión X&Y Correo electrón... Listo Responder y eli... Crear nuevo Al jefe Reglas - OneNote Mover Acciones - Asignar directiva - Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Edición Zoom

Karina Estrella Gisselle Rosario 3 martes 26/3

RV: Seguimiento encuesta clima laboral/ INAIPI

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

INAIPI, carta remisión 1... 172 KB Informe Clima INAIPI... 3 MB Plan Acciones de Mejo... 43 KB

De: Jessica Fernández [mailto:jessica.fernandez@seap.gob.do]
Enviado el: viernes, 6 de julio de 2018 11:01
Para: Karina Estrella <karina.estrella@inaipi.gob.do>
CC: Guadalupe Sosa <guadalupe.sosa@map.gob.do>; Arlette Montan <arlette.montan@inaipi.gob.do>
Asunto: Re: Seguimiento encuesta clima laboral/ INAIPI

Buenos días.

Luego de extenderles un cordial saludo, le reitero que de manera física le enviamos el Informe Diagnóstico sobre la aplicación de Encuesta de Clima Laboral que se realizó al personal del Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI), de igual forma le adjunto el informe Diagnóstico y un modelo del Plan de Acción a modo de que puedan ir trabajando el proceso de análisis y desarrollo de un Plan de Acción a raíz de los resultados.

En este Plan desarrollarán estrategias para implementar acciones que les permitan cambiar la percepción actual a la deseada, es importante que se identifiquen los responsables de dar seguimiento al desarrollo e implementación de estas acciones y fijarse plazos. De nuestra parte estaremos dando respuestas a inquietudes y preguntas que surgen y seguimiento a la fase de desarrollo hasta ver los resultados esperados.

Nos reiteramos a la entera disposición de continuar colaborando y apoyando el área en los temas que conciernen a la Dirección de Gestión del Cambio, igual si desean socializar los resultados con el personal, nos encontramos en la mejor disposición.

La carta de remisión ya ha sido cargada en el SISMAP, tienen un mes para poder elaborar su Plan de Acción.

Quedo atenta, saludos cordiales.

El 5 de julio de 2018, 19:10, Karina Estrella <karina.estrella@inaipi.gob.do> escribió:

Estimada Jéssica,

martes 8/10/2019 1:45 p. m.
Karina Estrella
Correo evidencias aplicación encuesta de clima organizacional.

Para: Sonia Cespedes
Respondió a este mensaje el 8/10/2019 2:27 p. m.

Enviado el: miércoles, 7 de agosto de 2019 10:20
Para: Arlette Montan <arlette.montan@inaipi.gob.do>
CC: Karina Estrella <karina.estrella@inaipi.gob.do>; Luz Garcia <luz.garcia@inaipi.gob.do>; Guadalupe Sosa <guadalupe.sosa@map.gob.do>; Denis Solano <denis.solano@map.gob.do>
Asunto: Re: Respuesta y seguimiento/RE: Encuesta de clima, correo con requisitos de inicio para la aplicación en INAIPI

Buenos días:

Por medio de la presente permítame saludarle y a la vez informarle para su conocimiento que el informe de los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional aplicada en el INAIPI, fue entregado en el área de correspondencia en fecha 06/08/2019, para enviarla al despacho de la máxima autoridad.

En ese mismo orden, aprovechamos la ocasión para informarles que dejamos abierta la posibilidad de continuar brindándoles asesoría en el desarrollo del plan de acción de mejora del clima organizacional. Las instituciones tienen (2) meses para remitir el Plan de Acción a partir del momento en que reciban el Informe; les sugerimos trabajar con su equipo dicho plan.

Cualquier pregunta e inquietud, nos reiteramos a su orden.

Adjunto:

- Informe de Resultados Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.
- Carta remisión de Informe



7.3.2 Registro del Plan de Mejoras SECAP



Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia
Dirección de Recursos Humanos
Departamento de Relaciones Laborales y Sociales
PLAN DE MEJORAS SECAP

Institución		LOGO				Código:		Fecha Elaboración:	
						Versión: 01-2015			
REGISTRO DE PLAN DE ACCION				Actividad:	Área:	Lider	Fecha de Revisión:		
				Plan de Accion de Mejora Clima Organizacional					
OBJETIVO Plan de Acción-2015	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDADES	PERIODO DE EJECUCIÓN		ESTATUS	META	RESPONSABLE	
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO				

7.4 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #4

7.4.1 Reporte de Productividad del Departamento de Reclutamiento y Selección / Dirección de Recursos Humanos:

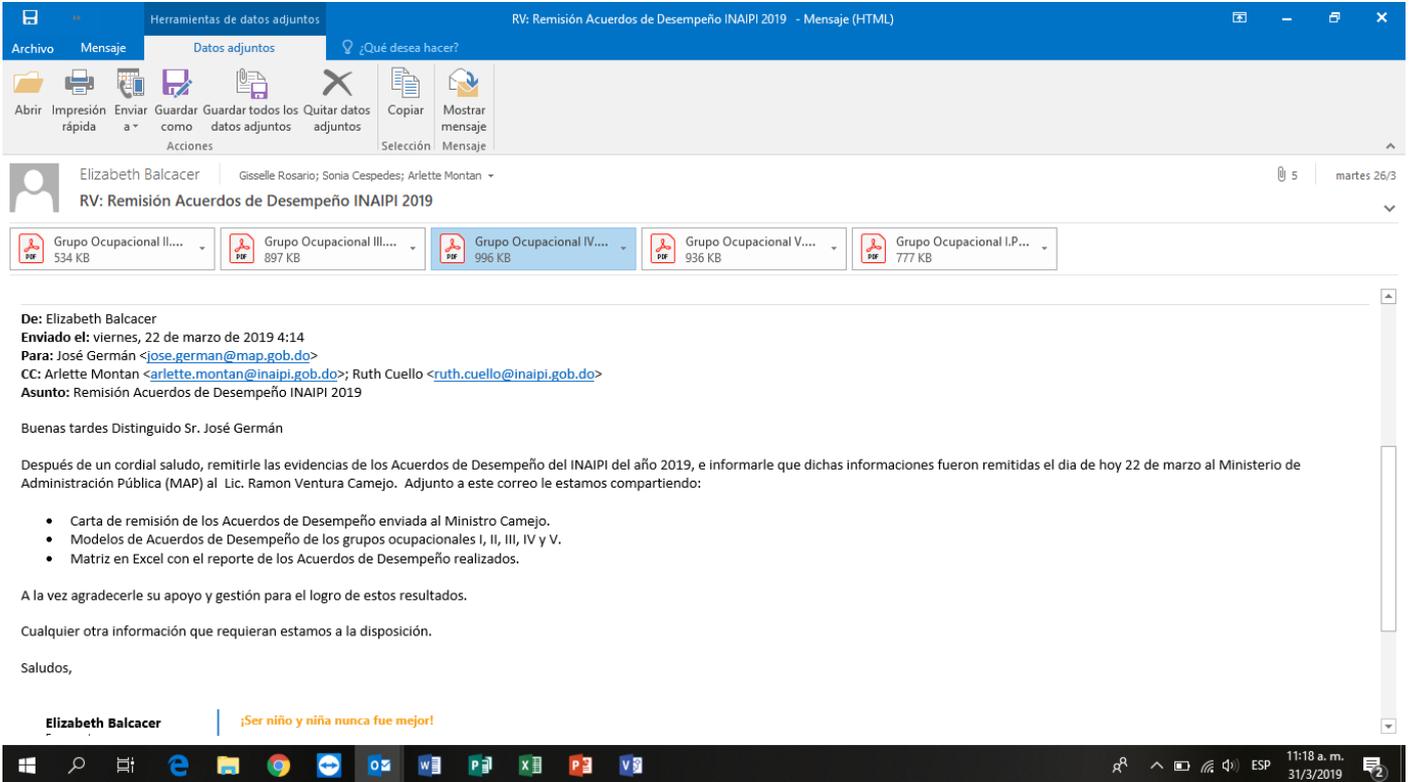
Productividad Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal

Enero 2019

Entrevista Preliminar	Entrevista Presencial	Referencias Laborales	Oferta de trabajo	Citar a formación	Ingresos Sede Central	Reposicion vacantes CAFI	Ingresos de posiciones no cubiertas en CAFI	Reposicion vacantes CAIPI	Ingresos de posiciones no cubiertas en CAIPI	Ingresos de 8 nuevos centros CAFI	Reclutamiento nuevos CAIPI	Reclutamiento nuevos CAFI	Ingresos nuevos CAIPI	Validacion FEE	Validacion Cogestion	Validacion Organizaciones Socias	Traslados	Promoción	Promoción y Traslados	Cambio de Posición	Cambio de Posición y Traslado
4158	1386	183	183	74	6	59	11	33	2	74	329	216	0	0	20	0	24	9	4	1	1

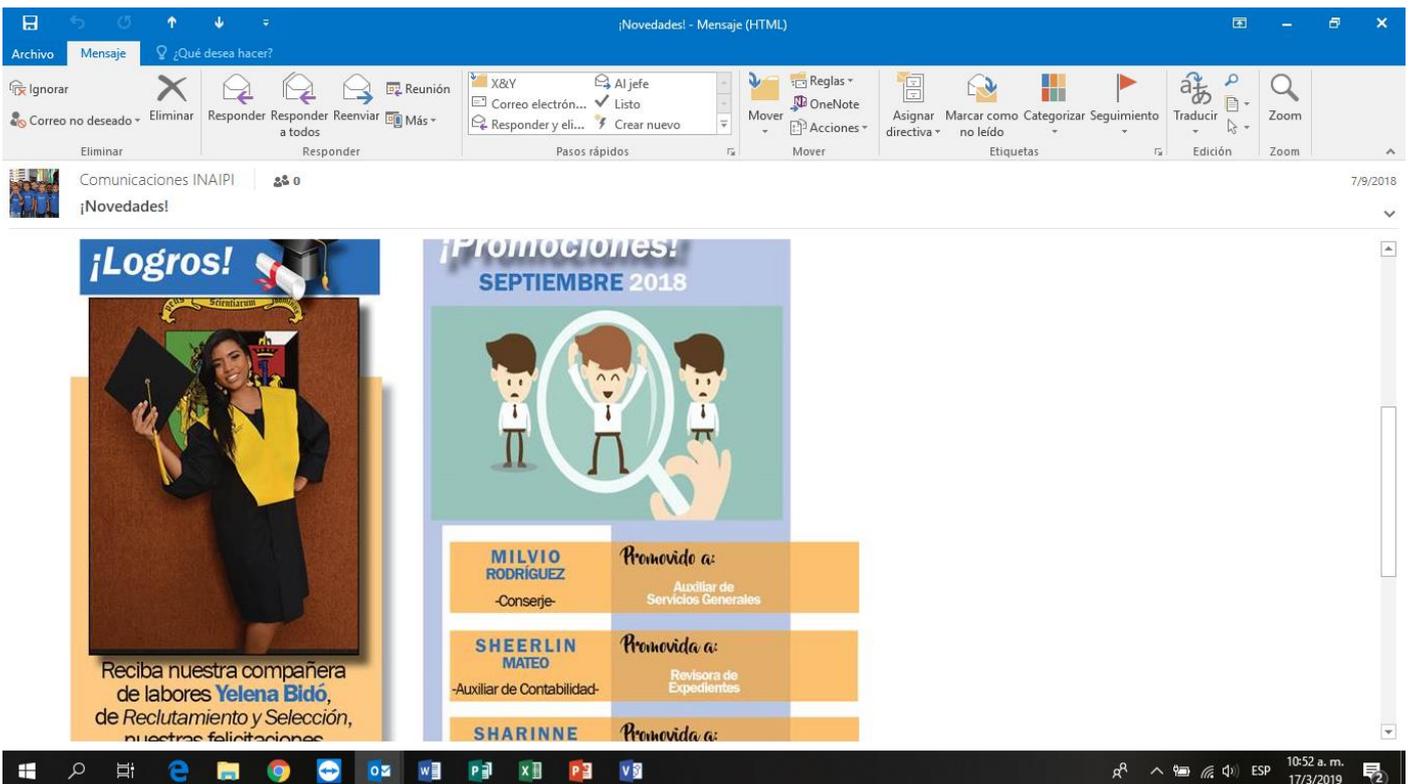


7.4.2 Correo electrónico enviado con los acuerdos de desempeños por resultados firmados:



7.5 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #5

7.5.1 Publicaciones de las Promociones de los Colaboradores:



¡Novedades! - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje ¿Qué desea hacer?

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reenviar a todos Más

Reunión X&Y Correo electrón... Responder y eli... Al jefe Listo Crear nuevo

Reglas OneNote Acciones Mover

Asignar directa Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Edición Zoom

Comunicaciones INAIFI ¡Novedades!

18/1/2019



¡Conoce a los nuevos INTEGRANTES!
ENERO 2019

¡Promociones!
ENERO

Fermin Guerrero Santana -Revisor de Expedientes-	Carlos Esteban Jiménez -Chofer-
CARLOS RAVELO Mensajero Externo	Promovido a: Chofer
JUAN LUIS RAMÍREZ Organizador de Parques	Promovido a: Mensajero Externo
REYMOR CUEVAS Mensajero Externo	Promovido a: Chofer
YELENA BIDÓ Asistente	Promovida a: Analista de Reclutamiento y Selección

Windows Taskbar: 10:49 a. m. 17/3/2019

¡Novedades! - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje ¿Qué desea hacer?

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reenviar a todos Más

Reunión X&Y Correo electrón... Responder y eli... Al jefe Listo Crear nuevo

Reglas OneNote Acciones Mover

Asignar directa Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Edición Zoom

Comunicaciones INAIFI ¡Novedades!

viernes 15/3



¡Conoce a los nuevos INTEGRANTES!
MARZO 2019

¡Promociones!
MARZO 2019

Stefany Severino -Enc. Oficina de Libre Acceso a la Información-	Katiuska G. Torres -Promotora Registro de Nacimiento-
ANGELA CARELA Aux. Técn. Planificación y Desarrollo	Promovida a: Asistente Técnica
LUIS SANTOS Auxiliar de Transportación	Promovido a: Asistente
YENIFER PERALTA Asistente	Promovida a: Analista Facturación Servicios de Centros

Windows Taskbar: 10:26 a. m. 17/3/2019

7.5.2 Comunicaciones divulgadas de Beneficios que otorga el INAIFI (Día de cumpleaños a los Colaboradores:


Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia

Memorando

No.: INAIFI-RRHH-2019-0301

Fecha: 09 de enero 2019

Para: **Licda. Berlínesa Franco**
Directora Ejecutiva

Via: **Ing. Dimas Saint-Hilarie**
Sub-Director de Relaciónamiento Interinstitucional

De: **Licda. Arlette Montan Araujo**
Directora de Recursos Humanos

Licda. Leonela López
Encargada Departamento Compensación y Beneficios

Licda. Rosa Divina Oviedo
Directora de Gestión de Redes de Servicios

Asunto: Beneficio Día Libre por Cumpleaños Empleados
Centros de Servicios CAIFI Y CAFI.

Con mucho entusiasmo es de nuestro agrado informar que, con efectividad al mes de enero 2019, se le estará otorgando "**Libre el día de su cumpleaños**" a los colaboradores de los centros de servicios CAIFI Y CAFI. Esta nueva disposición de la Dirección Ejecutiva tiene como objetivo otorgarles un beneficio en el reconocimiento al esfuerzo y dedicación, con el fin de que puedan festejar esa importante fecha junto a sus seres queridos.

En este sentido, ponemos a su conocimiento el detalle del proceso que debe ser agotado por cada uno de ustedes para el disfrute del mismo:

- Coordinación con su superior inmediato con al menos una semana de anticipación.
- Completar el formulario de control de novedades (ver formulario adjunto), y marcar la sección permiso, "opción otros", e indicar "**Día libre-Celebración Cumpleaños**", el mismo debe estar firmado y sellado por el supervisor inmediato.
- Una vez completado, debe ser remitido a los diferentes correos: permisos.inaipi@inaipi.go.do y ponchadores@inaipi.gob.do, para los fines correspondientes.
- Es importante señalar, que, si su cumpleaños es día no laborable o feriado, puede tomarlo cualquier día laborable dentro del tiempo estipulado, este día libre no es acumulativo, por lo que, **debe ser tomado el mismo día del natalicio** o en las próximas 3 semanas siguientes, por lo que es necesario coordinarlo con su superior inmediato y especificarlo en el formulario, a fin de no interrumpir la programación laboral.

Agradeciendo de antemano la atención prestada a la presente,

Atentamente,

315
10/1/19
9:50




7.6 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #6:

7.6.1 Evidencia 1: Matriz de Talleres impartidos.



Instituto Nacional de Atención
Integral a la Primera Infancia

INFORME FORMACIÓN CONTINUA JORNADA DE VERANO 2018

Desde el Departamento de Formación y la División de Formación Continua se presenta un resumen de lo que fue la Jornada de Verano de Formación Continua 2018, que este año contó con el título: El juego como estrategia para el desarrollo de competencias.

Con el propósito de profundizar en los enfoques y estrategias pedagógicas que sustentan el currículo y partiendo de las necesidades de formación de las agentes educativas sobre el juego como estrategia para el desarrollo pleno del niño y la niña se ha planteado realizar encuentros de capacitación para el abordaje teórico-práctico de esta temática, entendiendo lo que tal como señala Campusano G. (2009) "que el jugar es realmente importante no solo para sobrevivir sino porque también proporciona la oportunidad de practicar rutinas parciales y secuencias de comportamiento que después forman un conjunto de destrezas y habilidades para resolver los problemas de la vida".

Al jugar el niño y la niña desarrollan competencias que les permiten movilizar los conocimientos que han ido construyendo para desempeñarse con éxito en una situación determinada.

Por lo antes expuesto, es de suma importancia que los equipos responsables del componente educativo en los servicios de INAIPI y equipos técnicos conozcan, diseñen y promuevan experiencias lúdicas para el desarrollo de competencias, que propicien la libertad, autonomía, relaciones afectivas positivas, destrezas de pensamiento, trabajo en equipo y respeto por los derechos de sí mismo y de los demás.

Este año se realizó en tres fases:

1er. Momento 5 y 6 de junio:

Durante esos días, el Equipo Técnico de la Dirección de Redes de Servicios y de la Dirección de Desarrollo Infantil, recibieron la formación por parte del Equipo Técnico Nacional del Componente de Educación Inicial, donde más adelante fueron las facilitadoras que capacitaron a las Coordinadoras Educativas y representantes de los Centros CAFI de las Regionales de INAIPI. A partir de este encuentro formativo se organizaron 13 grupos a nivel Nacional en 5 Regiones de nuestro país.

2do. Momento 26 y 27 de junio:

Se realizaron jornadas simultáneas en las cinco regiones del país contando con el apoyo del MINERD tanto en lo logístico y financiero el cual ascendió a una suma de RD\$ 1,640,000.00. Estuvieron presentes en sus respectivas sedes donde se llevaba a cabo cada Taller los Directores Regionales y Técnicos del MINERD los que siempre fueron un soporte para que esto se llevara a cabo de manera exitosa. Estas Jornadas estuvieron dirigidas a quienes fungieron como multiplicadores en cada Centro.

Durante esos días, las Coordinadoras Educativas de los centros CAIPI y un (1) representante seleccionado de cada CAFI, recibieron la formación que luego replicaron en los centros a los que pertenecen. Esta primera parte de la formación se coordinó junto al Ministerio de Educación y nuestro equipo Regional del INAIPI para capacitarles en el Taller que impartieron. Se organizaron 13 grupos a nivel Nacional en 5 Regiones de nuestro país.

A continuación, se encuentra una tabla donde se visualiza de manera más detallada las regiones con cada distribución:

REGIONAL	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	TOTAL DE PERSONAS
15 SANTO DOMINGO	118	138
04 SAN CRISTÓBAL	15	
08 SANTIAGO	39	107
08 LA VEGA	29	
08 MAO	17	
11 PUERTO PLATA	13	
SANTO DOMINGO	4	
Total : 98		
14 NAGUA	15	53
07 SAN FRANCISCO	27	
16 COTUI	5	
SANTO DOMINGO	3	
Total : 47		
05 SAN PEDRO	8	47
LA ROMANA	14	
EL SEIBO	15	
HIGUEY	8	
SANTO DOMINGO	2	
Total : 43		
01 BARAHONA	11	78
02 SAN JUAN	28	

03 AZUA	21	
18 BAHORUCO	7	
SANTO DOMINGO	3	
	Total : 58	
10 SANTO DOMINGO	85	87
TOTALES	485 PERSONAS	TOTAL 507

Para esas fechas se organizó recibirlas, garantizándoles hospedaje a los colaboradores que lo requirieron de acuerdo con el lugar de su procedencia, además, a cada multiplicador del Taller se le entregó un kit con material gastable y didáctico para la implementación de su jornada. A los CAFI sin local se les hizo llegar un kit didáctico para poder realizar el taller de forma exitosa.

Ser. Momento 3, 4 y 5 de julio:

Durante estos tres (3) días, los colaboradores que tomaron la capacitación los días 26 y 27 de junio, estuvieron replicando la capacitación a las Agentes, Asistentes Educativas y Animadoras de cada CAIPI y CAFI a los que pertenecen. De esta manera simultáneamente se estuvo capacitando a todo el país a este grupo de trabajo. Un total de 4,500 colaboradores. Estos días, las Jornadas de Formación se realizaron en horario de 8:30 am a 4:30 pm.

Cada Coordinador de Centro fue responsable de que todos sus colaboradores asistieran y participaran de manera activa en estas Jornadas.

Gratamente sabemos que la realización de estas acciones formativas, repercutirán de forma positiva en el fortalecimiento de las competencias de nuestros equipos y en la calidad del servicio que reciben nuestros niños y niñas.

A continuación, encontraremos algunas fotografías de los distintos procesos formativos.



7.7 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #7

7.7.1 Evidencias: Política de Formulación e Implementación del Plan Operativo Anual (portada, ver adjunto):

 Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia	DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESAROLLO DEPARTAMENTO DE FORMULACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	REV.
		4 de enero de 2018	29 de agosto de 2018	01
POLITICA FORMULACION E IMPLEMENTACION DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)			L-PD-FME-001	

FIRMAS RESPONSABLES.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 DEPARTAMENTO DE FORMULACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	 DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESAROLLO	 DIRECCIÓN EJECUTIVA
		

CONTENIDO

FIRMAS RESPONSABLES.....	1
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS (RELACIONADOS).....	3
5. RESPONSABILIDADES.....	3
6. DESARROLLO.....	3
6.1. LINEAMIENTOS GENERALES.....	3
6.2. FORMULACION DEL POA.....	4
6.3. ESTRUCTURA DEL POA.....	4
6.4. CRONOGRAMA PARA LA EJECUCIÓN DEL POA.....	5
6.5. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN.....	6
7. REGISTROS/INSTRUMENTOS Y SU CONSERVACION.....	6
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	6

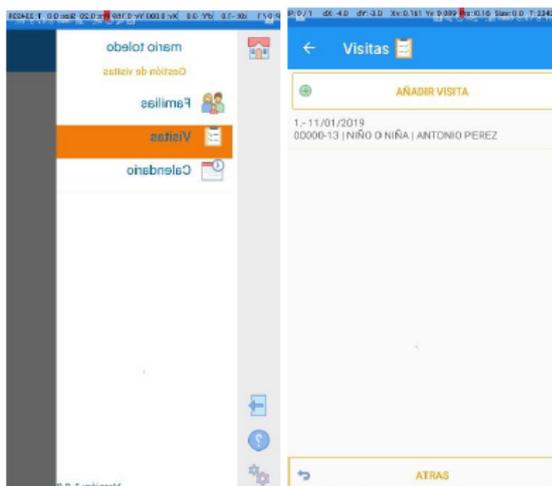
7.7.2 Captura de pantalla de la aplicación de visitas domiciliarias:

Nuevo Instrumento de VD

El nuevo Instrumento de VD será 100% digital, dejando de lado el mecanismo actual de trabajar en papel. Se podrá descargar para celulares y Tablet, no se podrá descargar de los actuales sitios, para resguardar la información y su estructura, por lo cual se entregará oportunamente link de descarga. Asimismo, se entregarán oportunamente los usuarios y contraseña para las primeras 137 animadoras, que comenzarán a utilizar la aplicación.

Algunas de las características del nuevo instrumento de captura de información de visita domiciliaria, se presenta a continuación:

1. La aplicación de INAIPI, contará en una primera fase con la información asociada al ingreso de visitas domiciliarias como se detalla a continuación. La aplicación es posible utilizarla en tablets como equipos móviles que cuenten con sistema Android por el momento.



2. Se podrán añadir las visitas que sean necesarias, tanto para gestantes como para niños. La información que cada animador tenga, estará previamente cargada, por cuanto solamente será necesario ubicar a las personas tanto por su NUI, nombres o apellidos.

Continuación Evidencia Mejora 7.7.2: Captura de pantalla de la aplicación de visitas domiciliarias



3. Una vez seleccionada la persona, se procederá a seleccionar si la visita se concretó o no, por cuanto será un elemento importante a considerar las visitas realmente concretadas. Asimismo, se podrá ingresar el motivo y su respectiva fecha.



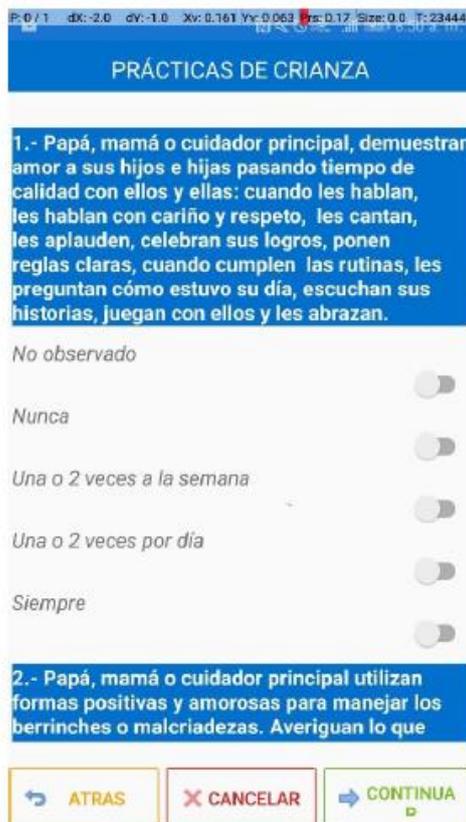
4. Una vez concretada, será posible visualizar cuantas personas están presente en la VD, de modo tal de cuantificar realmente a cuantas personas indirectamente se está beneficiando en promedio por familia.

Continuación Evidencia Mejora 7.7.2: Captura de pantalla de la aplicación de visitas domiciliarias

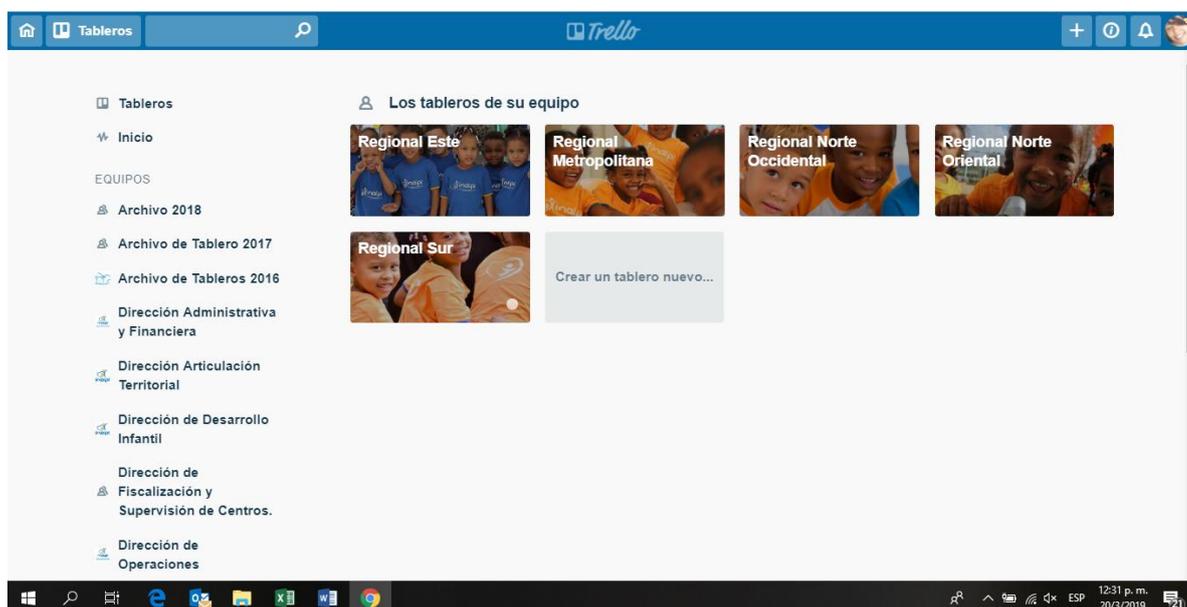
- Una vez realizada la VD, será posible capturar ciertas variables que pasarán a ser parte del conjunto de información que se irá haciendo seguimiento a través del tiempo. Esta es una versión preliminar.

- Finalmente, se hará seguimiento cada 4 VD a las 10 prácticas de crianza que se han dejado establecidas de acuerdo a una escala.

Continuación Evidencia Mejora 7.7.2: Captura de pantalla de la aplicación de visitas domiciliarias



7.7.3 Captura de pantalla de la herramienta de seguimiento al POA a nivel Regional:

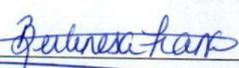


7.8 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #8

7.8.1 Política de Compensación y Beneficios (portada, ver adjunto)

 Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEPARTAMENTO DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	REV.
		15 de julio de 2018	Haga clic aquí para escribir una fecha.	INI
POLÍTICA DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS				L-RH-CB-057

FIRMAS RESPONSABLES.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
		
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	DIRECCIÓN DE PLANIFICACION Y DESARROLLO	DIRECCIÓN EJECUTIVA
		

Contenido

FIRMAS RESPONSABLES.....	1
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS (RELACIONADOS).....	4
5. RESPONSABILIDADES.....	4
6. DESARROLLO.....	4
6.1 LINEAMIENTOS.....	4
6.2 ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD.....	6
6.3 INFORMES DE PUNTUALIDAD.....	6
6.4 HORARIO DE ALMUERZO.....	6
6.5 REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS.....	7
6.6 BONOS.....	7
6.7 ASIGNACIÓN DE COMBUSTIBLE.....	8

7.9 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #9

7.9.1 Pantalla SIGEPI Evaluación y Acuerdos de Desempeño

Evaluación de Desempeño por Resultados: Calificación de Acuerdo de Desempeño 2019



Dirección RRHH Comunica
Jue 14/11/2019 14:28



2 archivos adjuntos (8 MB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive - INAIFI

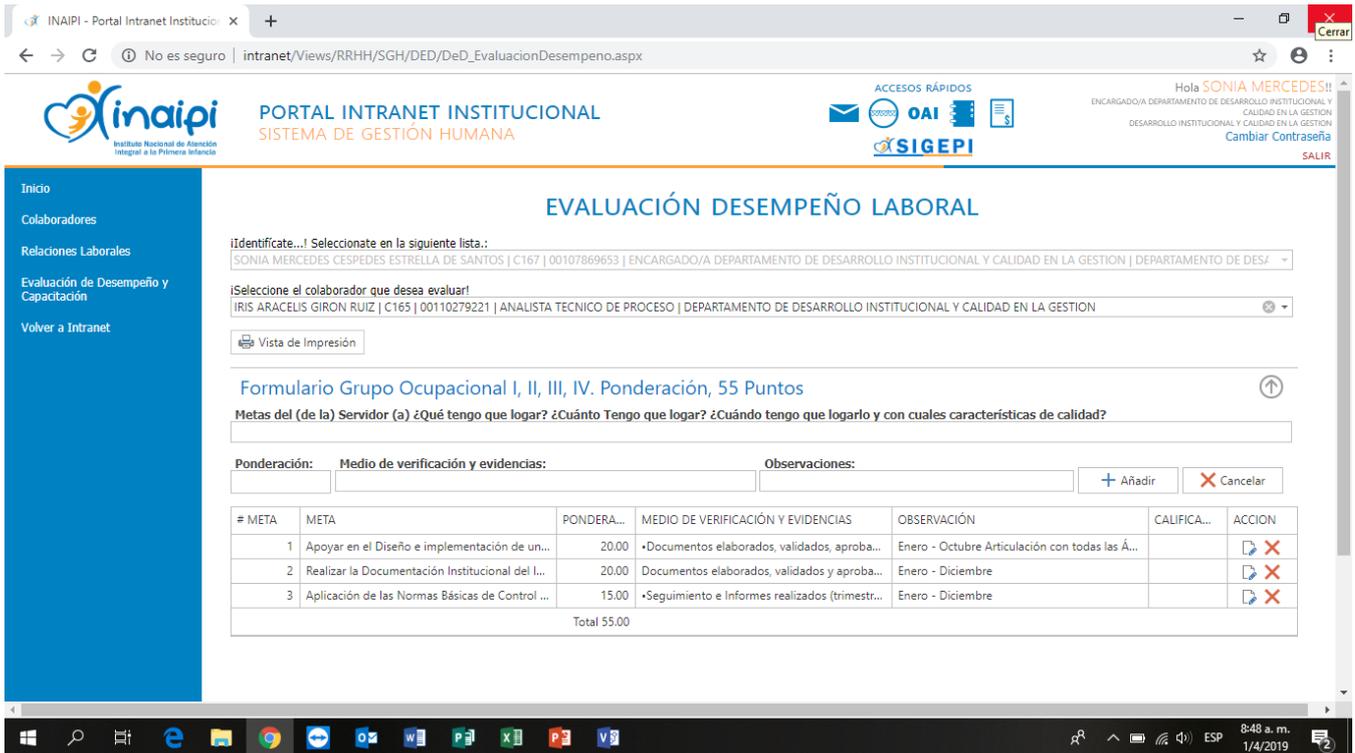
Después de un cordial saludo, informarles que desde el **15 hasta el 22 de noviembre 2019** estaremos iniciando el proceso de cierre de los Acuerdos de Desempeño con el objetivo de colocar la puntuación alcanzada en cada una de las metas de los colaboradores establecidas y revisadas en el año 2019. Les solicitamos que durante éste plazo puedan trabajar dichos acuerdos con la siguiente estructura:

El supervisor deberá colocar la puntuación alcanzada en cada meta en función de la ponderación otorgada, las cuales serán sociabilizadas luego con el colaborador, procediendo ambos a firmar el documento.

Ejemplo



LOGRO DE METAS



INAIFI - Portal Intranet Institucional

Portal Intranet Institucional
SISTEMA DE GESTIÓN HUMANA

ACCESOS RÁPIDOS
OAI
SIGEPI

Hola SONIA MERCEDES!!
ENCARGADO/A DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN
DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN
Cambiar Contraseña
SALIR

EVALUACIÓN DESEMPEÑO LABORAL

Identifícate...! Seleccionate en la siguiente lista:
SONIA MERCEDES CESPEDES ESTRELLA DE SANTOS | C167 | 00107869653 | ENCARGADO/A DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN | DEPARTAMENTO DE DES/

Seleccione el colaborador que desea evaluar!
IRIS ARACELIS GIRON RUIZ | C165 | 00110279221 | ANALISTA TECNICO DE PROCESO | DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

Vista de Impresión

Formulario Grupo Ocupacional I, II, III, IV. Ponderación, 55 Puntos

Metas del (de la) Servidor (a) ¿Qué tengo que lograr? ¿Cuánto Tengo que lograr? ¿Cuándo tengo que lograrlo y con cuales características de calidad?

Ponderación: Medio de verificación y evidencias: Observaciones:

# META	META	PONDERA...	MEDIO DE VERIFICACIÓN Y EVIDENCIAS	OBSERVACIÓN	CALIFICA...	ACCION
1	Apoyar en el Diseño e implementación de un...	20.00	*Documentos elaborados, validados, aproba...	Enero - Octubre Articulación con todas las Á...		
2	Realizar la Documentación Institucional del I...	20.00	*Documentos elaborados, validados y aproba...	Enero - Diciembre		
3	Aplicación de las Normas Básicas de Control ...	15.00	*Seguimiento e Informes realizados (trimestr...	Enero - Diciembre		
		Total 55.00				

7.9.2 Evaluación de la Eficacia de la Capacitación tomada por los Colaboradores

Evaluación de la Eficacia de la Capacitación tomada por los colaboradores que están bajo su cargo

EB Elizabeth Batista
Vie 29/11/2019 11:25
Sonia Céspedes; Elizabeth Balcacer

Formulario Medición de las C...
48 KB

Buenos días Sra. Sonia,

Estamos **Evaluando la Eficacia de la capacitación**, tiene como objetivo determinar el nivel de desempeño del personal, respecto a las actividades de capacitación y sensibilización en las que participo durante el periodo. Es de nuestro interés evaluar la aplicación de los conocimientos adquiridos en la experiencia de aprendizaje a la que asistió el personal bajo su supervisión.

Le solicitamos por favor complete el siguiente formulario para valorar en qué medida contribuye a mejorar el desempeño del mismo en el puesto de trabajo.

Nos gustaría poder evaluar cómo ha sido el Impacto de la Capacitación de **Curso Norma ISO 1004:2015 de Satisfacción Al Cliente**.

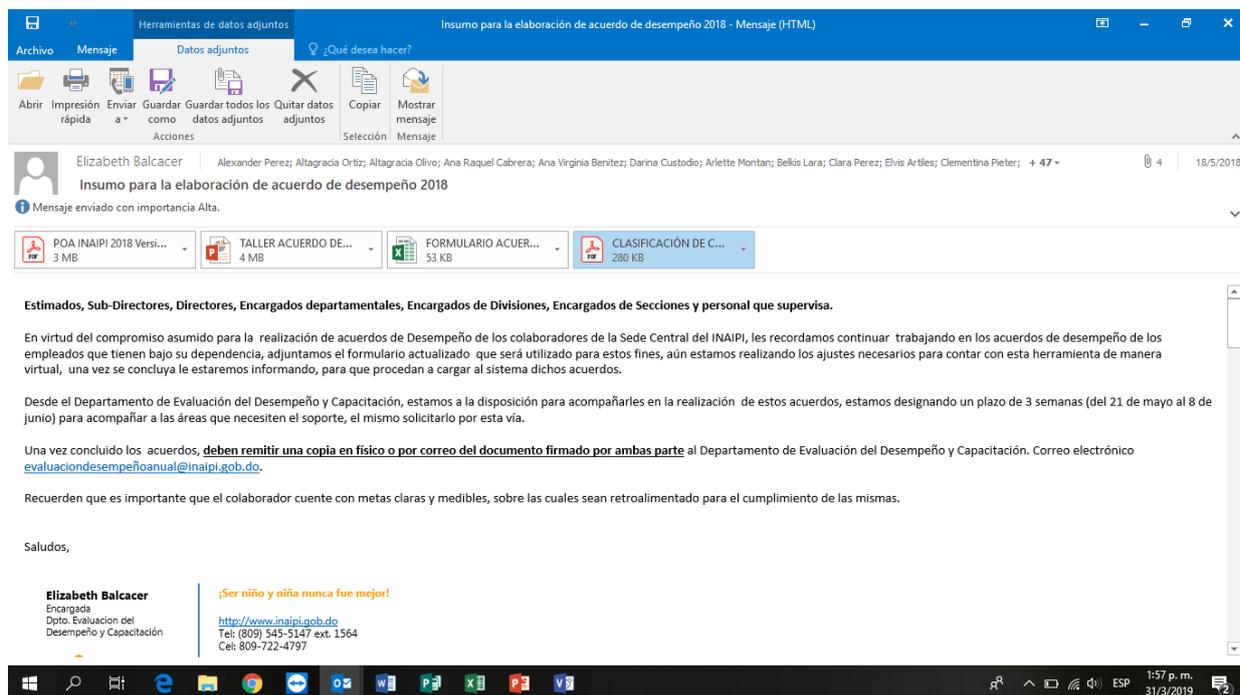
Para las colaboradoras:

- Sang Pons
- Elbins Paulino

Inmediatamente concluya por favor hacer llegar el documento al departamento.

Contamos con su acostumbrada colaboración.

7.1.1 Insumos para la Elaboración de la Evaluación y Acuerdos de Desempeño



Insumo para la elaboración de acuerdo de desempeño 2018 - Mensaje (HTML)

Elizabeth Balcacer
Alexander Perez; Altigracia Ortiz; Altigracia Olivo; Ana Raquel Cabrera; Ana Virginia Benitez; Darina Custodio; Arlette Montan; Belkis Lara; Clara Perez; Elvis Artiles; Clementina Pieter; + 47

Insumo para la elaboración de acuerdo de desempeño 2018

Mensaje enviado con importancia Alta.

POA INAIPI 2018 Versi... 3 MB
TALLER ACUERDO DE... 4 MB
FORMULARIO ACUER... 53 KB
CLASIFICACIÓN DE C... 280 KB

Estimados, Sub-Directores, Directores, Encargados departamentales, Encargados de Divisiones, Encargados de Secciones y personal que supervisa.

En virtud del compromiso asumido para la realización de acuerdos de Desempeño de los colaboradores de la Sede Central del INAIPI, les recordamos continuar trabajando en los acuerdos de desempeño de los empleados que tienen bajo su dependencia, adjuntamos el formulario actualizado que será utilizado para estos fines, aún estamos realizando los ajustes necesarios para contar con esta herramienta de manera virtual, una vez se concluya le estaremos informando, para que procedan a cargar al sistema dichos acuerdos.

Desde el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación, estamos a la disposición para acompañarles en la realización de estos acuerdos, estamos designando un plazo de 3 semanas (del 21 de mayo al 8 de junio) para acompañar a las áreas que necesiten el soporte, el mismo solicitarlo por esta vía.

Una vez concluido los acuerdos, **deben remitir una copia en físico o por correo del documento firmado por ambas parte** al Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación. Correo electrónico evaluaciondesempeñoanual@inaipi.gob.do.

Recuerden que es importante que el colaborador cuente con metas claras y medibles, sobre las cuales sean retroalimentado para el cumplimiento de las mismas.

Saludos,

Elizabeth Balcacer
Encargada
Dpto. Evaluación del Desempeño y Capacitación

¡Ser niño y niña nunca fue mejor!
<http://www.inaiipi.gob.do>
Tel: (809) 545-5147 ext. 1564
Cel: 809-722-4797

Continuación...Insumos para la Elaboración de la Evaluación y Acuerdos de Desempeño



INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL
A LA PRIMERA INFANCIA

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME Avance Plan de Mejora Autoevaluación Modelo CAF 2019

Revisión acuerdo de desempeño 2018, del 24 de septiembre al 5 de octubre. - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje ¿Qué desea hacer?

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Más Reunión X&Y Correo electrón... Listo Responder y eli... Crear nuevo Al jefe Reglas OneNote Acciones Mover Asignar directa Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Zoom

Elizabeth Balcacer Alexander Perez; Altigracia Ortiz; Altigracia Olivo; Ana Raquel Cabrera; Ana Virginia Benitez; Arlette Montan; Belkis Lara; Clara Perez; Elvis Artiles; Clementina Pieter; Eduardo Suero; + 42 20/9/2018

Revisión acuerdo de desempeño 2018, del 24 de septiembre al 5 de octubre.
Mensaje enviado con importancia Alta.

Instrutivo Revisión de... 7 MB

Estimados Sub-Directores, Directores, Encargados Departamentales, Encargados de Divisiones, Encargados de Secciones y personal que supervisa.

Después de un cordial saludo, les informamos que ya está disponible la plataforma virtual del INAIPI (Intranet) para la revisión de los acuerdos de desempeño de nuestros colaboradores, los cuales deberán ser revisado a partir del **lunes 24 de septiembre hasta el viernes 5 de octubre**.

Es importante que puedan trabajar dichos acuerdos tomando en cuenta si serán realizados ajustes o cambios en las metas que fueron establecidas inicialmente, ya que sólo podrán realizar en estos días las modificaciones pertinentes según correspondan.

En el caso de los colaboradores que no enviaron las metas de sus colaboradores en modo editable (Excel) para que fuera cargada en el sistema, deberán digitar los acuerdos y luego realizar la revisión. Adjunto estamos remitiendo el instructivo para ser utilizado para acceder a la plataforma el cual les indicará los pasos a seguir para esta revisión.

Una vez concluida la revisión de los acuerdos, deben notificar al Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación ya que los mismos fueron revisados.

Estamos a la disposición para acompañarles en la revisión de estos acuerdos en las **extensiones 1162 y 1564**.

El cumplir con este objetivo es de vital importancia ya que impacta directamente los indicadores y resultados de la institución, contamos con todo su apoyo y colaboración de siempre.

Saludos cordiales,

Elizabeth Balcacer
Encargada
Dpto. Evaluación del

¡Ser niño y niña nunca fue mejor!
<http://www.inaiqi.gob.do>

Windows taskbar: 2:21 p. m. 31/3/2019

Etapa Final: Calificación Acuerdos de Desempeño - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje ¿Qué desea hacer?

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Más Reunión X&Y Correo electrón... Listo Responder y eli... Crear nuevo Al jefe Reglas OneNote Acciones Mover Asignar directa Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Zoom

Elizabeth Balcacer Alexander Perez; Altigracia Ortiz; Altigracia Olivo; Ana Raquel Cabrera; Ana Virginia Benitez; Arlette Montan; Belkis Lara; Clara Perez; Elvis Artiles; Clementina Pieter; Eduardo Suero; + 44 16/11/2018

Etapa Final: Calificación Acuerdos de Desempeño
Mensaje enviado con importancia Alta.

Revisión y calificación... 9 MB

Estimados Sub-Directores, Directores, Encargados Departamentales, Encargados de Divisiones, Encargados de Secciones y personal que supervisa.

Después de un cordial saludo, les informamos que desde **16 hasta 29 de noviembre** estaremos realizando la evaluación de desempeño (calificación final de los acuerdos). La Evaluación será tomada en cuenta para medir los resultados de cada colaborador, referentes a lo contemplado por el equipo en el POA 2018 de cada área. Con el mismo venimos a implementar tramites futuros para nuestros colaboradores a la hora de calificarlos para (promociones, asensos, traslados, entre otros).

Estaremos necesitando que cada supervisor acceda a la plataforma de intranet, en el caso de los colaboradores que los acuerdos no estén digitados en la plataforma, deben proceder a digitarlo y luego colocar la puntuación final.

Para estos fines estamos anexando el instructivo.

Una vez que completen la información en la plataforma, deben imprimir el documento para ser socializado, después de este paso se procede a firmar por ambas partes (evaluado y el evaluador), remitiendo el mismo al Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación de manera física o escaneado al correo electrónico evaluaciondesempeñoanual@inaipi.gob.do.

Por favor realizar lo solicitado durante esta fecha, ya que la plataforma se cerrará de manera automática el 30 de noviembre 2018 y como institución debemos cargarlo para enviarlo al MAP, recordando que esto influye en la puntuación del SISMIP, la cual tiene un peso mayor en cuanto a la gestión institucional.

Estamos a la disposición para acompañarles en el proceso en las siguientes **extensiones: Ruth Cuello 1162 y Elizabeth Balcacer 1564**.

Contamos con todo su apoyo y colaboración de siempre.

Windows taskbar: 2:23 p. m. 31/3/2019

7.10 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #10

7.10.1 Evidencia 1: Captura de pantalla de Trello, Reuniones Mesas Técnicas y de Planificación y Desarrollo



Entregables no iniciados

- 4.1.5.2.7 Coordinación de la formación de los actores claves del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación para los niveles correspondientes (monitoreo, seguimiento, acompañamiento, implementación).
0/2
28 de jun.
- 4.1.5.2.9 Jornada de socialización de la revisión de medio término del Plan Estratégico.
0/3
Gabinete Directivo

Entregables en proceso

- 4.1.5.2.6 Implementación de cuadro de mando integral (CMI/BSC).
31 de dic. 1 0/2
Todas las unidades ejecut...
Medios de verificación: Informes aprob...
Inicia en: 1 de mar.
- 4.1.5.4.2 Entrega de propuesta para Manual de Cargos.
28 de jun. 0/1
Gabinete Directivo
Medios de verificación: Gabinete Direc...
Inicia en: 2 de ene.
- 4.1.5.4.3 Realizar la documentación

Entregables postergados

+ Añada una tarjeta

Entregables finalizados

- 4.1.5.2.1 Informatización e implementación Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación Institucional.
29 de mar. 1 3/3
Dir. Tecnología de la Infor...
Medios de verificación: Sistema Informa...
Inicia en: 2 de ene.
- 4.1.5.3.2 Aplicación del Modelo Común de Autoevaluación (CAF)
31 de dic. 0/5
Gabinete Directivo • Comi...
Medios de verificación: Modelo CAF A...
Inicia en: 2 de ene.

Entregables Eliminados

+ Añada una tarjeta

7.10.2 Evidencia 2: Minutas de Reuniones realizadas en las Áreas Sustantivas en las Regionales del INAIPI.



Reunión Mesa de Trabajo Regional Norte Oriental

Minuta

Día: jueves 25 de enero 2019

Hora: 10:15 A.M

Lugar: Oficina Regional Norte Oriental, San Francisco de Macorís.

Objetivo General: Establecer una efectiva coordinación de todas las áreas para dar seguimiento a los centros y redes de servicios que se encuentran en funcionamiento y la puesta en marcha de los que están proyectados para este año 2019.-

Participantes:

Evelin Coronado, Encargada Regional Norte Oriental, Jose Astudillo, Coordinador Técnico Regional, Marinelly Salomón, Asistente Administrativa, Isaias Polanco, Jorge Valdez, y Misael Martínez, Técnicos Regionales de Operaciones, Roselly Tonibio, Virginia Cala y Benjamín Rosario Técnicos PBFC, Vasthy Henríquez Técnico provincial PC, en sustitución de Robercrys Duarte, quien tiene un permiso. Además, contamos con la presencia de la Sra. Johanny Rubio Técnico Nacional PBFC.

Ausentes: Robercrys Duarte, Técnico Regional PC

El encuentro dio inicio a las 10:15 de la mañana, las palabras de bienvenida y la ambientación estuvieron a cargo de la Sra. Evelin Coronado, así como el registro de los participantes. Inmediatamente se dieron a conocer los objetivos de la reunión resaltando la importancia de la articulación y coordinación regionales en conjunto, a fin de lograr todos unos mismos objetivos.

Se inició la reunión con una reflexión a cargo de la Sra. Evelin Coronado la cual resaltaba la importancia de saber qué semillas estamos sembrando en la vida de las personas que impacten el caminar en esta tierra, trasplantándolo a la realidad de nuestro trabajo es propio valorar y cuidar lo que estamos sembrando como institución en la vida de los NNS que acompañamos, pues estamos sembrando para la vida, aunque veamos los frutos más adelante.

De inmediato el Sr. Astudillo dio lectura a la minuta anterior, a la cual se le hizo una pequeña corrección, y luego se procedió a firmar.

Se dio paso a la agenda propuesta para este día, informando las coordinaciones que la Sra. Coronado ha estado haciendo desde el mes diciembre con la Regional de Salud, a fin de propiciar un encuentro con los médicos, coordinadores zonales de las UNAPS y colaboradores del INAIPI, y poder retomar el acuerdo que existe con salud y buscar soluciones que permitan las evaluaciones de manera oportuna a nuestros NNS de los centros CAIPI y CAFI pues la atención en las UNAPS no es la esperada ni la acordada. Este encuentro está pautado para el 26 de febrero del año en curso.

Se procedió a informar sobre el movimiento o promoción de la Magistrada Burgos de la procuraduría de NNS y Adolescentes, con quien teníamos una muy buena relación interinstitucional en esta provincia, se nos informó que el nuevo Fiscal designado para esta Procuraduría de NNS y adolescentes es el Magistrado Quiroz, con quien ya la Sra. Coronado está en contacto para concertar un encuentro donde le presentemos lo que hacemos desde los centros CAIPI y CAFI y sobre el abordaje para los casos de abuso y violencia a nuestros NNS, en este encuentro participaran las ADS de las diferentes

Continuación...Minutas de Reuniones realizadas en las Áreas Sustantivas en las Regionales del INAIFI.



En relación a los reencuentros que están programados para este año 2019, Los Ingenieros de operaciones nos comentaron que algunos de estos se realizaran por mantenimiento pues de esa manera se podrá agilizar y los hará directamente Inaifi, esto en los casos donde las características así lo indiquen, por ejemplo: Puerto Rico, La Amargura, Villa Tapia, Los Grullones y el CAFI Santa Ana

Por otra parte, la Sra. Rossely nos rectificó, que, en el Municipio de Villa Tapia, el Director del Distrito 0707 puso a la disposición del Inaifi un local educativo de la comunidad Sabana angosta, y otra opción en la comunidad El Coco Central, edificada por el Padre Rogelio Cruz. Esta información se remitió al departamento Interinstitucional del Inaifi, específicamente al Señor Rafael Jimenez.

Por otra parte, la Sra. Evelin Coronado informo que, por primera vez en nuestra historia, el Inaifi participara en un acto Cívico Militar a propósito de la celebración de las Efemérides Patrias, las cuales inician en nuestra Provincia Duarte, por lo que después de las coordinaciones con la gobernación se conformó una delegación de 20 colaboradores entre ellos coordinadores y animadores del programa PBFC para tener una participación en este hermoso desfile cívico militar a celebrarse el 26 de enero, día del natalicio Juan Pablo Duarte.

Los técnicos presentes comentaron las dificultades que tienen los centros Cafí con la ausencia de las meriendas, problemática que se da en el primer trimestre de cada año por causa de los procesos de las Licitaciones y la erogación de los recursos, de igual manera comentaron una irregularidad que se dio en algunos centros en el almuerzo navideño 2018, como es el caso en donde el coordinador Caiqi no le dio mucha participación a los coordinadores Cafí, para la organización de este almuerzo, también se evidenció la necesidad de trabajar de manera coordinada como red, pues para estos eventos los colaboradores Cafí se sintieron un poco fuera de ambiente por no conocerse entre sí.

La Sra. Vasthy nos explicó el nuevo proceso que se iniciara en los centros, "llamado completa tu ficha", esto es para actualizar a los NNS que están en rojo en plataforma, por lo que se hará un trabajo por red, de manera que a nivel país pueda corregirse esa irregularidad. En un segundo momento se estará haciendo un levantamiento a los NNS que están en negro en plataforma, y de esta forma se digitalizara a todos los NNS de los servicios, estando entre proceso como responsables participación y animadoras, solo se está a la espera del cronograma por parte del Técnico Nacional de levantamiento.

Se acordaron las siguientes fechas de los próximos encuentros Regionales:

21 de febrero

21 de marzo

25 de abril, las demás se programarán a partir de esta última fecha.

La Sra. Johanny resaltó la importancia de estas reuniones Regionales, y nosotros valoramos su presencia y aportes a estos encuentros.

El encuentro finalizó a las 1:40 P.M

7.10.3 Evidencia 3: Minutas de Reuniones realizadas en las Áreas Sustantivas en las Regionales del INAIFI.



Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia
Departamento de Planificación y Desarrollo

Minuta de reunión

INFORMACIÓN GENERAL			
Objetivo Avances de trabajos del primer trimestre del año 2018			
Fecha 03/04/2018	Hora 02:00 p.m. - 04:30 p.m.	Moderador Jose Luis Guigni	
Lugar Departamento de Planificación y Desarrollo			
Título Avances 1er trimestre			
PARTICIPANTES			
Nombre	Posición	Asistencia (Ausente / Presente)	
Jose Luis Guigni	Director Departamento Planificación y Desarrollo	Presente	
Johanny Peralta	Enc. de Formulación Monitoreo y Evaluación	Presente	
Víctor Dietsch	Analista de Monitoreo y Evaluación	Presente	
Jeison Sanchez	Analista de Estadística	Presente	
Sonia Cespedes	Enc. de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión	Presente	
Gisselle Rosario	Analista de Calidad	Presente	
Iris Giron	Analista de Procesos	Presente	
Dahiana del Carmen	Analista de Calidad	Presente	
SÍNTESIS DE TEMAS TRATADOS			
Tema (s)	Situación /Planteamiento/ Pasos a seguir	Responsables	Fecha
1. Mesa de trabajo para la construcción de indicadores	ACUERDOS: 1. Se han realizado reuniones de mesa de trabajo con diferentes departamentos, con el fin de dialogar y construir indicadores de gestión los cuales puedan dar respuestas. a. ACUERDOS: Se pretende concluir con el diseño de los indicadores en un periodo no mayor a seis meses, en cuanto avance la reunión se estará incorporando a todo el equipo de Planificación y Desarrollo.	José Luis Guigni Johanny Peralta Sonia Cespedes	08/2018

Continuación...Minutas de Reuniones realizadas en Planificación y Desarrollo del INAIFI.



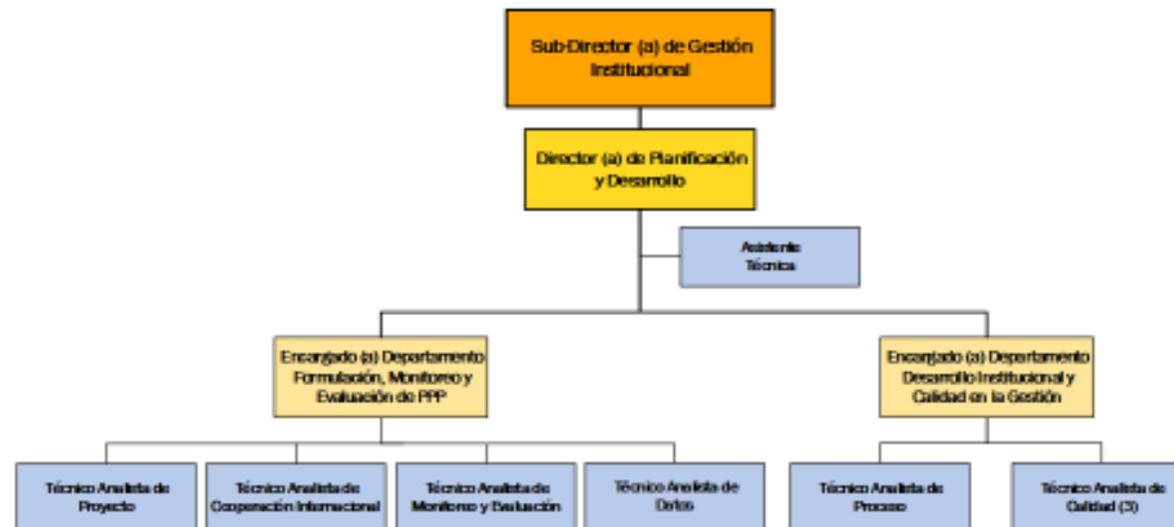
Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia
Departamento de Planificación y Desarrollo

2.	Rediseño del Plan Estratégico	<p>2. Se estará revisando el Plan Estratégico Institucional para fines de rediseño, por lo que se ha ido revisando minuciosamente para una mejor adaptabilidad a la realidad.</p> <p>a. ACUERDOS: revisar y presentar recomendaciones de mejoras al Plan Estratégico Institucional para el mes de junio del 2018.</p>	Johanny Peralta	06/2018
3.	Temar varios	<p>Trabajo en Equipo</p> <p>3. Se debe continuar fortaleciendo el trabajo en conjunto entre Planificación y Calidad, pues ambos departamentos representan una misma unidad o dirección.</p> <p>Demanda de respuestas</p> <p>4. Se deben de definir las prioridades entre los distintos requerimientos que nos llegan al departamento y de cada requerimiento se debe acompañar al cliente hasta la conclusión.</p>	N/A	N/A
4.	Entregar productos pendientes	<p>1. Cierre del CAF</p> <p>2. Alinear las inconsistencias del Mapa Estratégico</p> <p>3. Definir las Políticas de Calidad</p> <p>4. Definir los Objetivos de Calidad</p> <p>5. Socializar la documentación de Valoración del Riesgo</p> <p>6. Concluir con el Informe del MINERD</p>	Sonia Cespedes Gisselle Rosario Dahiana del Carmen Johanny Peralta Jeison Sanchez Víctor Dietsch	Por definir
NOTAS				
El Sr. Guigni Comentó sobre la solicitud que realizó en días pasados de una encuesta de satisfacción y que aún está al pendiente.				
TEMAS PENDIENTES				
Realizado por: Víctor Dietsch (Analista de Monitoreo y Evaluación)				

7.11 Evidencia Mejora #11

7.11.1 Evidencia 1: Estructura Funcional de la Dirección de Planificación y Desarrollo:

Organigrama Funcional Dirección de Planificación y Desarrollo



7.11.2 Evidencia 2: Perfil Analista Técnico de Cooperación Internacional (portada, ver adjunto)



INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DESCRIPCIÓN CLASE DE CARGOS

TÍTULO DEL CARGO: ANALISTA TÉCNICO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL		CÓDIGO DEL CARGO: por definir
1. DATOS GENERALES DEL CARGO:		Estructura Organizacional del Cargo
Área:	Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Formulación Monitoreo y Evaluación de PPP	
Reporta a:	Encargado (a) de Departamento de Formulación Monitoreo y Evaluación de PPP	
Supervisa a:	N/A	
Grupo Ocupacional:	IV (Profesionales)	
Grado:	Por definir	
2. PROPÓSITO DEL CARGO:		
<p>Analizar y dar seguimiento a la asistencia técnica y financiera no reembolsable, ante organismos de cooperación nacional e internacional para el fortalecimiento institucional y/o ejecución de proyectos del INAIFI.</p>		
3. PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Proponer estrategias para aplicar los programas y proyectos de cooperación internacional. • Analizar el uso de los recursos de la cooperación internacional a las unidades ejecutoras de proyectos. • Coordinar la ejecución de convenios, proyectos y demás actividades concretadas a través de la cooperación internacional. • Apoyar el proceso de formulación de proyectos y la aplicación de convocatorias internacionales. • Asesorar en temas de lineamientos y políticas de cooperación internacional. • Participa en captación de asistencia técnica, proveniente de la cooperación nacional y multinacional, en las áreas de interés de la institución, así como realizar las actividades necesarias, para la suscripción y ejecución de los convenios de cooperación. • Asesorar en el proceso de formulación de documentos de asistencia técnica e infraestructura, conforme a lineamientos emitidos por los diferentes organismos cooperantes. • Formular directrices y coordinar el trabajo del área con el equipo. • Dar seguimiento y monitoreo a todos los programas y proyectos además de presentar los informes correspondientes. • Proporcionar apoyo técnico a las direcciones o departamentos ejecutores de los programas • Participar en reuniones y eventos ligados a la ejecución de las actividades del Programa coordinado, cuando así sea demandado por las direcciones e instituciones ejecutoras. • Elaborar informes y análisis técnicos sobre los diferentes programas y proyectos de cooperación internacional, y de compromisos binacionales e internacionales. • Registrar la información sobre proyectos y programas que se estén llevando a cabo. 		

La distribución de este Documento debe ser autorizado por el INAIFI,
Página 1 de 3

Referencia: M-PD-DICG-124
Doc. No: F-PD-DICG-125

7.12 EVIDENCIA DE MEJORA #12

7.12.1 Procedimientos y Flujos de Procesos Claves o Misionales aprobados y publicados

Publicación Procesos y Procedimientos Claves del INAIFI

D DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO COMUNICA
Vie 18/10/2019 16:16

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



Le comunicamos que ha (n) sido publicado (s) en la INTRANET en el portal Documentos Institucionales el /los siguiente (s) documento (s):

- MAPA DE PROCESOS DEL INAIFI
- PROCESO-PROCEDIMIENTO GESTIÓN EDUCATIVA
- PROCESO-PROCEDIMIENTO GESTIÓN SALUD Y NUTRICIÓN
- PROCESO-PROCEDIMIENTO FORTALECIMIENTO BUENAS PRÁCTICAS DE CRIANZA
- PROCESO-PROCEDIMIENTO GESTIÓN DESARROLLO SOCIAL
- PROCESO-PROCEDIMIENTO GESTIÓN SALUD EMOCIONAL
- PROCESO-PROCEDIMIENTO GESTIÓN MOVILIZACIÓN SOCIAL

Para visualizar la publicación haga clic [aquí](#)

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

¡Ser niño y niña nunca fue mejor!

Dirección de Planificación y Desarrollo
Comunica

Departamento de Desarrollo Institucional y
Calidad en la Gestión

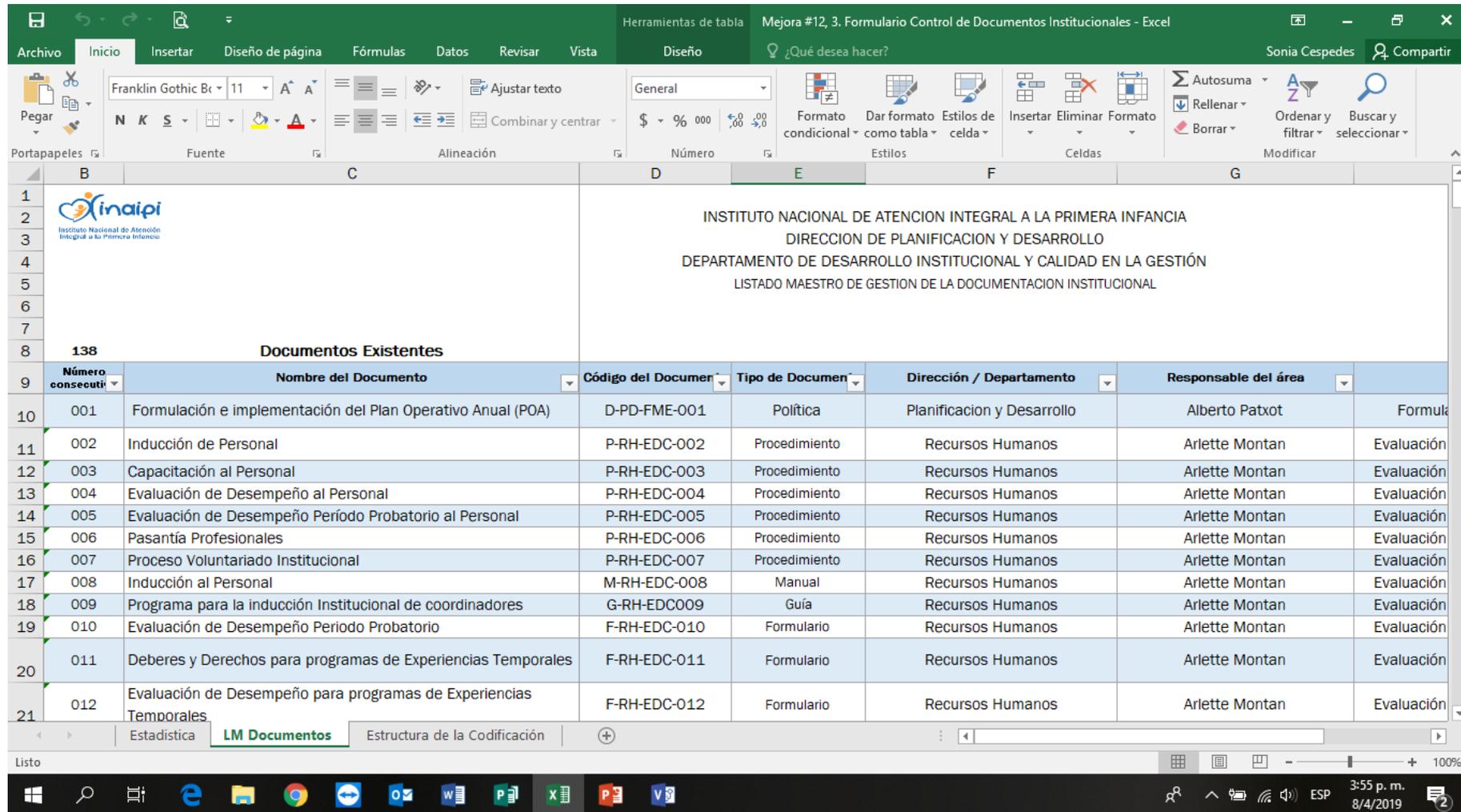


¡Ser niño y niña nunca fue mejor!

<http://www.inaipi.gob.do>
Tel: (809) 545-5147

**Instituto Nacional de Atención Integral
a la Primera Infancia**
Ave. Bolívar esq. Nicolás de Bari No. 61.

7.12.2 Formulario Control de Documentos Institucionales aprobados (portada, ver adjunto):



INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN LISTADO MAESTRO DE GESTION DE LA DOCUMENTACION INSTITUCIONAL						
138 Documentos Existentes						
Número consecutivo	Nombre del Documento	Código del Documento	Tipo de Documento	Dirección / Departamento	Responsable del área	
001	Formulación e implementación del Plan Operativo Anual (POA)	D-PD-FME-001	Política	Planificación y Desarrollo	Alberto Patxot	Formulación
002	Inducción de Personal	P-RH-EDC-002	Procedimiento	Recursos Humanos	Arlette Montan	Evaluación
003	Capacitación al Personal	P-RH-EDC-003	Procedimiento	Recursos Humanos	Arlette Montan	Evaluación
004	Evaluación de Desempeño al Personal	P-RH-EDC-004	Procedimiento	Recursos Humanos	Arlette Montan	Evaluación
005	Evaluación de Desempeño Período Probatorio al Personal	P-RH-EDC-005	Procedimiento	Recursos Humanos	Arlette Montan	Evaluación
006	Pasantía Profesionales	P-RH-EDC-006	Procedimiento	Recursos Humanos	Arlette Montan	Evaluación
007	Proceso Voluntariado Institucional	P-RH-EDC-007	Procedimiento	Recursos Humanos	Arlette Montan	Evaluación
008	Inducción al Personal	M-RH-EDC-008	Manual	Recursos Humanos	Arlette Montan	Evaluación
009	Programa para la inducción Institucional de coordinadores	G-RH-EDC009	Guía	Recursos Humanos	Arlette Montan	Evaluación
010	Evaluación de Desempeño Período Probatorio	F-RH-EDC-010	Formulario	Recursos Humanos	Arlette Montan	Evaluación
011	Deberes y Derechos para programas de Experiencias Temporales	F-RH-EDC-011	Formulario	Recursos Humanos	Arlette Montan	Evaluación
012	Evaluación de Desempeño para programas de Experiencias Temporales	F-RH-EDC-012	Formulario	Recursos Humanos	Arlette Montan	Evaluación



INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL
A LA PRIMERA INFANCIA

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME

Avance Plan de Mejora

Autoevaluación Modelo CAF 2019

7.13. EVIDENCIA DE MEJORA #13

7.13.1 Documentación aprobada y publicada:

Publicación Procesos y Procedimientos Claves del INAIFI

D DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO COMUNICA
Vie 18/10/2019 16:16

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO 

Le comunicamos que ha (n) sido publicado (s) en la INTRANET en el portal Documentos Institucionales el /los siguiente (s) documento (s):

- MAPA DE PROCESOS DEL INAIFI
- PROCESO-PROCEDIMIENTO GESTIÓN EDUCATIVA
- PROCESO-PROCEDIMIENTO GESTIÓN SALUD Y NUTRICIÓN
- PROCESO-PROCEDIMIENTO FORTALECIMIENTO BUENAS PRÁCTICAS DE CRIANZA
- PROCESO-PROCEDIMIENTO GESTIÓN DESARROLLO SOCIAL
- PROCESO-PROCEDIMIENTO GESTIÓN SALUD EMOCIONAL
- PROCESO-PROCEDIMIENTO GESTIÓN MOVILIZACIÓN SOCIAL

Para visualizar la publicación haga clic [aquí](#)

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN **¡Ser niño y niña nunca fue mejor!**

Dirección de Planificación y Desarrollo
Comunica

Departamento de Desarrollo Institucional y
Calidad en la Gestión

¡Ser niño y niña nunca fue mejor!
<http://www.inaifi.gob.do>
Tel: (809) 545-5147

**Instituto Nacional de Atención Integral
a la Primera Infancia**
Ave. Bolívar esq. Nicolás de Bari No. 61.

7.13.2 Planificación de la Documentación en proceso de levantamiento, pendiente por elaborar Flujos de Procesos y Procedimientos

#	DOCUMENTO / ENTREGABLE A REALIZAR	ACTIVIDADES A REALIZAR	DURACIÓN	FECHA DE INICIO-FIN	FECHA DE ENTREGA
1	Proyecto INAIPI VERDE	Elaboración 2do informe de avance y auditoria de entrega promocionales.	5 días	19/12/2019	27/12/2019
2	Proyecto INAIPI VERDE	charlas en mesas técnicas Metropolitana y occidental.	2 días	3/1/2020	6/1/2020
3	Proyecto INAIPI VERDE	Evaluación y monitoreo del manejo de las estaciones en los espacios instaladas.	15 días	25/2/2020	16/3/2020
4	Gestión Territorial	Actualizar Flujograma de proceso	5 días	7/1/2020	13/1/2020
		Elaborar procedimiento			
5	Inauguración de Centros	Actualizar Flujograma de proceso	10 días	14/1/2020	27/1/2020
		Elaborar procedimiento			
6	Licitación Pública Nacional	Actualizar Flujograma de proceso	5 días	28/1/2020	3/2/2020
		Elaborar procedimiento			
7	Compras Directas	Actualizar Flujograma de proceso	15 días	4/2/2020	24/2/2020
		Elaborar procedimiento			
8	Comparación de Precios	Actualizar Flujograma de proceso	3 días	17/3/2020	20/3/2020
		Elaborar procedimiento			
9	Compras Menores	Actualizar Flujograma de proceso	7 días	23/3/2020	31/3/2020
		Elaborar procedimiento			

#	DOCUMENTO / ENTREGABLE A REALIZAR	ACTIVIDADES A REALIZAR	DURACIÓN	FECHA DE ENTREGA
1	Procedimiento de Gestión de centro	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora procedimiento de inscripción a los programas. • Transición de los niños al MINERD. • Trasladar de los niños y las minas a los centros. 	15 días	15/01/2020
2	Procedimiento de formación básica y continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora procedimiento de formación básica • Elaborar procedimiento de formación continua 	10 días	15/01/2020
3	Levantamiento y documentación de procesos de Operaciones TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los procesos <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso adquisición de equipos. 2. Proceso gestión de solicitudes o requerimientos. 3. Proceso administración de servidores. 4. Proceso administración de respaldo de datos. 5. Proceso recuperación de desastres. 6. Proceso administración de accesos. • Elaborar flujogramas de procesos • Elaborar procedimiento 	23 días	7/02/2020
4	Levantamiento y documentación de procesos de Desarrollo e implementación de sistema TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los procesos <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitudes y Levantamientos de Desarrollo de Sistemas 2. Desarrollo de Sistemas 3. Mantenimiento de Sistemas 4. Implementación de Sistemas 5. Gestión y Actualización de Portales Web 6. Administración de Base de Datos y Solicitud y Envío Informaciones. • Elaborar flujogramas de procesos • Elaborar procedimiento 	20 días	27/02/2020
5	Levantamiento y documentación de procesos de Administración de proyecto TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los procesos <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de proyectos TIC. 2. Implementación de proyectos TIC. 3. Supervisión y seguimiento a los Proyectos TIC. 4. Procesamiento de Datos y digitalización de documentos. 5. Fortalecimiento del uso adecuado de los sistemas. • Elaborar flujogramas de procesos • Elaborar procedimiento 	23 días	25/03/2020
4	Levantamiento y documentación de procesos de Administración de Servicios TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los procesos <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso acceso físico (Datacenter, Dirección TIC) 2. Proceso gestión de incidentes 3. Proceso actualización de inventario de equipos. • Elaborar flujogramas de procesos • Elaborar procedimiento 	15 días	30/01/2020
5	Levantamiento y documentación de procesos de seguridad y servicio TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los procesos <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso renovación licencias equipos Fortinet. 2. Proceso implementación servicios de comunicación en INAIPI. 3. Proceso actualización de políticas de acceso a servicios de tecnología. • Elaborar flujogramas de procesos • Elaborar procedimiento 	10 días	15/03/2020
6	Revisión del procedimiento del CAU	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los procesos <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso recepción y seguimiento de solicitudes y/o sugerencias 2. Proceso recepción y seguimiento de quejas padres/madres y/o tutores. • Elaborar flujogramas de procesos • Elaborar procedimiento 	60 días	10/03/2020
		Revisar procedimiento		

7.14 EVIDENCIA DE MEJORA #14

7.14.1 Resolución que aprueba la Carta Compromiso al Ciudadano del INAIPI



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



RNC: 401036746

Av. 27 de Febrero No. 419,
El Millón II, Santo Domingo, D.N.,
República Dominicana
T. 809-682-3298 • F. 809-687-4043
1-809-200-3297 (sin cargos)

www.map.gob.do

“Año de la Innovación y la Competitividad”
“AVANZAMOS PARA TI”

EL MINISTRO DE ADMINISTRACION PÚBLICA (MAP)

En cumplimiento de las atribuciones conferidas por la Ley No.41-08 de Función de Pública, del 16 de enero de 2008, dicta la siguiente:

Resolución Número: 202-2019, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI).

CONSIDERANDO: Que de conformidad con la Ley No. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Función Pública es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto No. 2011-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomaran en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

CONSIDERANDO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

VISTA: La Constitución de la República, del 26 de enero de 2010.

VISTA: La Ley No. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.



INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL
A LA PRIMERA INFANCIA

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME

Avance Plan de Mejora
Autoevaluación Modelo CAF 2019

7.14.2 Plan Operativo Anual (POA) 2019, Marco de Resultado de Indicadores de Medición
(portada, ver adjunto):



Instituto Nacional de Atención
Integral a la Primera Infancia

Plan Operativo Anual

2019

7.15 EVIDENCIA DE MEJORA #15

7.15.1 Compromiso de Mejora de Carta Compromiso al Ciudadano:



7.15.2 Análisis Solicitudes de Quejas recibidas en el Centro de Atención al Usuario (portada, ver adjunto)

Correo: Sonia Cespedes - Outlook - Google Chrome
outlook.office.com/mail/deeplink?version=2019122303.02&popoutv2=1

Responder a todos | Eliminar | No deseado | Bloquear

RE: Presentación e Instructivo Respuesta a Quejas y Sugerencias

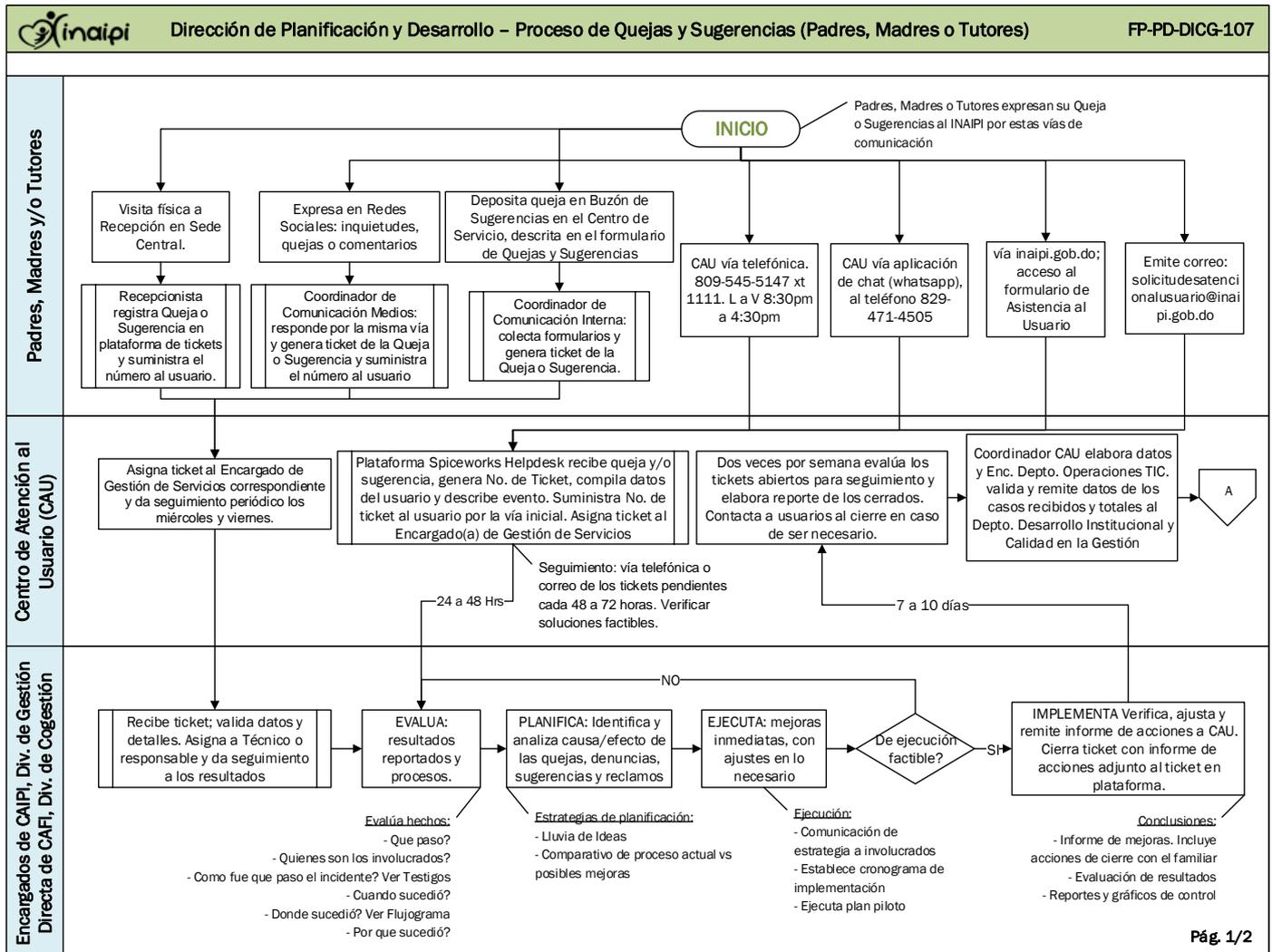
En referencia al **Procedimiento de las Quejas y Sugerencias de los Padres / Madres / Tutores de nuestros Niños/as**, les informamos que:

1. Crearemos el Procedimiento como lo estamos realizando actualmente, ya que tenemos una fecha tope para entregarlo al MAP. Tenemos hasta el mes de marzo para la implementación; tiempo en el cual realizaremos estas mejoras de calidad al proceso:
 - o En el Spiceworks para los casos que el CAU no puede dar respuesta o se necesita de investigación, se realizará la mejora de que el/la Técnico de Gestión de Servicios reciba por el Sistema (según Región), la Queja o Sugerencia de los Padres / Madres / Tutores, asignándola manualmente (vía correo) al Técnico Territorial de Servicio (por Región / Red de Servicio) y copiando a al/la Encargado(a) de División de CAIPI (Esther Acosta) / Encargada División Gestión Directa (Diana Ramos). Esto ya está planificado con el Departamento de Operaciones TIC, quienes estarán haciendo ajustes para su cumplimiento en el mes de febrero 2020.
 - o De realizarse con éxito el paso anterior, tendríamos dos meses de prueba (marzo y abril), en ese momento incluiríamos en el proceso a los Técnicos Territoriales de Servicio (asignándolo el Sistema, por Región y Red de Servicio).
2. La capacitación del personal se realizarán entre la cuarta semana del mes de enero o la primera del mes de febrero 2020.
3. Tendremos en el Proceso / Procedimiento un paso nuevo a documentar, el **Contacto presencial en SEDE Central**, el cual se ejecutará de esta forma:
 - Los(as) Familiares o tutores tienen también como opción, presentar sus quejas, denuncias o sugerencias de manera presencial en la SEDE Central; específicamente en el área de la Recepción Principal.
 - El/la Recepcionista, procede a dar la bienvenida al usuario y responde las preguntas que pueda tener, con la intención de satisfacer sus necesidades. Si identifica alguna queja, denuncia o sugerencia, es su labor coleccionar los datos generales del usuario y detalles de la situación y registrar un ticket en la plataforma de Helpdesk.
 - En el caso de que sea identificada una queja, denuncia o sugerencia, el/la recepcionista, colecciona los datos generales del usuario y expresa con una breve descripción la situación del usuario en la plataforma de tickets de Helpdesk; asigna el ticket al/la Encargado/a de División correspondiente (CAIPI / Gestión Directa de CAFI / Cogestión).
 - La/el Recepcionista llama al/la Encargado/a de División CAIPI, Encargado/a de División de Gestión Directa de CAFI o Encargado/a de División de Cogestión, para que atiendan personalmente el requerimiento del Padre, Madre o Tutor del Niño/a; informándole el número del Ticket; quienes le darán el seguimiento y cierre en el Sistema.

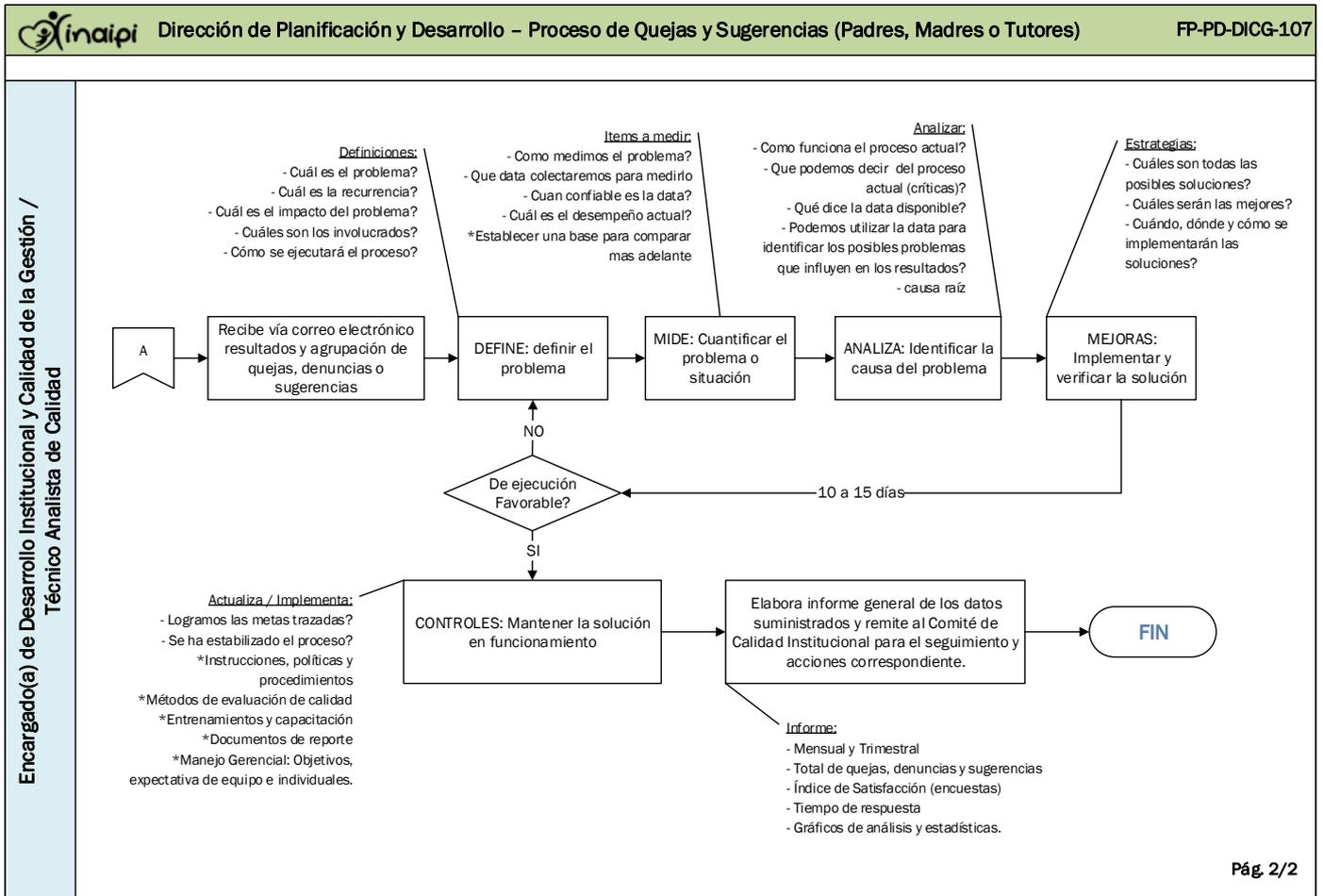
Nota 1: Si el/la Encargado/a de División de CAIPI o Gestión Directa no se encuentra en la Institución, la Recepcionista debe hacer contacto con el/la Técnico de Gestión de Servicios, para que atienda a los Padres / Madres / Tutores.

Windows taskbar: Type here to search, 5:54 p.m., 30/12/2019

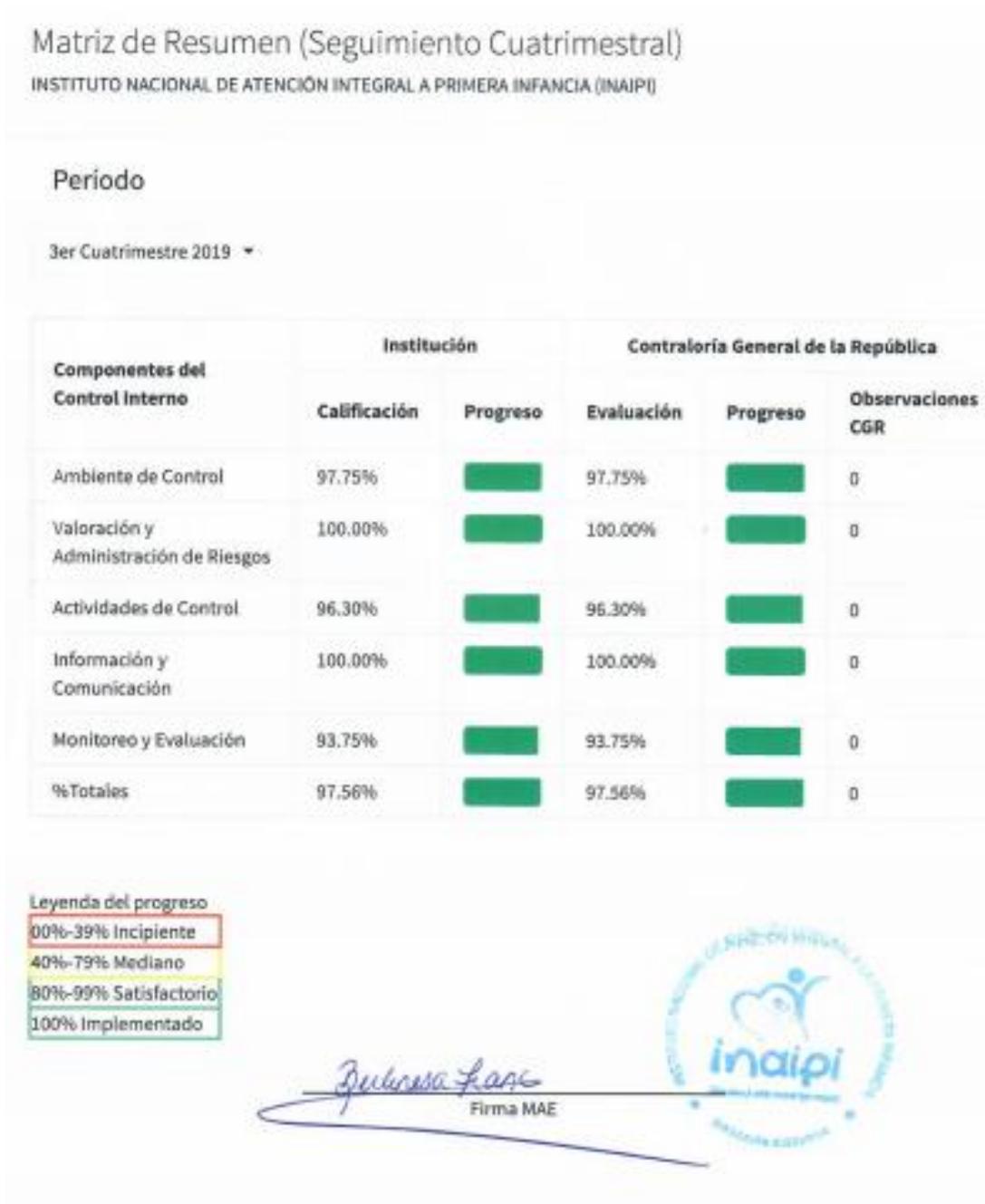
7.15.3 Flujoograma del Proceso de Quejas y Reclamaciones:



Continuación Flujograma del Proceso de Quejas y Reclamaciones:



7.15.4 Informe NOBACI y Portada SISMAP:



Continuación...Informe NOBACI y SISMAP (portada, ver adjunto):



SISMAP

Sistema de Monitoreo
de la Administración
Pública

Lista de Evidencias

Información del Organismo

Organismo: Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia

Promedio General: 80.40% 



**SISTEMA DE MONITOREO
Y MEDICIÓN
DE LA GESTIÓN PÚBLICA**



Instituto Nacional de Atención
Integral a la Primera Infancia
¡Ser niño y niña nunca fue mejor!

NOBACI

98%

CUMPLIMIENTO
LEY 200-04

94%

GESTIÓN
PRESUPUESTARIA

100%

CONTRATACIONES
PÚBLICAS

92%

TRANSPARENCIA
GUBERNAMENTAL

94%

7.16 EVIDENCIA DE MEJORA #16

7.16.1 Aprobación y Resolución de CCC de la MAE:



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

RNC: 401036746

www.map.gob.do

Av. 27 de Febrero No. 419,
El Millón II, Santo Domingo, D.N.
República Dominicana
T: 809-682-3298 • F: 809-687-4043
I-809-200-3297 (sin cargos)

“AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD”
“Avanzamos para ti”

4 de octubre de 2019
Santo Domingo, R.D.

009186

Señora
Licda. Berlinesa Franco
Directora Ejecutiva
Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI)
Su Despacho.

Distinguida Sra. Franco:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 202-2019**, que aprueba por 2 años la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública. Le recordamos que dentro de 6 meses realizaremos una visita para dar seguimiento a los compromisos asumidos dentro de la carta.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos / clientes.

Atentamente,


Lic. Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública



Anexos:

- 1- Resolución de Aprobación
- 2- Cuadernillo (Inicializado y sellado)
- 3- Brochure (Inicializado y sellado)

RVC/DST
DST-19- 0952





PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



RNC: 401036746

Av. 27 de Febrero No. 419,
El Millón II, Santo Domingo, D.N.,
República Dominicana
T. 809-682-3298 • F. 809-687-4043
1-809-200-3297 (sin cargos)

www.map.gob.do

“Año de la Innovación y la Competitividad”
“AVANZAMOS PARA TI”

EL MINISTRO DE ADMINISTRACION PÚBLICA (MAP)

En cumplimiento de las atribuciones conferidas por la Ley No.41-08 de Función de Pública, del 16 de enero de 2008, dicta la siguiente:

Resolución Número: 202-2019, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI).

CONSIDERANDO: Que de conformidad con la Ley No. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Función Pública es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto No. 2011-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomaran en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanción e Información Complementaria.

CONSIDERANDO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

VISTA: La Constitución de la República, del 26 de enero de 2010.

VISTA: La Ley No. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.





“Año de la Innovación y la Competitividad”

Memorando

No.: INAIPI-MEMO-PD-2019-0020
Fecha: 04/10/2019
Para: **Berlinesa Franco**
Directora Ejecutiva
De: **Alberto José Patxot Duarte**
Director de Planificación y Desarrollo
Atención: **Juan López**
Sub-Director Gestión Institucional

Miembros del Comité de Calidad del INAIPI.

Sonia Céspedes
Enc. Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Asunto: **Presentación Aprobación de Carta Compromiso al Ciudadano del INAIPI.**

Ante todo, un cordial saludo; tenemos el enorme agrado de presentarle nuestra primera edición de la **Carta Compromiso al Ciudadano del INAIPI** (octubre 2019-2021), aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP); mediante **Resolución 202-2019**, de fecha 2 de octubre del 2019; favor ver adjunto.

Carta Compromiso al Ciudadano es el documento donde damos a conocer como institución el compromiso en la mejora continua de los procesos institucionales y una cultura activa de calidad en el servicio ofertado a los niños, niñas y sus familias.

La realización de esta Carta constituye un gran avance como institución gubernamental para el INAIPI, al procurar un servicio de calidad basado en la satisfacción ciudadana.

Estaremos realizando los aprestos de lugar para su divulgación, de acuerdo al Plan de Comunicación Externa e Interna elaborado con el MAP; con el fin de poner dicho documento a disposición de los Colaboradores del INAIPI y Ciudadanos de manera general.

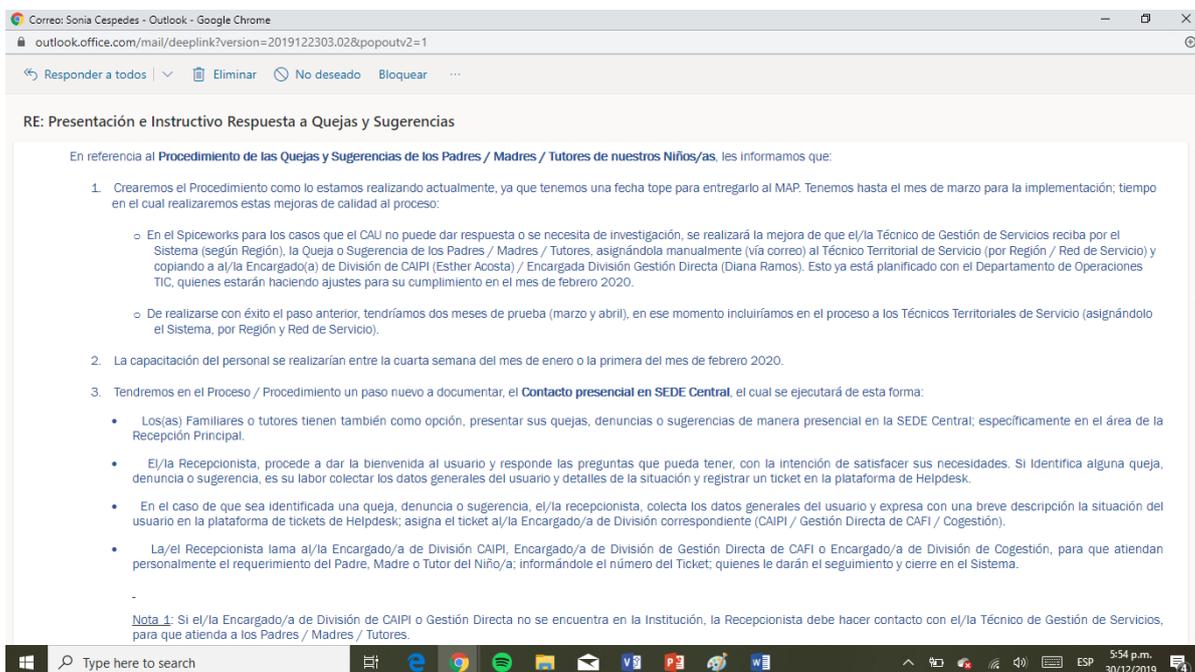
Afectuosos saludos,

AJPD/sc

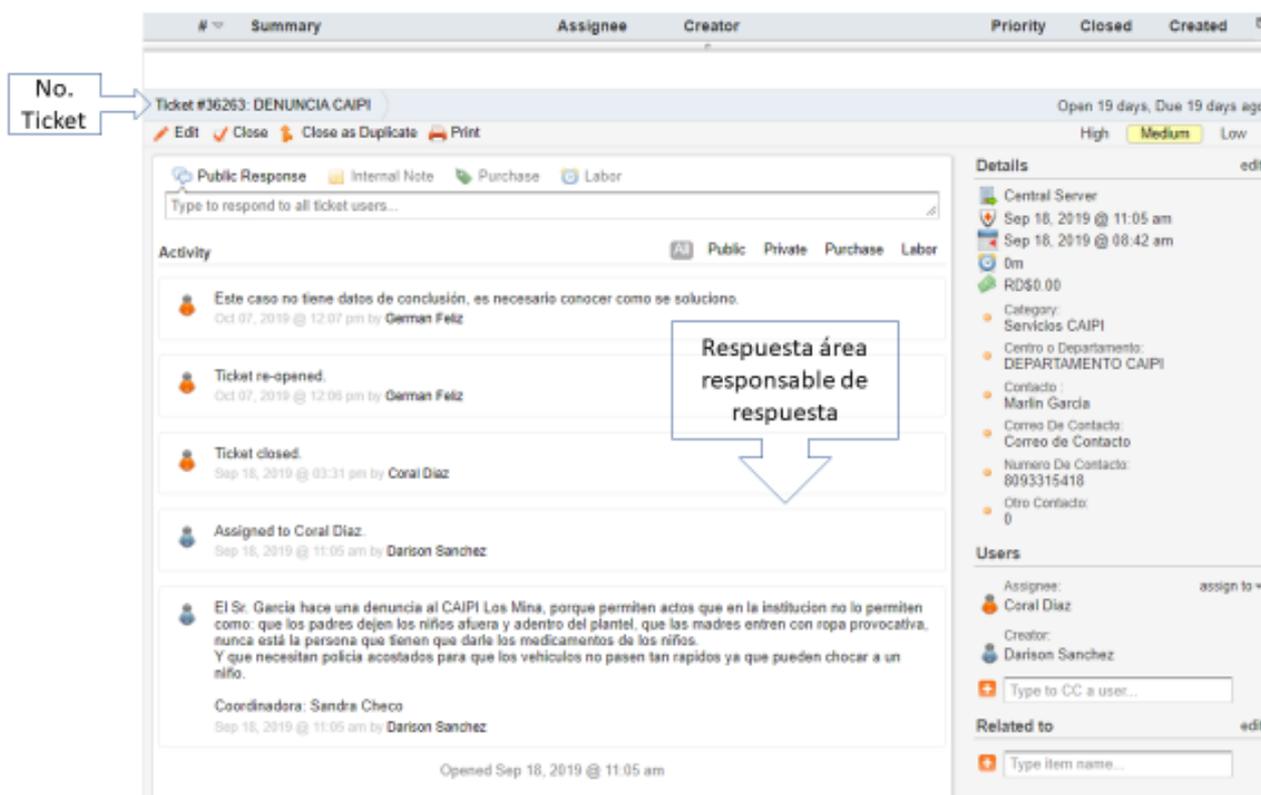
UC
04/10/19
3:00

7.17 EVIDENCIA DE MEJORA #17

7.17.1 Evidencia 1, Análisis Solicitudes de Quejas recibidas en el Centro de Atención al Usuario (portada, ver adjunto)



7.17.2 Aplicación SPICEWORKS HELDESK



7.17.3 Procedimiento de las Quejas y Reclamaciones aprobado

	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	REV.
		6 de noviembre de 2019	N/A	N/A
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS			P-PO-DICG-164	

FIRMAS RESPONSABLES.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN	 DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	 DIRECCIÓN EJECUTIVA
		

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS (RELACIONADOS).....	3
5. RESPONSABILIDADES	4
6. DESARROLLO	5
6.1. LINEAMIENTOS	5
6.2. VÍAS DE COMUNICACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	6
6.2.1. Contacto al Centro de Llamadas (Centro de Atención al Usuario - CAU)	6
6.2.2. Contacto vía móvil a través del servicio de mensajería de WhatsApp	6
6.2.3. Contacto vía Formulario de Asistencia al Usuario en línea	7
6.2.4. Vía Correo electrónico.....	7
6.2.5. Contacto presencial en SEDE Central.....	8
6.2.6. Contacto Vía redes sociales.....	8

Documento confidencial. La distribución de este documento debe ser autorizada por el INAIFI
Página 1 de 12

7.18 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #18

7.18.1 Registro de Salida y Devolución de Expediente Área Administrativa y Financiera.





7.18.2 Evidencia 2: Formulario Control Entrada y Salida de Expedientes de Colaboradores:



CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE EXPEDIENTE

Nº.	CODIGO	NOMBRE DEL COLABORADOR	CENTRO	SALIDA DE EXPEDIENTE			ENTRADA DE EXPEDIENTE			OBSERVACION
				ENTREGADO POR	FECHA DE EN	RECIBIDO POR	DEPARTAMENTO SOLICITADO	RECIBIDO POR	FECHA DE RECEPCION	
1		Ernesto Peña	Planta	Amey	16/3/18	J. Amador	RC			
2		Yanifer Reralter	Planta	Amey	16/3/18	J. Amador	RC			
3		Beatriz Castro	Los Cayules	Amey	16/3/18	-	-	Amey	19/3/18	
4		Paola Jimenez	Libertad I.	Amey	19/3/18	Roxana	RC	Amey	19/3/18	
5		Marilyn Gomez	Ulla Tabacal	Amey	19/3/18	Roxana	RC			
6		F. Ion D. Lopez Baez	Los Costillos	Amey	19/3/18	Roxana	RC			
7		Yvonia Sanchez	La Regata	Amey	19/3/18	Mot.	RC			
8		Jimij Henriquez	Sabana Recidida	-	-	-	-	Amey	19/3/18	
9		Carina Del Carmen	Yaguajay Puerto	Amey	19/3/18	Com	RS			
10		Arnoldo Dominguez	Planta	Amey	19/3/18	J. Amador	RS			
11		Genesis Sierra	Planta	Amey	19/3/18	J. Amador	RS			
12		Maria Teresa Kovari	Ricardo Corley	Amey	19/3/18	Amey	RS	Amey	20/3/18	
13		Yvona Paola Perez	Los Costillos	Amey	19/3/18	Roxana	RC			
14		Nathalie Diaz	El Alamo	Amey	19/3/18	Roxana	RC			
15		Valentina Santana	Piedra Linda	Amey	20/3/18	Paola	RR. HH.			Elsis
16		Kissia Martinez	Piedra Linda	Amey	20/3/18	Paola	RR. HH.	Amey	20/3/18	
17		Clara Margarita Aguirre	Romona Marina	Amey	20/3/18	Paola	R.R. HH.			Elsis
18		Cristian Torres	Romona	Amey	20/3/18	Paola	R.R. HH.			Elsis
19		Yvona Munoz	Yaguajay Puerto	Amey	20/3/18	-	RS			Danny Gil
20		Yvona Leon	Los Cayules Bonsequillo	Amey	20/3/18	J. Amador	RS	Amey	21/3/18	

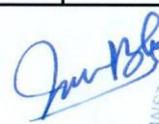
7.19 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #19

7.19.1 Estándares de Servicio de Carta Compromiso al Ciudadano

 CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO	MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE ESTÁNDARES
---	--

INSTITUCIÓN : INSTITUTO NACIONAL DE ATENCION INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA FECHA 12-09-2019

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
CAIPI	Accesibilidad	90%	% de padres satisfechos con el programa a través de encuestas semestralmente
	Fiabilidad	95%	
	Profesionalidad	95%	
CAFI	Accesibilidad	90%	% de padres satisfechos con el programa a través de encuestas semestralmente
	Profesionalidad	95%	



 INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL
 inaiipi
 Dirección General
 A LA PRIMERA INFANCIA

7.19.2 Listado de Participantes en la Reunión para definir el Proyecto de Elaborar los Estándares de Calidad



LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIÓN

TEMA DE LA REUNIÓN: Realizar la documentación de los Estándares del servicio y crear los indicadores de medición de los mismos.

FECHA: martes 2 de abril del 2019

HORA: 3:00 PM

LUGAR: Salón de Conferencia de la Dirección Ejecutiva.

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Wagner Domínguez	Director Administración J.	Wagner Domínguez
Quirós Rosario	(Analista) de Calidad	Quirós
Fraus Gilón	Analista de Proceso	Fraus Gilón
Arlette Fontan A.	Asesora R.R.H.H.	Arlette Fontan A.
Alberto Patryet	Dir. Planificación y Desarrollo	Alberto Patryet
Soyia Céspedes	Enc. Depto. Desarrollo Int y Calidad Entón	Soyia Céspedes
Yanna Pitturi	Dirección Desarrollo Infantil	Yanna Pitturi
Attagracia Olmo Jerez	Dirección Poda de Servicio	Attagracia Olmo Jerez

7.19.3 Listado de Equipo de Trabajo

EQUIPO TÉCNICO A PARTICIPAR EN LA ELABORACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

ÁREA	CARGO
Dirección Gestión Redes de Servicio	Técnico Nacional CAIPI Técnico Nacional de Gestión Directa de CAFI Técnico Nacional de Cogestión Técnico Nacional Fortalecimiento Experiencias Existentes
Dirección de Desarrollo Infantil	Director (a) de Desarrollo Infantil Encargado (a) de Departamentos Técnico Nacional Multidisciplinario
Dirección Gestión Territorial	Director (a) Gestión Territorial Encargado Departamento de Participación Comunitaria Técnico Nacional Participación Comunitaria
Dirección de Operaciones	Director (a) de Operaciones Encargados (as) de Departamento y División
Dirección de Recursos Humanos	Encargados/as Departamento, División y Sección Analistas
Dirección Administrativa y Financiera	Director (a) Administrativa y Financiera Encargadas de Departamento y División
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Director (a) de Tecnología de la Información y Comunicación Encargados de Departamento y División
Dirección Ejecutiva	Encargado Departamento Jurídico Encargado Departamento de Comunicaciones
Dirección Planificación y Desarrollo	Encargadas de Departamentos Técnico Analista de Calidad Técnico Analista de Proceso

7.20 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #20

Evidencia 1: Comunicación a los Colaboradores y Ciudadanos de la juramentación de los nuevos Miembros de Comité de Ética.



Tras de un proceso de votación democrático, con el acompañamiento y asesoramiento de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (@DIGEIGRD), realizamos la juramentación del Comité de Ética del #INAIFI.

#PrimeraInfanciaRD

Cada integrante del nuevo #ComitédeÉtica se encargará de proteger los derechos de nuestros colaboradores(as), el respecto a la dignidad, el bienestar y la seguridad.

#PrimeraInfanciaRD

Continuación Evidencia 1: Comunicación a los Colaboradores y Ciudadanos de la juramentación de los nuevos Miembros de Comité de Ética.



7.20.1 Evidencia 2: Ubicación de los Buzones Sugerencias.





INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL
A LA PRIMERA INFANCIA

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME
Avance Plan de Mejora
Autoevaluación Modelo CAF 2019

7.20.2 Evidencia 3: Formulario Cuadro Control de Denuncias.



Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI)

Cuadro control de Denuncias

Denuncias Recibidas, CEP-INAIPI

TRIMESTRE ENERO-MARZO 2019

No.	Fecha de Recepción	Denunciante (opcional)	Denunciado	Caso	Conclusión de la CEP	Fecha de Respuesta
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

7.21 Evidencia Mejora #21

7.21.1 Procedimiento de Inducción

	DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS DEPARTAMENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO Y CAPACITACION	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	REV.
		1 de abril de 2018	Haga clic aquí para escribir una fecha.	01
PROCEDIMIENTO INDUCCION DE PERSONAL			P-GH-EDC-002	

FIRMAS RESPONSABLES

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS	 DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO	 DIRECCION EJECUTIVA
		

Contenido

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS (RELACIONADOS).....	2
5. RESPONSABILIDADES.....	2
6. DESARROLLO.....	3
6.1. LINEAMIENTO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL:.....	3
6.2. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN:.....	3
6.3. INDUCCIÓN DE PERSONAL.....	4
7. REGISTROS/INSTRUMENTOS Y SU CONSERVACION.....	6
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	6

7.21.2 Formulario de Asistencia de Inducción de Personal de Nuevo Ingreso

 DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO Y CAPACITACION
LISTADO DE ASISTENCIA DE INDUCCION DE PERSONAL DE NUEVO INGRESO

Fecha: 01 abril 2019

No.	NOMBRE	PUESTO	NÚMERO DE CEDULA DE IDENTIDAD	FIRMA	Recepción de carpeta Institucional*
1	Alais Josefina Torres Tapia	Asistente/Oficina Regional Santiago	402-2298341-9	<i>Alais Torres</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
2	Dashiell Luis Lorenzo Musse	Encargado Oficina Regional Metro.	001-1121482-1	<i>Dashiell Musse</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
3	Jose de Jesus Martinez	Auxiliar de Mantenimiento/Metro	001-0126479-4	<i>Jose de Jesus</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
4	Felipe Acosta Cardenas	Auxiliar de Mantenimiento/Metro	001-0883943-2	<i>Felipe Acosta</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
5	Wannerys Suarez Alemán	Técnica Facilitador Acompañante	402-2021859-4	<i>Wannerys Suarez</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
6	Jean Carlos Mendez	Conserje/Sede Central	224-0054631-7	<i>Jean Carlos Mendez</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
7	Jacqueline Piña Tapia	Conserje/Instalaciones de Herrera.	012-0090745-7	<i>Jacqueline Piña</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
8	Jean Carlos Figueroa de la Rosa	Auxiliar de Mantenimiento/Metro	034-0049415-3	<i>Jean Carlos Figueroa</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
9	Sang Minkon Pons Maldonado	Técnico Analista de Calidad	001-1098740-1	<i>Sang M. Pons</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
10					<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
11					<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
12					<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
13					<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
14					<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
15					<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

7.2.1.3 Registro de Satisfacción del Contenido del Proceso de Inducción (ver adjunto)



DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Estimado Colaborador(a):
Para nosotros es importante el evaluar la **Inducción**. Esto nos ayudará a mejorar el proceso, contenido y la metodología utilizada para posteriores encuentros.

Le pedimos que sea lo más objetivo posible en sus respuestas, contestando según considere en los siguientes aspectos evaluados, marcando con una **X** si considera que los aspectos a evaluar le parecieron:

- **EXCELENTE:** Sobrepasaron tus expectativas.
- **BUENOS:** Simplemente cumplieron con lo que esperabas.
- **DEBE MEJORARSE:** Por no cumplir con todo lo necesario.
- **DEFICIENTE:** No cumplió con ninguna de mis expectativas.

ÁMBITO A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	DEBE MEJORARSE	DEFICIENTE
<p>Contenido: Considera que las informaciones transmitidas fueron de utilidad y relevancia para su trabajo?</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Metodología: La metodología empleada facilitó la comprensión y entendimiento de los temas trabajados, fue participativa, interactiva y novedosa?</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Facilitador(a): Se expresa con claridad, da participación, mantiene la atención de las personas, es empático con los Colaboradores?</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Tiempo: Considera que el tiempo establecido para la formación fue adecuado?</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Participación: Considera que la participación otorgada a los/as participantes fue la adecuada, se le dio participación a los participantes?</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Recursos y materiales: Resultaron adecuados y pertinentes los materiales y los recursos utilizados para el taller?</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Espacio Físico: El espacio físico fue adecuado para la inducción?</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES y/o COMENTARIOS				

Continuación...Registro de Satisfacción del Contenido del Proceso de Inducción (ver adjunto)



DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
DIVISIÓN DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Estimado Colaborador (a):
Para nosotros es importante el evaluar la **Inducción**. Esto nos ayudará a mejorar el proceso, contenido y la metodología utilizada para posteriores encuentros.

Le pedimos que sea lo más objetivo posible en sus respuestas, contestando según considere en los siguientes aspectos evaluados, marcando con una **X** si considera que los aspectos a evaluar le parecieron:

- **EXCELENTE:** Sobrepasa tus expectativas.
- **BUENO:** Simplemente cumplieron con lo que esperabas.
- **DEBE MEJORARSE:** Por lo cumplir con todo lo necesario.
- **DEFICIENTE:** No cumplió con ninguna de mis expectativas.

ÁMBITO A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	DEBE MEJORARSE	DEFICIENTE
Contenido: Considera que las informaciones transmitidas fueron de utilidad y relevancia para su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Metodología: La metodología empleada facilitó la comprensión y entendimiento de los temas trabajados, fue participativa, interactiva y novedosa?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilitador(a): Se expresa con claridad, da participación, mantiene la atención de las personas, es empático con los Colaboradores?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiempo: Considera que el tiempo establecido para la formación fue adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participación: Considera que la participación otorgada a los/as participantes fue la adecuada, se le dio participación a los participantes?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recursos y materiales: Resultaron adecuados y pertinentes los materiales y los recursos utilizados para el taller?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espacio Físico: El espacio físico fue adecuado para la inducción?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES y/o COMENTARIOS				

7.22 Evidencia Mejoras #22, #23, #24 #25 y #26:

7.22.1 Carta y Reosolución de Aprobación de Carta Compromiso al Ciudadano



“AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD”
“Avanzamos para ti”

4 de octubre de 2019
Santo Domingo, R.D.

009186

Señora
Licda. Berlínesa Franco
Directora Ejecutiva
Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI)
Su Despacho.

Distinguida Sra. Franco:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 202-2019**, que aprueba por 2 años la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública. Le recordamos que dentro de 6 meses realizaremos una visita para dar seguimiento a los compromisos asumidos dentro de la carta.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos / clientes.

Atentamente,


Lic. Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública



Anexos:

- 1- Resolución de Aprobación
- 2- Cuadernillo (Inicializado y sellado)
- 3- Brochure (Inicializado y sellado)

RVC/DST
DST-19- 0952





PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



RNC: 401036746

Av. 27 de Febrero No. 419,
El Millón II, Santo Domingo, D.N.
República Dominicana
T: 809-682-3298 • F: 809-687-4043
I-809-200-3297 (sin cargos)

www.map.gob.do

“Año de la Innovación y la Competitividad”
“AVANZAMOS PARA TI”

EL MINISTRO DE ADMINISTRACION PÚBLICA (MAP)

En cumplimiento de las atribuciones conferidas por la Ley No.41-08 de Función de Pública, del 16 de enero de 2008, dicta la siguiente:

Resolución Número: 202-2019, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI).

CONSIDERANDO: Que de conformidad con la Ley No. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Función Pública es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto No. 2011-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomaran en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

CONSIDERANDO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

VISTA: La Constitución de la República, del 26 de enero de 2010.

VISTA: La Ley No. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.



9.22. 2 Socialización de la Carta Compromiso al Ciudadano con el Comité de Calidad Institucional



Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia

“Año de la Innovación y la Competitividad”

Memorando

No.: INAIPI-MEMO-PD-2019-0020

Fecha: 04/10/2019

Para: **Berlinesa Franco**
Directora Ejecutiva

De: **Alberto José Patxot Duarte**
Director de Planificación y Desarrollo

Atención: **Juan López**
Sub-Director Gestión Institucional

Miembros del Comité de Calidad del INAIPI.

Sonia Céspedes
Enc. Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Asunto: **Presentación Aprobación de Carta Compromiso al Ciudadano del INAIPI.**

Ante todo, un cordial saludo; tenemos el enorme agrado de presentarle nuestra primera edición de la **Carta Compromiso al Ciudadano del INAIPI** (octubre 2019-2021), aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP); mediante **Resolución 202-2019**, de fecha 2 de octubre del 2019; favor ver adjunto.

Carta Compromiso al Ciudadano es el documento donde damos a conocer como institución el compromiso en la mejora continua de los procesos institucionales y una cultura activa de calidad en el servicio ofertado a los niños, niñas y sus familias.

La realización de esta Carta constituye un gran avance como institución gubernamental para el INAIPI, al procurar un servicio de calidad basado en la satisfacción ciudadana.

Estaremos realizando los aprestos de lugar para su divulgación, de acuerdo al Plan de Comunicación Externa e Interna elaborado con el MAP; con el fin de poner dicho documento a disposición de los Colaboradores del INAIPI y Ciudadanos de manera general.

Afectuosos saludos,

AJPD/sc

UC
04/10/19
3:00

7.23 Evidencia Mejora #27

7.23.1 Planificación del Programa de Reciclaje en los Centros de Servicios



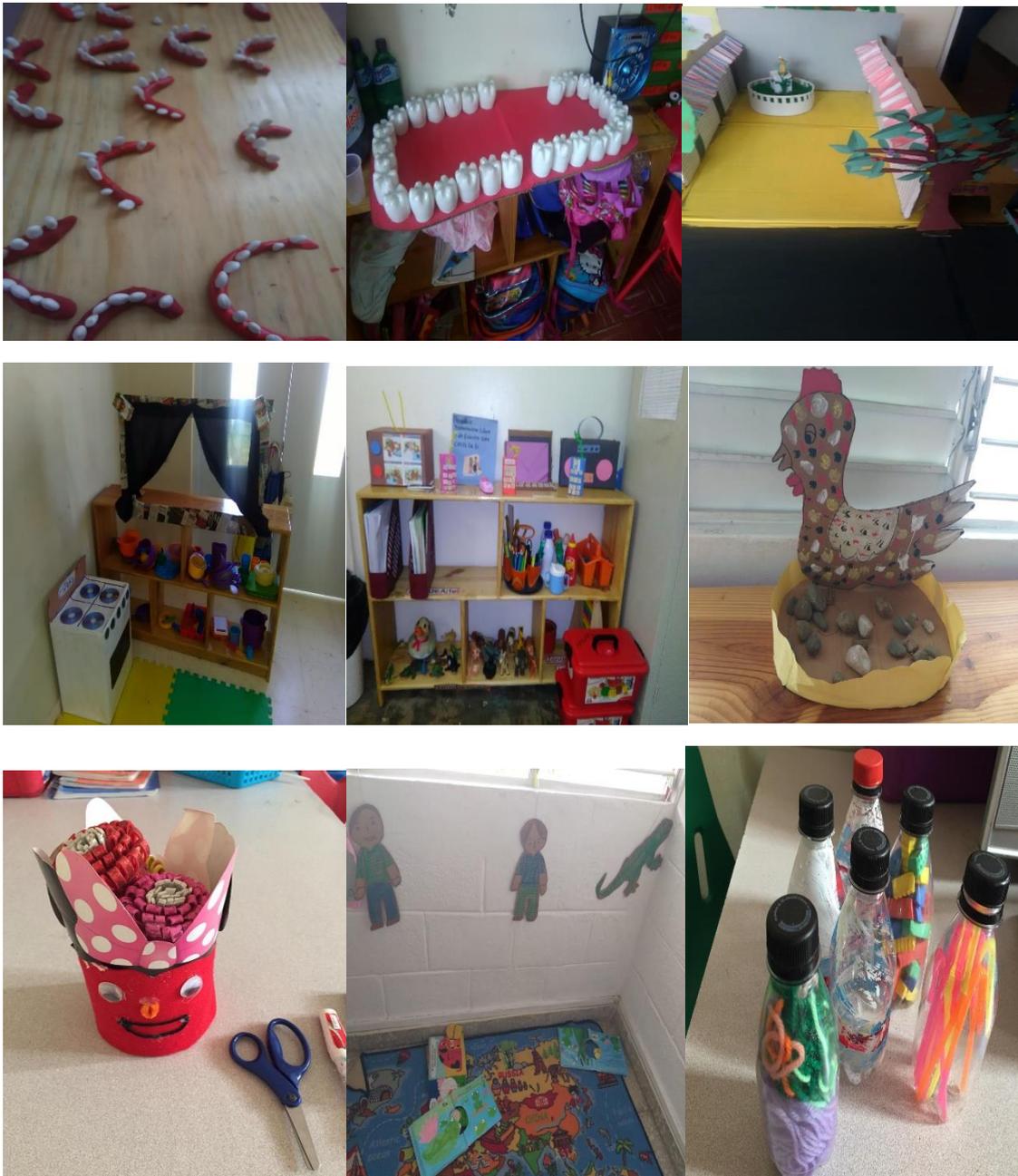
Continuación...Planificación del Programa de Reciclaje en los Centros de Servicios (Evidencia Mejora #27)



Ejecución de Programa de Reciclaje en los Centros de Servicios (Evidencia Mejora #27)



Continuación Ejecución de Programa de Reciclaje en los Centros de Servicios (CAIPI y CAFI), Mejora #27:



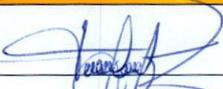
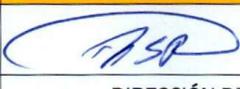
Continuación...Ejecución de Programa de Reciclaje en los Centros de Servicios (CAIPI y CAFI), Mejora #27:



7.23.2 Política de medio ambiente realizada y divulgación a los Colaboradores (Mejora #27):

 <p>DIRECCION EJECUTIVA DIRECCIÓN DE OPERACIONES</p>	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	REV.
	3 de septiembre de 2018	Haga clic aquí para escribir una fecha.	INI
POLÍTICA PARA LA PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE			L-DE-OP-098

FIRMAS RESPONSABLES.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
		
DIRECCION DE OPERACIONES	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	DIRECCIÓN EJECUTIVA
		

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS (RELACIONADOS).....	3
5. RESPONSABILIDADES.....	3
6. POLÍTICAS.....	3
6.1. ESTABLECIMIENTO DEL CONTROL Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.....	3
6.2. ACCIONES DE DIVULGACION Y PROMOCION DEL CONTROL Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.....	4
6.3. ACTIVIDADES DE CONTROL PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.....	4
6.4. INFORMES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO.....	6
1. REGISTROS/ANEXO Y SU CONSERVACION.....	6
2. CONTROL DE CAMBIOS.....	6

Continuación...Política de medio ambiente realizada y divulgación a los Colaboradores (Mejora #27):

7.24 EVIDENCIA DE MEJORA #28

7.24.1 Matrices de las áreas requeridas por NOBACI (ver carpeta comprimida adjunta)

Mejora #28, Matriz de Riesgo.rar (copia de evaluación)

Mejora #28, Matriz de Riesgo.rar\MATRIZ DE RIESGO NOBACI\MATRIZ DE RIESGO RRHH - archivo RAR, tamaño descomprimido 3,795,716 bytes

Nombre	Tamaño	Comprimido	Tipo	Modificado	CRC32
Disco local					
F-PD-FME-001 Matriz de Riesgo (actualización) - Seguridad y Salud Ocu...	417,651	384,874	Hoja de cálculo de...	13/2/2019 1:53 ...	7A57C085
Copia de Matriz de Riesgo Compensación y Beneficios F-PD-FME-001 (D...	419,340	384,256	Hoja de cálculo de...	13/2/2019 1:53 ...	FC2A88D0
Copia de F-PD-FME-001 Matriz de Riesgo - Karina Estrella.xlsx	417,059	384,585	Hoja de cálculo de...	13/2/2019 1:53 ...	36934CD9
Copia de F-PD-FME-001 Matriz de Riesgo, Reclutamiento y Selección de ...	418,864	383,926	Hoja de cálculo de...	13/2/2019 1:53 ...	FD25D359
Copia de F-PD-FME-001 Matriz de Riesgo (Evaluación Desempeño).xlsx	417,355	382,123	Hoja de cálculo de...	13/2/2019 1:53 ...	5276D917
Copia de F-PD-FME-001 Matriz de Riesgo (Capacitación).xlsx	417,657	382,506	Hoja de cálculo de...	13/2/2019 1:53 ...	376E5F29

Mejora #28, Matriz de Riesgo.rar (copia de evaluación)

Mejora #28, Matriz de Riesgo.rar\MATRIZ DE RIESGO NOBACI\MATRIZ DE RIESGO OPERACIONES - archivo RAR, tamaño descomprimido 3,795,716 bytes

Nombre	Tamaño	Comprimido	Tipo	Modificado	CRC32
Disco local					
F-PD-FME-001 Matriz de Riesgo (Operaciones-Mantenimiento).xlsx	418,150	385,221	Hoja de cálculo de...	13/2/2019 1:44 ...	E4C07581
F-PD-FME-001 Matriz de Riesgo (actualización) - Depto. Edificaciones.xlsx	449,087	415,800	Hoja de cálculo de...	13/2/2019 1:44 ...	6356B480
Copia de F-PD-FME-001 Matriz de Riesgo (Operaciones-1.1.2.1) Departa...	420,557	387,833	Hoja de cálculo de...	13/2/2019 1:44 ...	DD389A3F

7.25 EVIDENCIA DE MEJORA #29

7.25.1 Captura de Pantalla

SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE LA PRIMERA INFANCIA EN AMÉRICA LATINA

SITEAL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TENDENCIAS EDUCATIVAS EN AMÉRICA LATINA

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA INSTITUTO INTERNACIONAL DE PLANEAMIENTO DE LA EDUCACIÓN, SEDE REGIONAL BUENOS AIRES

¿QUÉ ES EL SIPI? | PUBLICACIONES | NOVEDADES | CONTACTO | SUSCRIPCIÓN A NOVEDADES

ESPAÑOL | PORTUGUÉS

SIPI

El SIPI sistematiza la información sobre las acciones orientadas al cumplimiento de los derechos de la primera infancia en América Latina, y da cuenta del grado de cumplimiento de estos derechos. El sistema ofrece datos actualizados de la normativa y las políticas en los países de América Latina y provee indicadores estadísticos. Para orientar la búsqueda, se puede acceder a los datos por país o por grupo de derechos. [más...]

CONSULTAR INFORMACIÓN SOBRE LA SITUACIÓN DE LOS DERECHOS DEL NIÑO

CONSULTAR INDICADORES ▶

BUSCAR

Todo el sitio ▼

ÚLTIMAS ACTUALIZACIONES

Nueva conversación con Francisco Aguayo: [Corresponsabilidad parental en la crianza](#)

Nuevo Dato Destacado: [Violencias hacia la primera infancia](#)

Nuevo Dato Destacado: [Educación en la primera infancia](#).

Nuevo Dato Destacado: [Lactancia Materna](#).

Se actualizaron las [Hojas de Ruta](#) de Colombia, República Dominicana, Ecuador, Perú, El Salvador, Paraguay, Costa Rica y

> POR PAÍS
 Argentina
 Bolivia
 Brasil
 Colombia
 Costa Rica
 Cuba
 Chile
 R. Dominicana
 Ecuador
 El Salvador
 Guatemala

> POR GRUPO DE DERECHOS
 Derechos y libertades civiles
 Derecho al bienestar y a vivir en un entorno familiar y recibir un trato adecuado en él
 Derecho a la salud

SIPI SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE LA PRIMERA INFANCIA EN AMÉRICA LATINA

SITEAL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TENDENCIAS EDUCATIVAS EN AMÉRICA LATINA

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA INSTITUTO INTERNACIONAL DE PLANEAMIENTO DE LA EDUCACIÓN, SEDE REGIONAL BUENOS AIRES

<< VOLVER

CONSULTA DE INDICADORES

Porcentaje de niños lactantes que reciben lactancia exclusiva durante los primeros 6 meses ▼

Todos Argentina Bolivia Brasil Colombia Costa Rica Cuba Chile República Dominicana Ecuador El Salvador Guatemala Honduras México Nicaragua Panamá Paraguay Perú Uruguay Venezuela

Todos	1985	1986	1987	1988	1989				
1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
2010	2011	2012	2013						

Total ▼

Consultar Reiniciar