



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
AUTOEVALUACIÓN MODELO CAF INAIPI 2019-2020**

**Dirección de Planificación y Desarrollo
septiembre 2020**

INTRODUCCIÓN

El INAIPI adopta desde hace más de dos años la Metodología de Evaluación para el Mejoramiento de la Calidad en las Administraciones Públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), requerido por el Ministerio de Administración Pública.

En el Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI), al cierre del año 2019, presentó con enorme agrado su primera edición de la Carta Compromiso al Ciudadano, 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.

Al concluir el período definido para el cierre del Plan de Mejora CAF-INAIPI 2019-2020, la Dirección de Planificación y Desarrollo y el equipo técnico del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, en colaboración del Comité de Calidad Institucional; proceden a evaluar las acciones y actividades en proceso de ejecución del Plan de Mejora Institucional, cuya meta fue extendida hasta el cuarto trimestre del año 2020, por motivos de la Pandemia mundial del COVI-19.

El presente Informe de Seguimiento ha sido elaborado con el objetivo de promover el fortalecimiento institucional basado en sistemas y modelos de gestión de la calidad. Contiene una descripción detallada de los resultados obtenidos, luego de articular con las áreas responsables de la implementación de cada Mejora resultado de la Autoevaluación CAF del INAIPI del año 2019 y plasmando los avances generales obtenidos; sirviendo como aporte al Sistema de Gestión de Calidad implementándose en el INAIPI.

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ANTECEDENTES.	4
3. ALCANCE.....	4
4. METODOLOGÍA.....	5
5. REPORTE DE AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INAIPI - AUTOEVALUACIÓN DEL MODELO CAF.....	6
6. CONCLUSIÓN	27
7. EFICIENCIA INSTITUCIONAL PLAN DE MEJORA AUTOEVALUACIÓN CAF	28
8. ANEXOS EVIDENCIAS POR ACCIÓN DE MEJORA	29

1. OBJETIVO.

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

2. ANTECEDENTES.

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI), en el año 2020, desarrolla e implanta un Sistema de Gestión de la Calidad para los servicios CAIPI y CAFI; de acuerdo a lo establecido en las Normas ISO 9001:2015 “sistemas de gestión de la calidad” e ISO 21001:2018 “Sistema de gestión para organizaciones educativas”; a fin de establecer metodologías educativas que demuestren mejoramiento continuo, enfocado a todas nuestras partes interesadas.

En el Alcance se establecen actividades, lineamientos y acciones necesarias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad del INAIPI, presentando los desafíos y beneficios de las dos normas citadas; como son: enfoque a procesos, el ciclo PHVA, pensamiento basado en riesgos, mejora continua de los procesos, estructura compatible a otras normas, entre otros.

El INAIPI ha implementado las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), actualmente con un **97.56%** de implementación, donde se definen el nivel mínimo de Calidad o marco general requerido para el control interno en el sector público.

Igualmente, en el SISMAP, sistema de monitoreo para medir los niveles de desarrollo de la gestión pública, el INAIPI posee el **82.20%** de promedio general.

El INAIPI elabora e implementa la Documentación Institucional, herramientas y actividades de gestión de calidad para la mejora continua de los servicios, que se enmarcan en los principios de la excelencia.

Desarrolla estrategias para lograr el involucramiento y empoderamiento de sus Colaboradores(as) en el tema Calidad; como son, la celebración del Mes de la Calidad (en noviembre de cada año); el Proyecto INAIPI Verde, Reciclaje en los Centros de Servicios e instalación de 35 estaciones de residuos sólidos; con el objetivo de reducir el consumo de utensilios plásticos de un solo uso, sensibilizar a los colaboradores sobre el consumo excesivo de plásticos y la prevención de la contaminación ambiental que tanto afecta planeta; entre otros.

3. ALCANCE.

La evaluación del Plan de Mejora abarca el análisis de doce (12) Acciones de Mejora contenidas en el mismo, ejecutadas por las áreas del INAIPI y sus evidencias.

4. METODOLOGÍA.

Con el objetivo de dar continuidad al proceso de mejora continua y la Autoevaluación CAF, la Dirección de Planificación y Desarrollo del INAIPI ha elaborado el informe de la evaluación del grado de cumplimiento del Plan de Mejora 2019-2020 del INAIPI, en el cual, de acuerdo a los resultados obtuvimos un **81% de Eficiencia**, lo 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, 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 de Mejora, en una escala de 0%, 25%, 50%, 75% y 100%, según el grado de cumplimiento respecto al objetivo comprometido:

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 99%	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.



5. REPORTE DE AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INAIFI - AUTOEVALUACIÓN DEL MODELO CAF

5.1. ÁREA DE MEJORA #1: No se ha realizado la aprobación de la Estructura Organizativa del INAIPI, por parte del Ministro del MINERD. No se ha concluido con la elaboración de los procedimientos de las Áreas Claves o Misionales. No se ha realizado el Manual de Cargos.

5.1.1. Sub-Criterio: 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

5.1.2. Descripción: (1.2.1) Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.

5.1.3. Acción de Mejora:

5.1.3.1. Articular con el MAP, para la gestión de la aprobación en el MINERD.

5.1.3.2. Definir el marco de trabajo y conformar los equipos para realizar la documentación institucional.

5.1.4. Objetivo:

- Aprobación de la Estructura Organizativa del INAIPI definida y validada.
- Asegurar un sistema de gestión por proceso, mejorar la Documentación y cumplir con requerimiento normativo.

5.1.5. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Aprobación del MINERD de la Estructura Organizativa y su Resolución. Divulgación de la Estructura y Resolución en la página web.	100 %	94%
2. Elaborar el Manual de Organización y Funciones, y su Resolución. Aprobación y difusión en Intranet y página web.	100%	
3. Elaborar Procesos y Manual de los Procedimientos Claves, aprobación y difusión en Intranet.	100%	
4. Elaborar Perfiles de Puestos por Competencias, Manual de Cargos y Resolución. Validación y aprobación del MAP. Difusión en Intranet y página web del INAIPI.	75%	

5.1.6. Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
oct-2019	dic-2020

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

5.1.8. Indicador:

5.1.8.1. Estructura Organizativa aprobada por el MINERD.

5.1.8.2. Organización del trabajo. Documentación Institucional aprobada por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).

5.1.9. Estado de Cumplimiento:

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

5.1.10. Resultado Final: La acción de mejora está cumplida en un 88%, con una extensión a la fecha diciembre 2020. El INAIPI cuenta con la aprobación de su Estructura Organizativa mediante la Resolución No. No.12-2019 (Ministros MINERD y MAP). Igualmente, concluidos, aprobados y divulgados los documentos: Manual de Organización y Funciones (Resolución 4-20) y el Manual de Procedimientos Claves o Misionales.

En referencia al Manual de Cargos, a requerimiento del MAP, la institución seleccionó un Equipo de Colaboradoras de la Dirección de RRHH y la Dirección de Planificación y Desarrollo para trabajar las Competencias y Grados por Grupos Ocupacionales, el cual se capacitó en el MAP y obtuvo como resultado el Instrumento de Evaluación Cualitativo por Grupos de Puestos; los cuales son insumos que forman parte de los ya concluidos 221 Perfiles de Puestos por Competencias del INAIPI, datos que se están incluyendo para la elaboración del Manual de Cargos, planificado concluirse en diciembre del 2020.

5.1.11. Evidencia (s):

5.1.11.1. Evidencia 1: Estructura Organizativa INAIPI y Resolución No.12-2019, aprobada y socializada.

5.1.11.2. Evidencia 2: Manual de Organización y Funciones, y su Resolución 4-20 aprobados, difusión en Intranet y página web.

5.1.11.3. Evidencia 3: Procesos, Procedimientos y Manual de los Procedimientos Claves, aprobación y difusión.

5.1.11.4. Evidencia 4: Plantilla de Perfiles de Puestos por Competencias y Matriz de Cargos del INAIPI de los 221 Puestos descritos (extracto).

5.2. ÁREA DE MEJORA #2: No existen Entrevistas de Desarrollo Laboral; como plan de desarrollo personal de competencias

5.2.1. Sub-Criterio: (3.2) Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en concordancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

5.2.2. Descripción: (3.2.3) En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.

5.2.3. Acción de Mejora: Fichas de las capacitaciones remitidas por los Supervisores de áreas validadas por los Colaboradores.

5.2.4. Objetivo: Evidenciar y mejorar el proceso de detección de necesidades de capacitación con los Colaboradores y la Institución.

5.2.5. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Revisión del registro de levantamiento de capacitaciones.	100 %	100%
2. Remitir ficha a los supervisores para el llenado y socialización de las capacitaciones a realizar con los colaboradores.	100%	

5.2.6. Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
jul-2019	ago-2020

5.2.7. Responsable (s): Dirección de Recursos Humanos y Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación

5.2.8. Indicador: Procesos de la planificación de la capacitación evidenciados.

5.2.9. Estado de Cumplimiento:

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

5.2.10. Resultado Final: La acción de mejora está cumplida en un 100%, en el tiempo estipulado. Ya implementada la Medición de la Eficacia de las Capacitaciones, correo enviado a las áreas para el llenado del Formulario Medición de las Capacitaciones y dicho formulario completado por las áreas.

5.2.11. Evidencia (s):

- 5.2.11.1. Evidencia 1: Registro de levantamiento de capacitaciones.
- 5.2.11.2. Evidencia 2: Envío de Ficha a los supervisores para el llenado y socialización de las capacitaciones a realizar con los colaboradores.
- 5.2.11.3. Evidencia 3: Creación del Formulario Medición de las Capacitaciones
- 5.2.11.4. Evidencia 4: Correo enviado a las áreas y Formulario Medición de las Capacitaciones y dicho formulario completado por las áreas.

5.3. ÁREA DE MEJORA #3: No existe la socialización de los Resultados de la Encuesta de Clima Laboral y el Plan de Acción de Mejoras.

5.3.1. Sub-Criterio: (3.3) Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

5.3.2. Descripción: (3.2.5.) Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.

5.3.3. Acción de Mejora: Divulgar los resultados de la Encuesta de Clima Laboral y conformar el plan de mejoras.

5.3.4. Objetivo: Poner en conocimiento a los colaboradores de los resultados y documentos validados por el MAP.

5.3.5. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
Articular con el Departamento de Comunicaciones para la divulgación de la Encuesta de Clima Laboral y con el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación los talleres que deben ser impartidos para que se den las mejoras.	0%	67%
Articular con el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación los talleres que deben ser impartidos para que se den las mejoras.	100%	
Elaborar el Plan de Mejora como resultado de la Encuesta de Clima Laboral	100%	

5.3.6. Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
oct-19	dic-19

5.3.7. Responsable (s): Dirección de Recursos Humanos y Departamento de Relaciones Laborales y Sociales.

5.3.8. Indicador: Resultados de la Encuesta de Clima Laboral recibida del MAP. Elaboración del Plan de Mejora.

5.3.9. Estado de Cumplimiento:

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

5.3.10. Resultado Final: La acción de mejora está cumplida solo en un 50%, en el tiempo estipulado y al día de hoy, ya que no existe evidencias de cumplimiento de la articulación con el Departamento de Comunicaciones para la divulgación de los Resultados de la Encuesta de Clima, ni de su publicación.

5.3.11. Evidencia (s):

5.3.11.1. Evidencia 1: Certificación Encuesta de Clima Laboral 2019.

5.3.11.2. Evidencia 2: Elaboración del Plan de Mejora Resultado de la Encuesta de Clima Laboral y envío al MAP.

5.3.11.3. Evidencia 3: Articulación con el Departamento de Evaluación del Desempeño y Áreas, como resultado de la Encuesta de Clima Laboral.

5.3.11.4. Evidencia 4: Capacitaciones como resultado de la Encuesta de Clima Laboral.

5.4. ÁREA DE MEJORA #4: No se ha realizado el monitoreo con las organizaciones a fin de evaluar el impacto de las mismas.

5.4.1. Sub-Criterio: (4.1) Desarrollar y gestionar Alianzas con organizaciones relevantes.

5.4.2. Descripción: (4.1.4.) Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.

5.4.3. Acción de Mejora: Conformar equipos por cada área para dar seguimiento por alianza.

5.4.4. Objetivo: Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.

5.4.5. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Elaborar Plan de Alianzas.	0%	67%
2. Designación de áreas responsables de identificar necesidades de alianzas a largo plazo	100%	
3. Designar área responsable de monitorizar y evaluar las Alianzas.	100%	

5.4.6. Tiempo:

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

5.4.7. Responsable (s): Oficina de Relaciones Interinstitucionales.

5.4.8. Indicador: Monitorización Alianzas de implementadas.

5.4.9. Estado de Cumplimiento:

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

5.4.10. Resultado Final: El cumplimiento de la Mejora está planificado para el mes de diciembre 2020, con un nivel de avance de 67%, igualmente la evidencia del indicador implementado (pendiente completar implementación).

En el INAIPI, la Oficina de Relaciones Interinstitucionales está realizando el monitoreo con las organizaciones a fin de evaluar el impacto de las mismas. Realizará reunión con la Sub Directora de Gestión Institucional para plantearle la necesidad de elaborar el Plan de Alianzas de la mano de la Dirección de Planificación. Igualmente, articulará con MEPYD para conocer su experiencia. Al momento de realizar un acuerdo, convenio o alianza se designa la persona que servirá de contacto (entre ambas partes) para el seguimiento de los acuerdos establecidos. Luego de la firma de los convenios se ha designado un equipo directivo y de enlace para el seguimiento de los convenios.

Para este año 2020, se está realizando un sistema de control, evaluación y revisión de Alianzas; creándose un tablero especial en TRELLO para el seguimiento de los avances y monitoreo de las Alianzas. Este tablero será actualizado por la Analista de Relaciones Interinstitucionales.

Nota: Sobre la contratación del Analista de Cooperación Internacional, se revisó el perfil y está pendiente de parte de RRHH de completar la contratación.

5.4.11. Evidencia (s):

5.4.11.1. Mejora 4, Evidencia 1: Minuta de Reunión con la Sub-Directora de Gestión Institucional. Nota: de manera mensual se reúnen los Sub-Directores de Gestión Institucional y Gestión Interinstitucional, a evaluar los avances de una matriz de Acuerdos Interinstitucionales.

5.4.11.2. Evidencia 3: Tablero de TRELLO

5.4.11.3. Evidencia 3: Listado de Alianzas

5.5. ÁREA DE MEJORA #5: No se ha realizado un sistema de control, evaluación y revisión de Alianzas.

5.5.1. Sub-Criterio: (4.1) Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

5.5.2. Descripción: (4.1.6.) Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.

5.5.3. Acción de Mejora: Definir el marco de trabajo para la gestión de las alianzas, socializarlo y dar seguimiento a su cumplimiento.

5.5.4. Objetivo: Realizar control y evaluación de alianzas o colaboraciones.

5.5.5. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Elaboración y Propuesta de Procedimiento y/o Política	50%	75%
2. Elaborar Propuesta de un Sistema de control, evaluación y revisión de Alianzas	100%	

5.5.6. Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
3 de febrero de 2020	30 de septiembre de 2020

5.5.7. Responsable (s): Oficina de Relaciones Interinstitucionales, Depto. de Formulación, Monitoreo y Evaluación, Comité de Calidad, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), Depto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

5.5.8. Indicador: Propuesta de Sistema de control, evaluación y revisión de Alianzas aprobada.

5.5.9. Estado de Cumplimiento:

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

5.5.10. Resultado Final: Esta mejora se ha extendido su cumplimiento al mes febrero del 2021, ya que no se pudo concluir en el tiempo estimado. La Oficina de Relaciones Interinstitucionales creó un de Sistema de control, evaluación y revisión de Alianzas con la herramienta TRELLO. Definimos el marco de trabajo para la gestión de las alianzas en el Flujo de Proceso, identificamos la documentación a elaborar, una Política de Alianzas Estratégicas y un Procedimiento de Relaciones Interinstitucionales. En referencia a la tarea de la Encuesta de Satisfacción planificada en esta Mejora, el INAIPI decidió que más adelante verificará la factibilidad de su realización, debido a que los Centros no están en servicio desde el mes de marzo por la pandemia del COVI-19. Es por ello que la Institución prefiere revisar algunos de estos acuerdos y otros que ya han concluido, pudiendo así encuestar satisfacción. Igualmente, ir fortaleciendo el monitoreo y seguimiento de estas Alianzas con cada una de las áreas correspondientes del INAIPI.

5.5.11. Evidencia (s):

5.5.11.1. Evidencia 1: Flujograma de Proceso de Alianzas Estratégicas.

5.5.11.2. Evidencia 2: Tablero de TRELLO

5.6. ÁREA DE MEJORA #6: No existen los Procedimientos del Proceso de Compras y Contrataciones Públicas.

5.6.1. Sub-Criterio: (4.1) Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

5.6.2. Descripción: (4.1.9) Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.

5.6.3. Acción de Mejora: Definir el marco de trabajo y conformar los equipos para realizar la documentación institucional.

5.6.4. Objetivo: Asegurar un sistema de gestión por proceso, mejorar la Documentación y cumplir con requerimiento normativo.

5.6.5. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Encuentros con las diferentes áreas para el levantamiento de los procesos.	100%	65%
2. Elaborar documentos e identificar registros.	100%	
3. Aprobación del nuevo documento.	30%	
4. Difusión e implementación del Documento.	30%	

5.6.6. Tiempo:

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

5.6.7. Responsable (s): Departamento de Compras y Contrataciones, Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

5.6.8. Indicador: Documentación Institucional aprobada por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).

5.6.9. Estado de Cumplimiento:

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

5.6.10. Resultado Final: Se realizaron los encuentros con el área de Compras y Contrataciones para los levantamientos de todos los Procesos de Compras y Contrataciones. Se elaboró el Procedimiento de Licitación Pública y la Política del Comité de Compras y Contrataciones. Quedando pendiente por elaborar los Procedimientos de Comparación de Precios, Compras Directas y Compras Menores. El cumplimiento de la Mejora se modificó de diciembre 2020 al mes de junio del 2021.

5.6.11. Evidencia (s):

- 5.6.11.1. Evidencia 1: Flujos de Procesos de Compras y Contrataciones elaborados.
- 5.6.11.2. Evidencia 2: Procedimiento de Licitación Pública
- 5.6.11.3. Evidencia 3: Política del Comité de Compras y Contrataciones
- 5.6.11.4. Evidencia 2: Difusión de los Documentos aprobados por la MAE: Procedimiento de Licitación Pública, Política del Comité de Compras y Contrataciones.

5.7. ÁREA DE MEJORA #7: No se ha realizado la publicación del resultado de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano Cliente.

5.7.1. Sub-Criterio: 4.2 Desarrollar y Establecer Alianzas con los Ciudadanos Clientes.

5.7.2. Descripción: (4.2.4.) Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).

5.7.3. Acción de Mejora: No se ha realizado la publicación del resultado de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano Cliente.

5.7.4. Objetivo: Desarrollar y establecer alianzas con los Ciudadanos Clientes; mediante encuestas de satisfacción.

5.7.5. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Divulgación de CCC (Encuesta de Satisfacción 2018)	100%	100%
2. Conformar equipos de trabajo para definir el contenido de la Encuesta de Satisfacción al Cliente 2019.	100%	

3. Definir los lineamientos de la aplicación y publicación de las Encuestas, dentro de Procedimiento de Quejas y Sugerencias.	100%	
4. Definir el equipo - operario de trabajo que tendrán contacto con nuestros clientes para realizar la Encuesta	100%	
5. Analizar información recopilada	100%	

5.7.6. Tiempo:

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

5.7.7. Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión y Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).

5.7.8. Indicador: Encuesta de Satisfacción del Cliente aplicada y publicada.

5.7.9. Estado de Cumplimiento:

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

5.7.10. Resultado Final: La acción de mejora está cumplida en un 100%, en el tiempo estipulado. El INAIFI realizó en 2018-2019 la primera Encuesta de Satisfacción del Cliente y la segunda a inicio del 2020. Los resultados de la primera Encuesta se publicaron en la Carta Compromiso al Ciudadano en octubre del 2019 y los resultados de la segunda Encuesta, con los resultados de la Evaluación de Seguimiento a la CCC, en el mes de junio del 2020.

5.7.11. Evidencia (s):

- 5.7.11.1. Evidencia 1: Carta Compromiso al Ciudadano aprobada, publicada y divulgada intranet (página web, intranet y redes sociales).
- 5.7.11.2. Evidencia 2: Conformar equipos de trabajo para definir el contenido de la Encuesta de Satisfacción al Cliente 2019.
- 5.7.11.3. Evidencia 3: Lineamientos de la Encuesta, determinados en: Procedimiento de Quejas y Sugerencias e Instructivo de CCC.
- 5.7.11.4. Evidencia 4: Definir el equipo - operario de trabajo que tendrán contacto con nuestros clientes para realizar la Encuesta.
- 5.7.11.5. Evidencia 5: Analizar información recopilada: Encuesta 2019 y 2020.

5.8. ÁREA DE MEJORA #8: No existe evidencia de indicadores que permita medir el tiempo de retorno de la inversión en la implementación de las tecnologías usadas.

5.8.1. Sub-Criterio: Gestionar la Tecnología.

5.8.2. Descripción: (4.5.2.) Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo- efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.

5.8.3. Acción de Mejora: Implementar indicadores establecidos por la Dirección de tecnología a través del plan estratégico institucional que nos permitan medir el tiempo de retorno de la inversión apoyados en las siguientes estrategias: automatizar todos los procesos de las áreas sustantivas y de gestión administrativa, desarrollar un plan maestro de servicios de tecnología de información y comunicación a través del equipamiento tecnológico de los centros CAIPI, CAFI, Oficinas Regionales y Sede Central, creando infraestructura de redes de comunicación a nivel nacional al mismo tiempo brindar soporte y capacitación de los colaboradores para un mejor aprovechamiento de las tecnologías provistas, crear esquemas de interoperabilidad con otras instancias del gobierno central, para compartir informaciones de interés común que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios brindados.

5.8.4. Objetivo: Mejorar la calidad del servicio TIC entregado a los colaboradores del INAIFI y beneficiarios del servicio de atención integral a la primera infancia.

5.8.5. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
Determinar los resultados generados por medio de las herramientas y servicios tecnológicos implementados.	70%	70%

5.8.6. Tiempo:

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

5.8.7. Responsable (s): Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

5.8.8. Indicador: Análisis ROI completado, aprobado por la MAE y divulgado.

5.8.9. Estado de Cumplimiento:

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

5.8.10. Resultado Final: El cumplimiento de la Mejora está planificado para el mes de diciembre 2020. En el INAIFI actualmente, la Dirección de Tecnología de la información y Comunicación (TIC), trabaja en el desarrollo de un Sistema de Estadísticas e Indicadores fiables en coordinación con las distintas áreas que componen el INAIFI. El cumplimiento de la Mejora está planificado para el mes de diciembre 2020, e igualmente la evidencia de los indicadores implementados. El análisis ROI (Return Of Investment), establece una relación de costo-beneficio para entender el rendimiento general de la operación de inversión, y para el mismo se toman en cuenta las siguientes variables: importe recuperado, beneficio e inversión. El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI) es una Institución que presta servicios de atención integral a la primera infancia, como resultado de sus operaciones recibe beneficios intangibles que se traducen en:

- Reducción de los costos.
- Ahorro en mano de obra (debido a la automatización de los procesos)
- Ahorro en gasto de capital.
- Aumento de la productividad del usuario (reducciones del “tiempo de ocio”).
- Eficiencia en la ejecución de tareas específicas.
- Ampliación de la cobertura de los servicios a nivel nacional.

Las variables antes descritas generan un impacto directo en el logro de las metas y objetivos de la institución verificables a través de:

- Impacto en los resultados y el desempeño operativo.
- Mejora de la satisfacción del cliente.
- Mayor disponibilidad.
- Ampliación de cobertura.
- Accesibilidad de la información.
- Reducciones de tiempo en la ejecución de las tareas primordiales de las áreas sustantivas y de gestión administrativa.

5.8.11. Evidencia (s):

5.8.11.1. Evidencia: Informe del Análisis Retorno de Inversión (ROI) TIC.

5.9. ÁREA DE MEJORA #9: No se han realizado las Políticas y Procedimientos de la Dirección de Operaciones.

5.9.1. Sub-Criterio: 4.6 Gestionar las Instalaciones

5.9.2. Descripción: 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.

5.9.3. Acción de Mejora: No se han realizado las Políticas y Procedimientos de la Dirección de Operaciones.

5.9.4. Objetivo: Asegurar un sistema de gestión por proceso, mejorar la Documentación y cumplir con requerimiento normativo.

5.9.5. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Encuentros con las diferentes áreas para el levantamiento de los procesos.	75%	38%
2. Elaborar documentos e identificar registros.	75%	
3. Aprobación del nuevo documento.	0%	
4. Difusión e implementación del Documento.	0%	

5.9.6. Tiempo:

TIEMPO	
INICIO	FIN
I de noviembre de 2019	I de diciembre de 2020

5.9.7. Responsable (s): Dirección de Operaciones y sus Departamento, Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

5.9.8. Indicador: Documentación Institucional aprobada y divulgada.

5.9.9. Estado de Cumplimiento:

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

5.9.10. Resultado Final: Esta Mejora estaba planificada para el mes de mayo del 2020 pasado, no se pudo cumplir. Se realizaron los encuentros con las áreas para los levantamientos de una parte de Procesos de Operaciones, y se validaron otros ya realizados anteriormente. Por motivo de la pandemia COVI-19, el área estuvo involucrado en actividades en apoyo a los Centros de Servicios, por lo que no se pudo concluir con la validación para la elaboración de los Procedimientos; está contenida en el Plan de Mejora 2020-2021.

5.9.11. Evidencia (s):

5.9.11.1. Evidencia I: Muestra de Procesos de la Dirección de Operaciones elaborados y validados: División de Remozamiento y División de Logística.

5.10. ÁREA DE MEJORA #10: No se han realizado los Procedimientos de los Procesos Claves – Misionales y su publicación como parte de la Documentación Institucional.

5.10.1. Sub-Criterio: Sub-Criterio 5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando los grupos de interés.

5.10.2. Descripción: (5.1.1.) Identificar, mapear, describir y documentar los Procesos Claves de forma continua.

5.10.3. Acción de Mejora: Definir el marco de trabajo y conformar los equipos para realizar la documentación institucional.

5.10.4. Objetivo: Asegurar un sistema de gestión por proceso, mejorar la Documentación y cumplir con requerimiento normativo.

5.10.5. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Encuentros con las diferentes áreas para el levantamiento de los procesos.	100%	100%
2. Elaborar documentos e identificar registros.	100%	
3. Aprobación del nuevo documento.	100%	
4. Difusión e implementación del Documento.	100%	

5.10.6. Tiempo:

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

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

5.10.8. Indicador: Procesos Claves mapeados y Procedimientos aprobados y divulgados.

5.10.9. Estado de Cumplimiento:

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

5.10.10. Resultado Final: La Acción y tareas de mejora están cumplidas en un 100%, y en el tiempo planificado. El INAIFI elaboró todos los Procesos y Procedimientos Claves, de acuerdo a su Mapa de Procesos. Igualmente elaboró igualmente el Manual de Procedimientos Claves. Todos los documentos fueron divulgados.

5.10.11. Evidencia (s):

5.10.11.1. Evidencia 1: Flujos de Procesos, Procedimientos y Manual de Procedimientos Claves elaborados y aprobados, de acuerdo al Mapa de Procesos

5.10.11.2. Evidencia 2: Documentos publicados y divulgados en la intranet y en página web.

5.11. ÁREA DE MEJORA #11: No se ha realizado o elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, gestión de las denuncias y/o reclamaciones (Procedimiento de Quejas y Sugerencias).

5.11.1. Sub-Criterio: (5.2) Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los Ciudadanos / Clientes.

5.11.2. Descripción: (5.2.8.) Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.

5.11.3. Acción de Mejora: Definir el marco de trabajo y conformar los equipos para realizar la documentación institucional.

5.11.4. Objetivo: Elaborar el Procedimiento de Quejas y Sugerencias y cumplir con requerimiento normativo.

5.11.5. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Encuentros con las diferentes áreas para el levantamiento de los procesos.	100%	100%
2. Elaborar documentos e identificar registros.	100%	
3. Aprobación del nuevo documento.	100%	
4. Difusión e implementación del Documento.	100%	

5.11.6. Tiempo:

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

5.11.7. Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, Dirección de TIC.

5.11.8. Indicador: Sistema de respuestas a las quejas, reclamaciones y sugerencias implementado.

5.11.9. Estado de Cumplimiento:

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

5.11.10. Resultado Final: La Acción de mejora está cumplida en un 100%, y en el tiempo planificado. El INAIFI utiliza métodos innovadores para dar respuesta a los ciudadanos, el uso de SPICEWORK del Centro de Atención al Usuario, así como de las redes sociales institucionales. Igualmente, provee herramientas de servicios a los familiares y/o tutores, en referencia a las quejas o denuncias, tanto digitales como escritas; el Formulario de Quejas y Sugerencias físico (Centros de Servicios y SEDE), en la página web y redes sociales; donde los Usuarios pueden realizar una participación activa en el proceso de toma de decisiones.

El INAIFI en este año 2020, como mejora a este proceso, tiene planificado que toda la información expresada por nuestros usuarios en las redes sociales sea parte de la plataforma del Centro de Atención al Usuario en la herramienta Spiceworks. El Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, el Departamento de Operaciones TIC y el Departamento de Comunicaciones, trabajan de manera articulada para mayor rapidez en la recolección de ésta información y en la respuesta por las áreas de servicios CAIFI-CAFI a la ciudadanía.

En este orden, la Institución fue evaluada en los procesos de dar respuesta a los Usuarios, en la evaluación semestral de seguimiento de Carta Compromiso al Ciudadano, con resultados muy satisfactorios.

5.11.11. Evidencia (s):

- 5.11.11.1. Evidencia 1: Plataforma de SpiceWorks del CAU.
- 5.11.11.2. Evidencia 2: Formas de Comunicación Usuarios y Reportes.
- 5.11.11.3. Evidencia 3: Flujo de Proceso de Quejas y Sugerencias
- 5.11.11.4. Evidencia 4: Procedimiento de Quejas y Sugerencias aprobado
- 5.11.11.5. Evidencia 5: Registros del Procedimiento de Quejas y Sugerencias
- 5.11.11.6. Evidencia 6: Divulgación en Intranet

5.12. ÁREA DE MEJORA #12: No se ha realizado el Procedimiento de las Quejas y Sugerencias.

5.12.1. Sub-Criterio: (6.2) MEDICIONES DE RESULTADOS.

Resultados de los Indicadores de Calidad de los Productos o Prestaciones de Servicios.

5.12.2. Descripción: I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.

5.12.3. Acción de Mejora: Definir el marco de trabajo y conformar los equipos para realizar la documentación institucional.

5.12.4. Objetivo: Elaborar el Procedimiento de Quejas y Sugerencias y cumplir con requerimiento normativo.

5.12.5. Tarea (s):

TAREA (S)	% Cumplimiento Tareas	
	% por tarea	ponderación de tareas
1. Encuentros con las diferentes áreas para el levantamiento de los procesos.	100%	100%
2. Elaborar documentos e identificar registros.	100%	
3. Aprobación del nuevo documento.	100%	
4. Difusión e implementación del Documento.	100%	

5.12.6. Tiempo:

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

5.12.7. Responsable (s): Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, Dirección de TIC.

5.12.8. Indicador: Sistema de respuestas a las quejas, reclamaciones y sugerencias implementado.

5.12.9. Estado de Cumplimiento:

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

5.12.10. Resultado Final: La Acción de mejora está cumplida en un 100%, y en el tiempo planificado. El INAIPI elaboró el Procedimiento de Quejas y Sugerencias, orientado a proveer servicios de atención a los usuarios, familiares y/o tutores; desde el momento que presenta la queja, el área responsable responde ante la necesidad y concluye con un análisis de causa consecuencia, evitando futuras recurrencias.

5.12.11. Evidencia (s):

- 5.12.11.1. Evidencia 1: Flujo de Proceso de Quejas y Sugerencias
- 5.12.11.2. Evidencia 2: Procedimiento de Quejas y Sugerencias aprobado
- 5.12.11.3. Evidencia 3: Registros del Procedimiento de Quejas y Sugerencias.
- 5.12.11.4. Evidencia 2: Divulgación en Intranet del Flujo y Procedimiento aprobados por la MAE.

6. CONCLUSIÓN

Luego de la evaluación realizada, el porcentaje general de cumplimiento del Plan de Mejora CAF es de **81%**, mostrando significativos avances en la efectividad o grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en nuestro Plan de Mejora Institucional del INAIPI-2019-2020. A pesar de que en este año 2020, el INAIPI ha vivido situaciones muy difíciles por la Pandemia mundial del COVID-19; principalmente por el cierre de los Centros de Servicios desde febrero, aun sin saber fecha de reinicio.

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 la Eficiencia Institucional del Plan de Mejoras del INAIPI.

7. EFICIENCIA INSTITUCIONAL PLAN DE MEJORA AUTOEVALUACIÓN CAF

#	ÁREA DE MEJORA	PONDERACION DE TAREAS
1	No se ha realizado la aprobación de la Estructura Organizativa del INAIFI, por parte del Ministro del MINERD. No se ha concluido con la elaboración de los procedimientos de las Áreas Claves o Misionales. No se ha realizado el Manual de Cargos	94%
2	No existen Entrevistas de Desarrollo Laboral; como plan de desarrollo personal de competencias.	100%
3	No existe la socialización de los Resultados de la Encuesta de Clima Laboral y el Plan de Acción de Mejoras.	67%
4	No se ha realizado el monitoreo con las organizaciones a fin de evaluar el impacto de las mismas.	67%
5	No se ha realizado un sistema de control, evaluación y revisión de Alianzas	75%
6	No existen los Procedimientos del Proceso de Compras y Contrataciones Públicas.	65%
7	No se ha realizado la publicación del resultado de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano Cliente.	100%
8	No existe evidencia de indicadores que permita medir el tiempo de retorno de la inversión en la implementación de las tecnologías usadas	70%
9	No se han realizado las Políticas y Procedimientos de la Dirección de Operaciones	38%
10	No se han realizado los Procedimientos de los Procesos Claves - Misionales y su publicación como parte de la Documentación Institucional.	100%
11	No se ha realizado o elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, gestión de las denuncias y/o reclamaciones (Procedimientos de Quejas y Sugerencias).	100%
12	No se ha realizado el Procedimiento de las Quejas y Sugerencias.	100%
EFICIENCIA INSTITUCIONAL PLAN DE MEJORA AUTOEVALUACIÓN CAF		81%

sonia.cespedes@inaifi.gob.do

SANTO DOMINGO, REPUBLICA DOMINICANA

SEPTIEMBRE 2020

8. ANEXOS EVIDENCIAS POR ACCIÓN DE MEJORA

7.1 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #1: No se ha realizado la aprobación de la Estructura Organizativa del INAIFI, por parte del Ministro del MINERD. No se ha concluido con la elaboración de los procedimientos de las Áreas Claves o Misionales. No se ha realizado el Manual de Cargos.

7.1.1 Mejora 1, Evidencia 1: Estructura Organizativa INAIFI y Resolución No.12-2019, aprobada y socializada.



  Au. 27 de febrero No. 419,
El Millo, 1. Santo Domingo, D.R.
Recibido: Dirección
T: 809-482-3298 • F: 809-487-4343
1-809-300-3297 (en cargos)
www.map.gob.do

PRECEDENCIA DE LA REPUBLICA RNC-090316746 www.map.gob.do

"Año de la Innovación y la Competitividad"
"Avanzamos para ti"

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.

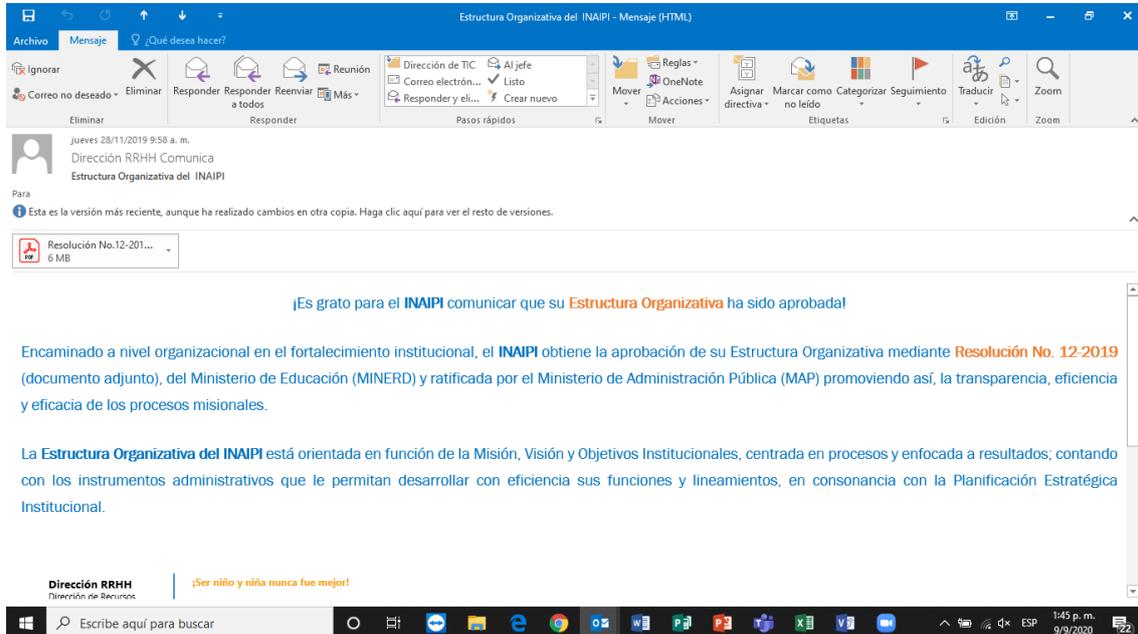
Atentamente,


Lic. Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública



RVC/rp-ee
DDO



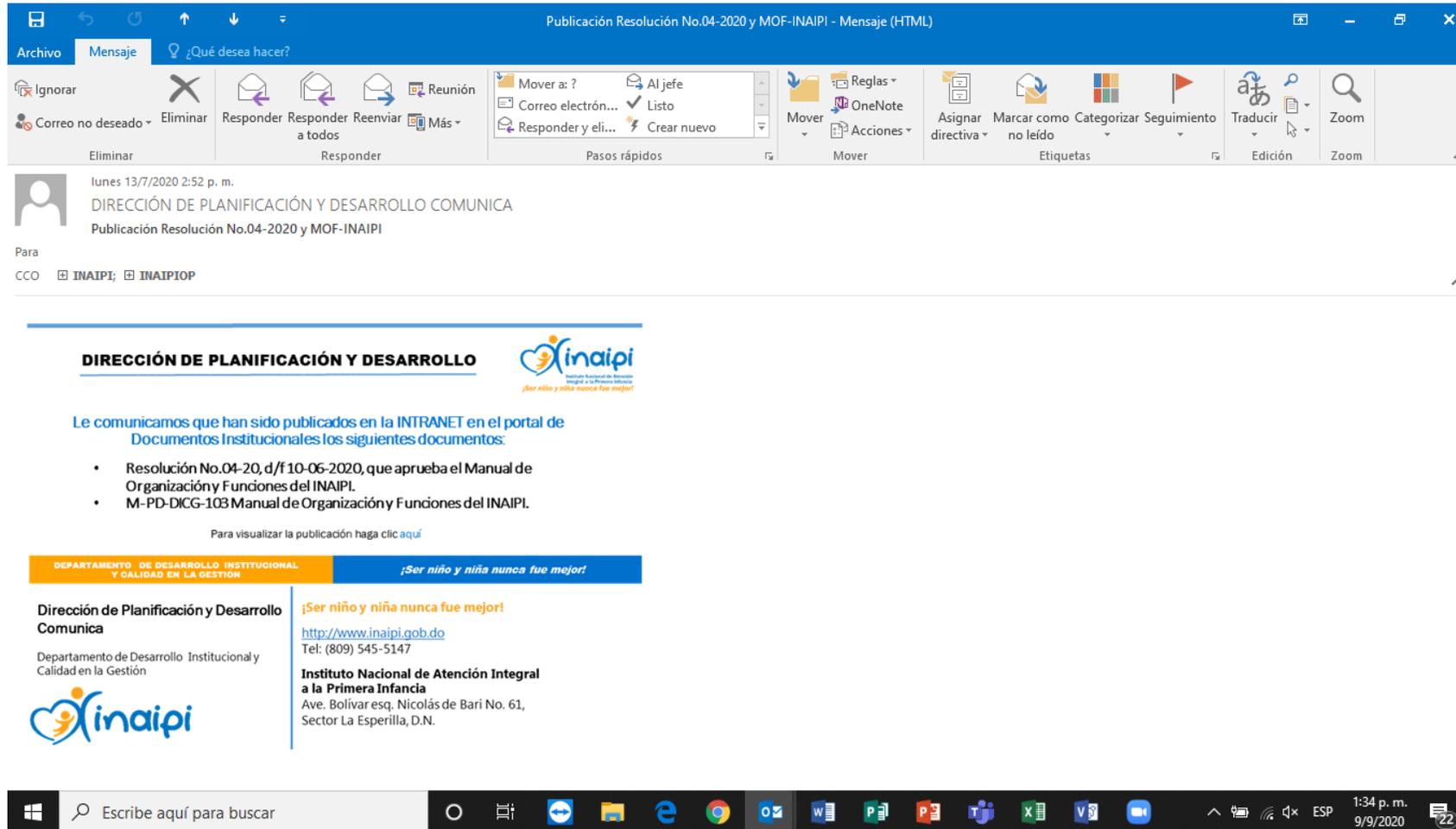
LINK PÁGINA WEB INAIFI:

<https://www.inaipi.gob.do/index.php/sobre-nosotros/estructura-organica>

7.1.2 Mejora 1, Evidencia 2: Manual de Organización y Funciones, y su Resolución 4-20 aprobados, difusión en Intranet y página web.



PUBLICACIÓN INTRANET Y LINK PÁGINA WEB-INAIFI:



Publicación Resolución No.04-2020 y MOF-INAIFI - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje ¿Qué desea hacer?

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Más

Mover a: ? Al jefe Correo electrón... Listo Responder y eli... Crear nuevo

Reglas OneNote Acciones Mover

Asignar directiva Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Etiquetas

Traducir Edición Zoom

lunes 13/7/2020 2:52 p. m.
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO COMUNICA
Publicación Resolución No.04-2020 y MOF-INAIFI

Para
CCO INAIFI; INAIFI

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



Le comunicamos que han sido publicados en la INTRANET en el portal de Documentos Institucionales los siguientes documentos:

- Resolución No.04-20, d/f 10-06-2020, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del INAIFI.
- M-PD-DICG-103 Manual de Organización y Funciones del INAIFI.

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,
Sector La Esperilla, D.N.

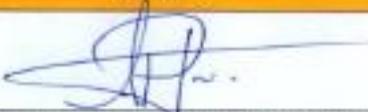
Windows taskbar: Escribe aquí para buscar, 1:34 p. m., 9/9/2020

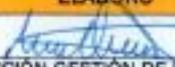
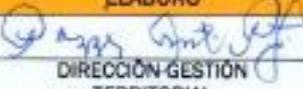
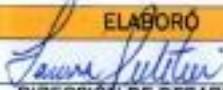
<https://www.inaipi.gob.do/index.php/documentos/documentos-institucionales/category/30-manual-de-organizacion-y-funciones-inaipi>

7.1.3 Mejora 1, Evidencia 3: Manual de Procedimientos Claves, aprobación y difusión.

	ÁREAS SUSTANTIVAS DEL INAIPI: Dirección de Desarrollo Infantil Dirección Gestión de Redes de Servicios Dirección Articulación Territorial	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	REV.
		14 de octubre de 2019	N/A	INI
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CLAVES (MISIONALES) DEL INAIPI		M-PD-DICG-162		

FIRMAS RESPONSABLES.

REVISÓ	AUTORIZÓ
	
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	DIRECCIÓN EJECUTIVA
	

ELABORÓ	ELABORÓ	ELABORÓ
		
DIRECCIÓN GESTIÓN DE REDES DE SERVICIOS	DIRECCIÓN GESTIÓN TERRITORIAL	DIRECCIÓN DE DESARROLLO INFANTIL
		



Publicación Procesos y Procedimientos Claves del INAIPI - Mensaje (HTML)

viernes 18/10/2019 4:16 p. m.
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO COMUNICA
Publicación Procesos y Procedimientos Claves del INAIPI

Para
CCO **INAIPiop**
Mensaje reenviado el 9/9/2020 12:49 p. m.

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 INAIPI
- 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

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

Windows taskbar: Escribe aquí para buscar, 1:28 p. m. 9/9/2020

7.1.4 Mejora 1, Evidencia 4, Plantilla de Puestos por Competencias y Matriz de Cargos del INAIPI de Puestos descritos (extracto)

		INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA PERFIL INTEGRAL DEL PUESTO		# REGISTRO:
				CÓDIGO CARGO:
				CATEGORÍA:
TÍTULO DE PUESTO:				
ÁREA:			GRUPO OCUPACIONAL:	
PROPOSITO GENERAL DEL PUESTO:				
ACTIVIDADES ESENCIALES:				
1. 2. 3. 4. 5.				
REQUISITOS DEL PUESTO:				
Educación Formal:		Otros Conocimientos:	Experiencia:	Periodo Probatorio:
PRODUCTOS, RESULTADOS Y COMPETENCIAS				
Actividad No.	Productos / Resultados	Evidencias	Competencias	Grado Requerido
1				
2				
3				
4				
APROBACIÓN:		FECHA DE APROBACIÓN:		
REV.:	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:	PUNTUACIÓN:		GRADO:

**INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**
MATRIZ DE CARGOS POR GRUPOS OCUPACIONALES DEL INAIPI

Fecha de Actualización: 18-08-2020

CARGO	CÓDIGO CARGO	GRUPO OCUPACIONAL	CATEGORÍA	ÁREA	CARGOS COMUNES
DIRECTOR/A EJECUTIVA	1332	LIBRE NOMBRAMIENTO	LIBRE NOMBRAMIENTO	DIRECCIÓN EJECUTIVA	N/A
SUB-DIRECTOR/A INSTITUCIONAL	3479	LIBRE NOMBRAMIENTO	LIBRE NOMBRAMIENTO	DIRECCIÓN EJECUTIVA	N/A
SUB-DIRECTOR/A GESTIÓN OP Y TERRITORIAL	3480	LIBRE NOMBRAMIENTO	LIBRE NOMBRAMIENTO	DIRECCIÓN EJECUTIVA	N/A
SUB-DIRECTOR/A GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	3481	LIBRE NOMBRAMIENTO	LIBRE NOMBRAMIENTO	DIRECCIÓN EJECUTIVA	N/A
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1964	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN EJECUTIVA	N/A
ASISTENTE TÉCNICA	3080	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN EJECUTIVA	N/A
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	POR DEFINIR	III (TÉCNICOS)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE ÁREA / DEPARTAMENTO / DIVISION / SECCION	CARGO COMÚN
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	3420	V (DIRECCIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	N/A
ENCARGADO/A DEPARTAMENTO FORMULACIÓN MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PPP	3432	V (DIRECCIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE FORMULACIÓN MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PPP	N/A
TÉCNICO ANALISTA DE PROYECTOS	POR DEFINIR	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE FORMULACIÓN MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PPP	N/A
TÉCNICO ANALISTA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	POR DEFINIR	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE FORMULACIÓN MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PPP	N/A
ENCARGADO/A DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN	3420	V (DIRECCIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN	N/A
TÉCNICO ANALISTA DE PROCESOS	3382	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN	N/A
TÉCNICO ANALISTA DE CALIDAD	3380	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN	N/A
TÉCNICO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN	POR DEFINIR	III (TÉCNICOS)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN	CARGO COMÚN
DIRECTOR/A DE RECURSOS HUMANOS	3283	V (DIRECCIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS	N/A
ANALISTA DE RECURSOS HUMANOS	3248	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS	N/A
AUXILIAR DE RECURSOS HUMANOS	3254	II (APOYO ADMINISTRATIVO Y SUPERVISIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS	N/A
ENCARGADO/A DE DEPARTAMENTO DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	3428	V (DIRECCIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	N/A
ANALISTA DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	3370	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	N/A
AUXILIAR DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	3392	II (APOYO ADMINISTRATIVO Y SUPERVISIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	N/A
ENCARGADO/A DE DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN	3287	V (DIRECCIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN	N/A
ENCARGADO/A SECCIÓN EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	3465	V (DIRECCIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	SECCIÓN EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	N/A
ANALISTA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	3372	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	SECCIÓN EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	N/A
ANALISTA DE CAPACITACIÓN	3245	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN	N/A
AUXILIAR DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	3397	II (APOYO ADMINISTRATIVO Y SUPERVISIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN	N/A
ENCARGADO/A DE DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	3286	V (DIRECCIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	N/A
ANALISTA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	3375	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	N/A
AUXILIAR DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	3401	II (APOYO ADMINISTRATIVO Y SUPERVISIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	N/A
ENCARGADO/A DEL DEPARTAMENTO DE REGISTRO, CONTROL Y NOMINA	3434	V (DIRECCIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE REGISTRO, CONTROL Y NOMINA	N/A
ANALISTA DE NOMINA	3374	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE REGISTRO, CONTROL Y NOMINA	N/A
ANALISTA DE REGISTRO Y CONTROL	3376	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE REGISTRO, CONTROL Y NOMINA	N/A
AUXILIAR DE REGISTRO Y CONTROL	POR DEFINIR	II (APOYO ADMINISTRATIVO Y SUPERVISIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE REGISTRO, CONTROL Y NOMINA	N/A
ENCARGADO/A DE DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES Y SOCIALES	3289	V (DIRECCIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES Y SOCIALES	N/A
ANALISTA DE RELACIONES LABORALES	3377	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES Y SOCIALES	N/A
AUXILIAR DE RELACIONES LABORALES Y SOCIALES	3402	II (APOYO ADMINISTRATIVO Y SUPERVISIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES Y SOCIALES	N/A
ENCARGADO/A DIVISIÓN SEGURIDAD LABORAL	3699	V (DIRECCIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DIVISIÓN SEGURIDAD LABORAL	N/A
TÉCNICO DE SEGURIDAD LABORAL	3492	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DIVISIÓN SEGURIDAD LABORAL	N/A
ENCARGADO/A DIVISIÓN SALUD OCUPACIONAL	3700	V (DIRECCIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DIVISIÓN SALUD OCUPACIONAL	N/A
PARAMÉDICO	3587	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DIVISIÓN SALUD OCUPACIONAL	N/A
ENCARGADO/A OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONAL	3456	V (DIRECCIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONAL	N/A
ENCARGADO DE RELACIONES CON AUTORIDADES Y GOBIERNOS LOCALES	3457	V (DIRECCIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONAL	N/A
ANALISTA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONAL	3577	IV (PROFESIONALES)	CARRERA ADMINISTRATIVA	OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONAL	N/A
ENCARGADO/A DE LA OFICINA ACCESO A LA INFORMACIÓN	3462	V (DIRECCIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACION	N/A
TÉCNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	POR DEFINIR	III (TÉCNICOS)	CARRERA ADMINISTRATIVA	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	CARGO COMÚN
ENCARGADO/A DEPARTAMENTO JURÍDICO.	3437	V (DIRECCIÓN)	CARRERA ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO JURÍDICO.	N/A

7.2 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #2: No existen Entrevistas de Desarrollo Laboral; como plan de desarrollo personal de competencias.

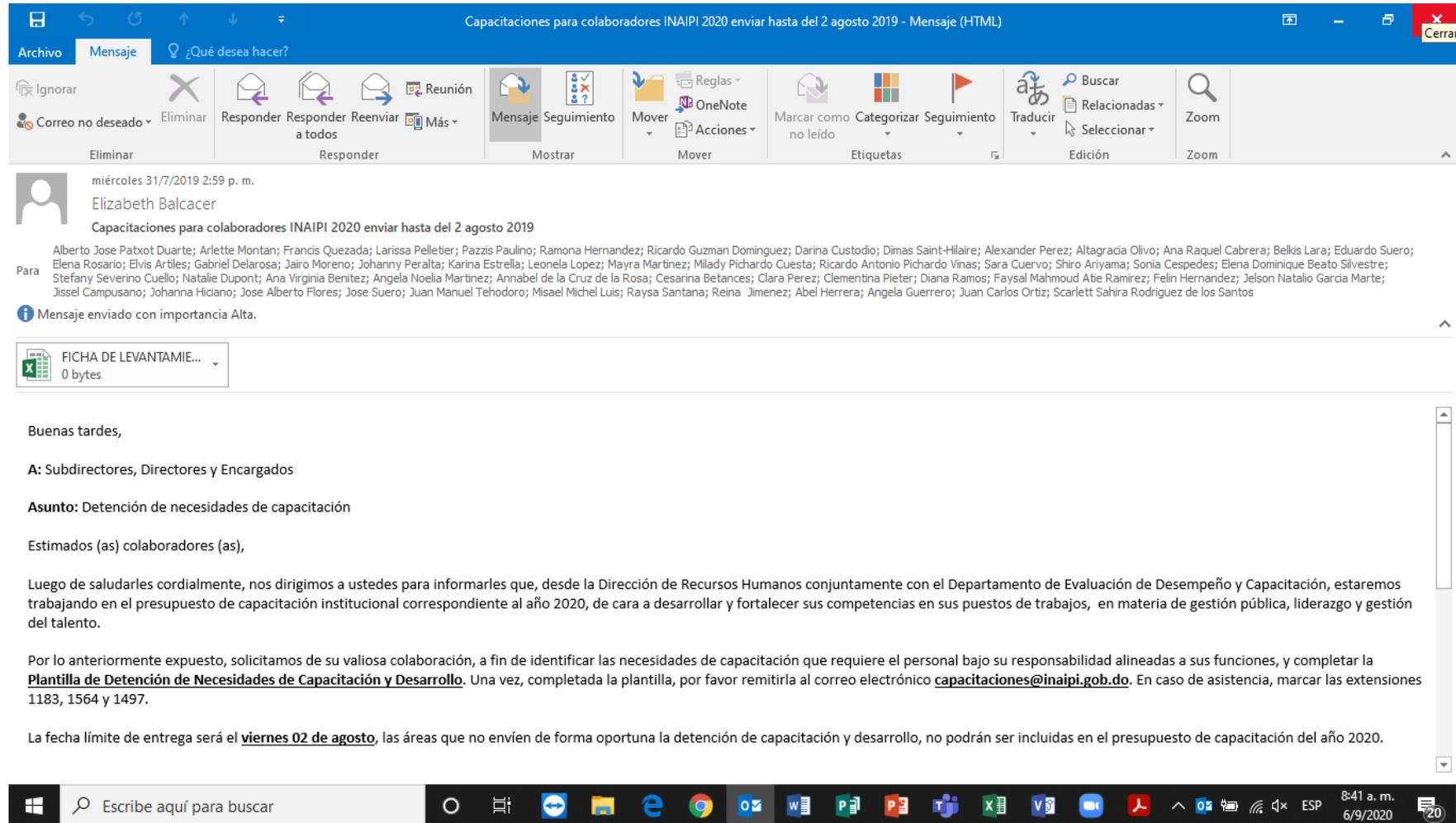
7.2.1 Mejora 2, Evidencia 1: Registro de Levantamiento de Capacitaciones:



DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN
FICHA DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN 2020

CAPACITACIÓN REQUERIDA	Tipo de capacitación Indicar si es un curso, diplomado, conferencia o taller	CONOCIMIENTO /COMPETENCIAS A DESARROLLAR O FORTALECER	AREA DE TRABAJO	PUESTO DE TRABAJO	NOMBRE COLABORADOR/RES	SUPERVISOR DIRECTO	FECHA PROBABLE 2020 (indicado en mes)	HORARIO SUGERDO
Excel Intermedio	Curso	Fortalecer el uso de excel como herramienta de trabajo, y la elaboración y creación de tablas dinámicas como implementación de la misma	Departamento de Capacitación y Evaluación del Desempeño	Analista de Capacitación	<u>Ejemplo:</u> Elizabeth Batista	Elizabeth Balcácer	Febrero	4 a 6 pm Lunes y Viernes

7.2.2 Mejora 2, Evidencia 2: Envío de Ficha a los supervisores para el llenado y socialización de las capacitaciones a realizar con los colaboradores:



Capacitaciones para colaboradores INA API 2020 enviar hasta del 2 agosto 2019 - Mensaje (HTML)

miércoles 31/7/2019 2:59 p. m.
Elizabeth Balcacer
Capacitaciones para colaboradores INA API 2020 enviar hasta del 2 agosto 2019

Para Alberto Jose Pabxot Duarte; Arlette Montan; Francis Quezada; Larissa Pelletier; Pazzis Paulino; Ramona Hernandez; Ricardo Guzman Dominguez; Darina Custodio; Dimas Saint-Hilaire; Alexander Perez; Altagracia Olivo; Ana Raquel Cabrera; Belkis Lara; Eduardo Suero; Elena Rosario; Elvis Arbles; Gabriel Delarosa; Jairo Moreno; Johanny Peralta; Karina Estrella; Leonela Lopez; Mayra Martinez; Milady Pichardo Cuesta; Ricardo Antonio Pichardo Vinas; Sara Cuervo; Shiro Ariyama; Sonia Cespedes; Elena Dominique Beato Silvestre; Stefany Severino Cuello; Natalie Dupont; Ana Virginia Benitez; Angela Noela Martinez; Annabel de la Cruz de la Rosa; Cesarina Betances; Clara Perez; Clementina Pieter; Diana Ramos; Faysal Mahmoud Atie Ramirez; Felin Hernandez; Jelson Natalio Garcia Marte; Jissel Campusano; Johanna Hiciano; Jose Alberto Flores; Jose Suero; Juan Manuel Tehodoro; Misael Michel Luis; Raysa Santana; Reina Jimenez; Abel Herrera; Angela Guerrero; Juan Carlos Ortiz; Scarlett Sahira Rodriguez de los Santos

Mensaje enviado con importancia Alta.

FICHA DE LEVANTAMIE...
0 bytes

Buenas tardes,

A: Subdirectores, Directores y Encargados

Asunto: Detención de necesidades de capacitación

Estimados (as) colaboradores (as),

Luego de saludarles cordialmente, nos dirigimos a ustedes para informarles que, desde la Dirección de Recursos Humanos conjuntamente con el Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación, estaremos trabajando en el presupuesto de capacitación institucional correspondiente al año 2020, de cara a desarrollar y fortalecer sus competencias en sus puestos de trabajos, en materia de gestión pública, liderazgo y gestión del talento.

Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de su valiosa colaboración, a fin de identificar las necesidades de capacitación que requiere el personal bajo su responsabilidad alineadas a sus funciones, y completar la **Plantilla de Detención de Necesidades de Capacitación y Desarrollo**. Una vez, completada la plantilla, por favor remitirla al correo electrónico capacitaciones@inaipi.gob.do. En caso de asistencia, marcar las extensiones 1183, 1564 y 1497.

La fecha límite de entrega será el **viernes 02 de agosto**, las áreas que no envíen de forma oportuna la detención de capacitación y desarrollo, no podrán ser incluidas en el presupuesto de capacitación del año 2020.

7.2.3 Mejora 2, Evidencia 3: Creación del Formulario Medición de las Capacitaciones:

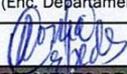
 INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA							
DIRECCION DE RECUERSOS HUMANOS DEPARTAMENTO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACION MEDICION DE LAS CAPACITACIONES							
Período:							
Nombre del Colaborador:				Cargo:			
Título de la Capacitación:							
Fecha de la capacitación:							
1- Escoger la opcion según desempeño del colaborador antes de haber tomado la capacitación							
<i>Eficiente</i>		<i>Satisfactorio</i>		<i>Bueno</i>			
2- Estime porcentaje de lo aprendido en la capacitación							
<i>Aceptable</i>		<i>Bueno</i>		<i>Muy Bueno</i>		<i>Excelente</i>	
25%		50%		75%		100%	
3- Identifique los cambios en el desempeño del colaborador despues de la capacitación					RESULTADO		OBSERVACIONES
Leyenda:	Aceptable=25 %	Bueno= 50 %	Muy Bueno =75 %	Excelente =100 %			
1	El desempeño de las funciones y responsabilidades del evaluado después de las capacitaciones, ha sido:						
2	La calidad del trabajo y los resultados del evaluado luego de la capacitación, ha sido:						
3	La responsabilidad en el desarrollo de las actividades luego de la capacitación , ha sido:						
4	El incremento en la productividad del evaluado, ha sido:						
5	La actitud del evaluado con respecto al trabajo luego de la capacitación, ha sido:						
6	El nivel de cumplimiento y de satisfacción en el area de trabajo luego de la capacitación, ha sido:						
					Resultado		
NOMBRE DEL SUPERVISOR							
FIRMA DEL SUPERVISOR							
PARA USO DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO Y CAPACITACION							
Recibido por:							
Fecha:				Cargo:			
EFICACIA DE CAPACITACION							
EFICAZ		Si el resultado esta entre 51 y 100					
POCO EFICAZ		Si el resultado esta entre 25 y 50					

7.2.4 Mejora 2, Evidencia 4: Formulario Medición de las Capacitaciones implementado y Correo enviado a las áreas:



INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN
MEDICIÓN DE LAS CAPACITACIONES

Período:	2019										
Nombre del Colaborador:	IRIS GIRÓN										
Cargo:	ANALISTA DE CALIDAD										
Título de la Capacitación:	Indicadores de Medición										
Fecha de la Capacitación:	sep-19										
1- Escoger la opción según desempeño del Colaborador antes de haber tomado la capacitación.											
<table border="1"> <tr> <td>Eficiente</td> <td>Satisfactorio</td> <td>Bueno</td> </tr> </table>				Eficiente	Satisfactorio	Bueno					
Eficiente	Satisfactorio	Bueno									
2- Estime porcentaje de lo aprendido en la capacitación											
<table border="1"> <tr> <td>Aceptable</td> <td>Bueno</td> <td>Muy Bueno</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>25%</td> <td>50%</td> <td>75%</td> <td>100%</td> </tr> </table>				Aceptable	Bueno	Muy Bueno	Excelente	25%	50%	75%	100%
Aceptable	Bueno	Muy Bueno	Excelente								
25%	50%	75%	100%								
3- Identifique los cambios en el desempeño del colaborador después de la capacitación.											
<table border="1"> <tr> <td>Legenda:</td> <td>Aceptable=25 %</td> <td>Bueno= 50 %</td> <td>Muy Bueno =75 %</td> <td>Excelente =100 %</td> <td>RESULTADO</td> <td>OBSERVACIONES</td> </tr> </table>				Legenda:	Aceptable=25 %	Bueno= 50 %	Muy Bueno =75 %	Excelente =100 %	RESULTADO	OBSERVACIONES	
Legenda:	Aceptable=25 %	Bueno= 50 %	Muy Bueno =75 %	Excelente =100 %	RESULTADO	OBSERVACIONES					
1	El desempeño de las funciones y responsabilidades del evaluado después de las capacitaciones, ha sido:			75	N/A						
2	La calidad del trabajo y los resultados del evaluado luego de la capacitación, ha sido:			75	N/A						
3	La responsabilidad en el desarrollo de las actividades luego de la capacitación, ha sido:			75	N/A						
4	El incremento en la productividad del evaluado, ha sido:			75	N/A						
5	La actitud del evaluado con respecto al trabajo luego de la capacitación, ha sido:			75	N/A						
6	El nivel de cumplimiento y de satisfacción en el área de trabajo luego de la capacitación, ha sido:			75	N/A						
				Resultado	75.00						
NOMBRE DEL SUPERVISOR	SONIA CÉSPEDES (Enc. Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión)										
FIRMA DEL SUPERVISOR											
PARA USO DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN											
Recibido por:											
Fecha:				Cargo:							

Nota: No hemos podido ver el desarrollo total de lo aprendido en esta capacitación, ya que concluyo a inicios de octubre 2019.

EFICACIA DE CAPACITACIÓN	
EFICAZ	Si el resultado esta entre 51 y 100
POCO EFICAZ	Si el resultado esta entre 25 y 50

F-RH-EDC-161 Referencia P-RH-EDC-003





INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN
MEDICIÓN DE LAS CAPACITACIONES

Período:	Julio - Octubre, 2019
Nombre del Colaborador:	Francisco Montás
Cargo:	Analista de Relaciones Laborales y Sociales
Título de la Capacitación:	Gestión Estratégica de RRHH
Fecha de la Capacitación:	Julio - Octubre, 2019

1- Escoger la opción según desempeño del Colaborador antes de haber tomado la capacitación.

Eficiente	Satisfactorio	Bueno	
------------------	----------------------	--------------	--

2- Estime porcentaje de lo aprendido en la capacitación

Aceptable		Bueno		Muy Bueno		Excelente	
25%		50%		75%		100%	X

3- Identifique los cambios en el desempeño del colaborador después de la capacitación.

Leyenda:	Aceptable=25 %	Bueno= 50 %	Muy Bueno =75 %	Excelente =100 %	RESULTADO	OBSERVACIONES
-----------------	----------------	-------------	-----------------	------------------	------------------	----------------------

1	El desempeño de las funciones y responsabilidades del evaluado después de las capacitaciones, ha sido:	Excelente	
2	La calidad del trabajo y los resultados del evaluado luego de la capacitación, ha sido:	Excelente	
3	La responsabilidad en el desarrollo de las actividades luego de la capacitación, ha sido:	Excelente	
4	El incremento en la productividad del evaluado, ha sido:	Excelente	
5	La actitud del evaluado con respecto al trabajo luego de la capacitación, ha sido:	Excelente	
6	El nivel de cumplimiento y de satisfacción en el área de trabajo luego de la capacitación, ha sido:	Excelente	

Resultado #¡VALOR!

NOMBRE DEL SUPERVISOR Karina Estrella

FIRMA DEL SUPERVISOR 

PARA USO DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CAPACITACIÓN

Recibido por:

Fecha: Cargo:

EFICACIA DE CAPACITACIÓN	
EFICAZ	Si el resultado esta entre 51 y 100
POCO EFICAZ	Si el resultado esta entre 25 y 50



Evaluación de la Eficacia de la Capacitación tomada por los colaboradores que están bajo su cargo - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje ¿Qué desea hacer?

Ignorar Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Más Mover OneNote Acciones Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Buscar Relacionadas Seleccionar Zoom Zoom

martes 22/10/2019 12:13 p. m.
Elizabeth Batista
Evaluación de la Eficacia de la Capacitación tomada por los colaboradores que están bajo su cargo
Para Elizabeth Balcacer

Formulario Medición d...
0 bytes

Buenas tardes Sra. Elizabeth,

Estamos implementando la **Evaluación de la Eficacia de la capacitación**, esta 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. Por lo que le solicitamos complete el siguiente formulario para ver en la medida en que contribuye a mejorar el desempeño del mismo en el puesto de trabajo.

Nos gustaría poder evaluar cómo ha sido el Impacto de la Capacitación del **Diplomado de Gestión estratégica de Recursos Humanos**.
Para la colaboradora:

- Line Ramirez.

Inmediatamente concluya por favor hacer llegar el documento al departamento.

Contamos con su acostumbrada colaboración.

Saludos,

Elizabeth Batista
Analista de Capacitación y Evaluación de Desempeño
Dpto. RRHH

<http://www.inaipi.gob.do>
Tel: (809) 545-5147 ext.1183
Instituto Nacional de Atención Integral

Windows taskbar: Escribe aquí para buscar, 8:42 a. m. 6/9/2020

7.3 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #3: No existe la socialización de los Resultados de la Encuesta de Clima Laboral y el Plan de Acción de Mejoras

7.3.1 Mejora 3, Evidencia 1: Certificación Encuesta de Clima Laboral 2019.





Ministerio de Educación

Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia
"Año de la Innovación y la Competitividad"

INAIFI-DE-19-0670

Santo Domingo, D. N.
17 de octubre del 2019

Señor
Lic. Manuel Ramón Ventura Camejo
Ministro
Ministerio de Administración Pública
Su Despacho. -

Vía: Licda. Guadalupe Sosa Veras, Directora de Gestión del Cambio

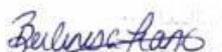
Distinguido Ministro,

Cortésmente le extendemos nuestros saludos y a la vez procedemos a enviar en anexo el Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional, en virtud de haber recibido el informe diagnóstico correspondiente a los resultados de la encuesta.

Por lo tanto, con el envío del plan cumplimos con los requerimientos exigidos por el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, SISMAP, en relación al indicador de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la institución.

Con sentimientos de alta estima y consideración, se despide.

Atentamente,


Licda. Berlina Franco
Directora Ejecutiva

BF/gds



7.3.2 Mejora 3, Evidencia 2: Elaboración del Plan de Mejora Resultado de la Encuesta de Clima Laboral y envío al MAP

Instituto de Atención Integral a la Primera Infancia, INAIPI						Código:	1/10/2109	
						Versión: 01-2015		
REGISTRO DE PLAN DE ACCION				Actividad:	Área:	Líder	Fecha de Revisión:	
				Plan de Accion de Mejora Clima Organizacional		Relaciones Laborales y Sociales	Karina Estrella	
OBJETIVO Plan de Acción-2015	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDADES	PERIODO DE EJECUCIÓN		ESTATUS	META	RESPONSABLE
				FECHA DE INICIO	FECHA DE			
Fortalecimiento de las áreas de mejoras en relación al resultado de la encuesta de clima organizacional año 2019-2020	Implementar el reconocimiento al personal	El 3% de las evidencias de reconocimiento del personal de sede y las regionales	Reunión con el Director de RRHH Reunión con el Encargado del Departamento de Compensaciones y Beneficios, y el Encargado Departamento de Comunicaciones, para plantearles el resultado de la encuesta y la necesidad de implementar dentro de las actividades institucionales el reconocimiento al personal.	14/10/2019	#####		Dejar establecido el mecanismo de reconocimiento al personal.	Arlette Montán Leonela López Karina Estrella Ricardo Pichardo
Fortalecimiento de las áreas de mejoras en relación al resultado de la encuesta de clima organizacional año 2019-2020	Creación de la cultura para motivar a los colaboradores cuando se logran las metas.	Evidencias de la formación a los mandos de Dirección, Encargados de Departamentos y Encargados de Divisiones en las diferentes formas de motivaciones de su personal, para crear un clima de armonía, progreso, paz y trabajo en equipo.	Reunión con el Director de RRHH. Reunión con el Encargado de Evaluación de Desempeño y Capacitación para plantearle el resultado de la encuesta y la necesidad de desarrollar estas competencias en los gestores de personal.	14/10/2019	#####		Crear la cultura institucional a los gestores de equipos de resaltar lo positivo de los colaboradores, para lograr un clima laboral óptimo y con mejores resultados de trabajo en equipo, para el logro de las metas asignadas.	Arlette Montán Elizabeth Balcácer Karina Estrella

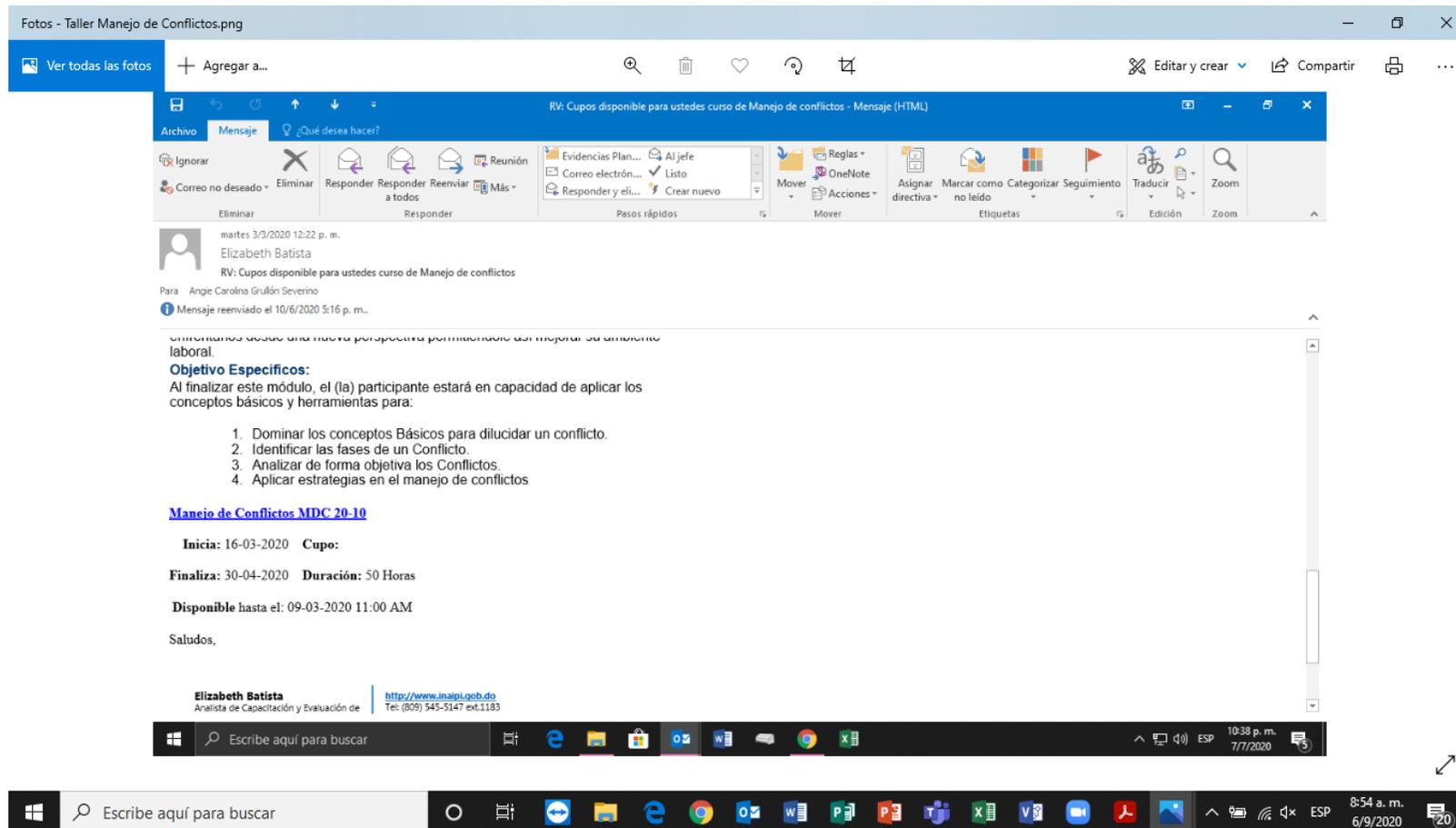


Instituto de Atención Integral a la Primera Infancia, INAIPI						Código:		I/10/2109	
						Versión: 01-2015			
REGISTRO DE PLAN DE ACCION				Actividad:		Área:		Líder	
				Plan de Accion de Mejora Clima Organizacional		Relaciones Laborales y Sociales		Karina Estrella	
OBJETIVO Plan de Acción-2015		PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDADES	PERIODO DE EJECUCIÓN		ESTATUS	META	RESPONSABLE
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO			
Fortalecimiento de las áreas de mejoras en relación al resultado de la encuesta de clima organizacional año 2019-2020		Gestionar la política de capacitación institucional.	Evidencias para dar a conocer mediante un memorando informativo la razón de ser de la capacitación institucional, si está alineada a las funciones, al desarrollo personal del colaborador o ambos aspectos.	Reunión con el Director de RRHH. Reunión con el Encargado de Evaluación de Desempeño y Capacitación para plantearle el resultado de la encuesta y la necesidad de informar a los colaboradores hacia donde va dirigida la política de capacitación institucional.	14/10/2019	14/10/2020		Identificar al colaborador con el programa de capacitación institucional	Arlette Montán Elizabeth Balcácer Karina Estrella
Fortalecimiento de las áreas de mejoras en relación al resultado de la encuesta de clima organizacional año 2019-2020		Código de Ética institucional	Evidencias de como se dió a conocer la información de que existe un comité que está apto para captar nuevas sugerencias de mejoras y los lugares estratégicos donde existen buzones de sugerencias.	Reunión con el Director de RRHH Reunión con el presidente del Comité de Ética Intitucional para plantearle el resultado de la encuesta y la necesidad de que se desarrolle una estrategia para informar a los colaboradores de que el comité está apto para captar sugerencias de mejoras, no tan solo denuncias.	14/10/2019	14/10/2020		Que todos los colaboradores estén debidamente informados de que a través del comité de ética pueden canalizar sus sugerencias de mejoras de igual forma, al igual que las ubicaciones específicas de los buzones de sugerencias.	Arlette Montán Elizabeth Balcácer Karina Estrella

Instituto de Atención Integral a la Primera Infancia, INAIFI						Código:		
						Versión: 01-2015	1/10/2019	
REGISTRO DE PLAN DE ACCION				Actividad:	Área:	Líder	Fecha de Revisión:	
				Plan de Accion de Mejora Clima	Relaciones Laborales y Sociales	Karina Estrella		
OBJETIVO Plan de Acción-2015	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDADES	PERIODO DE EJECUCIÓN		ESTATUS	META	RESPONSABLE
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO			
Fortalecimiento de las áreas de mejoras en relación al resultado de la encuesta de clima organizacional año 2019-2020	Formulario entregado a los colaboradores como constancia de las reuniones realizadas, motivando a cada equipo laboral a aportar ideas en pro del fortalecimiento del clima organizacional en sus áreas.	Evidencias de los resultados de las actividades que estaremos articulando y que se planifiquen con los dptos. correspondientes, para fortalecer el clima de las áreas.	Reunión con el Director de RRHH Reunión con el Encargado de Evaluación de Desempeño y Capacitación para plantearle el resultado de la encuesta y la necesidad articular la planificación correspondiente de los resultados de las reuniones con los departamentos.	14/10/2019	14/10/2020		Implementación en los tiempos de las actividades planificadas con el departamento correspondiente para fortalecimiento del clima laboral en las áreas.	Arlette Montán Elizabeth Balcácer Karina Estrella
Fortalecimiento de las áreas de mejoras en relación al resultado de la encuesta de clima organizacional año 2019-2020	Gestionar con el dpto. administrativo la necesidad de informar a los colaboradores sobre los procesos de licitaciones en cuanto a los materiales que sirven de herramientas de trabajo y programar para que no existan carencias de los mismos.	Evidencias de la información a los colaboradores al respecto de la necesidad.	Reunión con el Director de RRHH. Reunión con el Encargado del Departamento Administrativo, ante la necesidad de evitar que las herramientas de trabajo se escaseen y dar a conocer al personal sobre el proceso de licitación.	14/10/2019	14/10/2020		Disponibilidad constante de las herramientas de trabajo de los colaboradores.	Arlette Montán Elena Rosario Karina Estrella

Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia, INAIFI						Código:				
						Versión: 01-2015		1/10/2019		
REGISTRO DE PLAN DE ACCION				Actividad:	Área:	Líder	Fecha de Revisión:			
				Plan de Accion de Mejora Clima Organizacional	Relaciones Laborales y Sociales	Karina Estrella				
OBJETIVO Plan de Acción-2015	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDADES	PERIODO DE EJECUCIÓN		ESTATUS	META	RESPONSABLE		
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO					
Fortalecimiento de las áreas de mejoras en relación al resultado de la encuesta de clima organizacional año 2019-2020	Trabajo en equipo, parte del plan de capacitación.	Evidencias de las capacitaciones impartidas sobre trabajo en equipo a los colaboradores.	Reunión con el Director de RRHH. Reunión con el Encargado del Dpto. de Evaluación de Desempeño y Formación para dar a conocer la necesidad de las capacitaciones de trabajo en equipo.	14/10/2019	14/10/2020		Clima laboral óptimo por la articulación del trabajo en equipo y logro de objetivos.	Arlette Montán Elizabeth Balcácer Karina Estrella		
Fortalecimiento de las áreas de mejoras en relación al resultado de la encuesta de clima organizacional año 2019-2020	Comunicar a los colaboradores de los resultados de la encuesta de Clima Organizacional.	Evidencias de la difusión de los resultados de la encuesta de clima organizacional.	Reunión con el Director de RRHH. Preparar memorando informativo a todos los colaboradores encuestados para dar a conocer los resultados de la encuesta de clima organizacional.	14/10/2019	14/10/2020		Conocimiento de los colaboradores que participaron de la encuesta de clima organizacional sobre los resultados de la misma.	Arlette Montán Karina Estrella		

7.3.3 Mejora 3, Evidencia 3: Articulación con el Departamento de Evaluación del Desempeño y Áreas, como resultado de la Encuesta de Clima Laboral:



The screenshot shows an email client interface. The email is from Elizabeth Batista, dated March 3, 2020, at 12:22 p.m. The subject is "RV: Cupos disponible para ustedes curso de Manejo de conflictos - Mensaje (HTML)". The email content includes:

Queremos desde una nueva perspectiva permitirles dar mejoras su ambiente laboral.

Objetivo Específicos:
Al finalizar este módulo, el (la) participante estará en capacidad de aplicar los conceptos básicos y herramientas para:

1. Dominar los conceptos Básicos para dilucidar un conflicto.
2. Identificar las fases de un Conflicto.
3. Analizar de forma objetiva los Conflictos.
4. Aplicar estrategias en el manejo de conflictos

Manejo de Conflictos MDC-20-10

Inicia: 16-03-2020 **Cupo:**

Finaliza: 30-04-2020 **Duración:** 50 Horas

Disponible hasta el: 09-03-2020 11:00 AM

Saludos,

Elizabeth Batista
Analista de Capacitación y Evaluación de <http://www.inaapi.gob.do>
Tel: (809) 545-5147 ext.1183



Fotos - Reunion de trimestral con tecnicos.png

Ver todas las fotos + Agregar a...

RV: Reunión trimestral con los técnicos de servicios - Mensaje (HTML)

Archivos Mensaje ¿Qué desea hacer?

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reunión Más -

Eliminar Responder Pasos rápidos Mover Acciones Asignar directiva Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Zoom

martes 18/2/2020 1:03 p. m.
Karina Estrella
RV: Reunión trimestral con los técnicos de servicios
Para Angie Carolina Grullón Severino

Buenas tardes estimadas,

Los días **24 y 26 de febrero** estaremos realizando la reunión trimestral con los **técnicos de servicios** de los tres niveles. Dadas las situaciones que nos han estado reportando acordamos con Chary que les diéramos una participación. Por esta razón les hemos separado el horario de **2 a 4 pm** los días mencionados para que puedan abordar y reforzar los temas que entiendan sean de interés.

Horario	Tema	Metodología	Recursos	Responsable
2:00- 4:00p.m.	Presentación equipo RRHH	Presentación procesos de RRHH, vías de comunicación, instrumentos de trabajo, casos y soluciones.	PPT-RRHH	Arllette Montan Karina Estrella

El encuentro se estará realizando en uno de los salones de la Biblioteca de la Universidad Católica. Agradamos su confirmación.

Cariños,

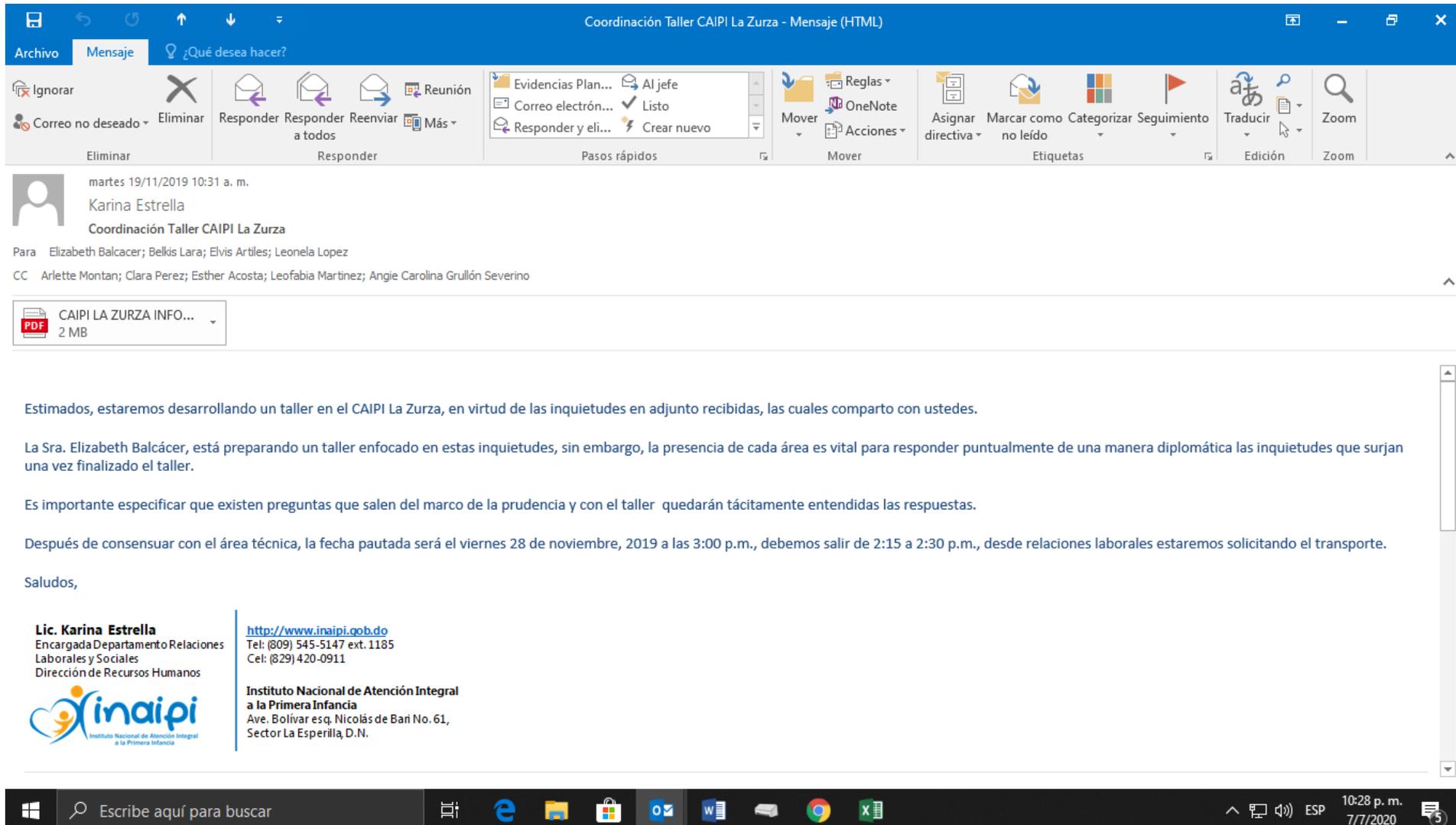
Natalie Dupont
Encargada PBFC
Dpto. PBFC

¡Ser niño y niña nunca fue mejor!
<http://www.inaipi.gob.do>
Tel: (809) 545-5147 ext. 1525
Cel: (809) 545-7766

Escribe aquí para buscar

8:56 a. m. 6/9/2020

7.3.4 Mejora 3, Evidencia 4: Capacitaciones como resultado de la Encuesta de Clima Laboral



Coordinación Taller CAIPI La Zurza - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje ¿Qué desea hacer?

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Más

Evidencias Plan... Al jefe Listo Crear nuevo

Mover Reglas OneNote Acciones

Asignar directiva Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Zoom

Eliminar Responder Pasos rápidos Mover Etiquetas Edición Zoom

martes 19/11/2019 10:31 a. m.
Karina Estrella
Coordinación Taller CAIPI La Zurza

Para Elizabeth Balcacer; Belkis Lara; Elvis Artiles; Leonela Lopez
CC Arlette Montan; Clara Perez; Esther Acosta; Leofabia Martinez; Angie Carolina Grullón Severino

CAIPI LA ZURZA INFO... 2 MB

Estimados, estaremos desarrollando un taller en el CAIPI La Zurza, en virtud de las inquietudes en adjunto recibidas, las cuales comparto con ustedes.

La Sra. Elizabeth Balcácer, está preparando un taller enfocado en estas inquietudes, sin embargo, la presencia de cada área es vital para responder puntualmente de una manera diplomática las inquietudes que surjan una vez finalizado el taller.

Es importante especificar que existen preguntas que salen del marco de la prudencia y con el taller quedarán tácitamente entendidas las respuestas.

Después de consensuar con el área técnica, la fecha pautada será el viernes 28 de noviembre, 2019 a las 3:00 p.m., debemos salir de 2:15 a 2:30 p.m., desde relaciones laborales estaremos solicitando el transporte.

Saludos,

Lic. Karina Estrella
Encargada Departamento Relaciones Laborales y Sociales
Dirección de Recursos Humanos

<http://www.inaipi.gob.do>
Tel: (809) 545-5147 ext. 1185
Cel: (829) 420-0911

Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia
Ave. Bolívar esq. Nicolás de Bari No. 61,
Sector La Esperilla, D.N.

Escibe aquí para buscar

10:28 p. m. 7/7/2020

Preselección Programas Diplomados - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje ¿Qué desea hacer?

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

Evidencias Plan... Al jefe Listo Crear nuevo

Reglas OneNote Acciones Mover

Asignar directiva Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Zoom

Eliminar Responder Pasos rápidos Mover Etiquetas Edición Zoom

jueves 6/2/2020 3:01 p. m.
Comunicaciones INAIFI
Preselección Programas Diplomados

Para
Seguimiento. Completada el martes, 9 de junio de 2020.

CONVOCATORIA DIPL...
80 KB

Estimados colaboradores/as:

Desde la División de Formación Continua, correspondiente a la Dirección de Desarrollo Infantil, tenemos a bien informarles el inicio del proceso de preselección de los/as colaboradores/as que participarán en los programas de Diplomado que estamos ofreciendo a través del Convenio INAIFI-INAFOCAM. Adjunto encontrarán los detalles del proceso.

¡Anímate!

Windows taskbar: Escribe aquí para buscar, 10:29 p. m., 7/7/2020

Centro de atención integral a la primera infancia

Caipi la zurza.

Fecha: 17/10/2019

Asunto: informe de inquietudes y preguntas de los colaboradores

De acuerdo con las inquietudes suministradas por cada departamento.

El departamento de cocina hace las diferentes preguntas.

Cocina

- 1- ¿Porque el personal de la cocina es tan limitado, donde debería a ver otro colaborador porque es mucho trabajo para para hacer solamente tres personas?
- 2- ¿Porque duran tanto tiempo para enviar un personal temporero para cubrir una vacante?
- 3- Porque nosotras somos tan poco valoradas, ya que nuestra área es la de mayor riesgo, consideramos que riesgo laboral debería de aumentar la cobertura en comparación a otras áreas.

Conserjería

El departamento de conserjería hace las siguientes preguntas.

- 1- ¿Porque ganamos tan poco dinero donde trabajamos bastantes??
- 2- ¿Porque duran tanto tiempo en enviar un personal temporero para que cubra la vacante de conserjería con una colaboradora con licencia recurrente de casi un año donde estamos agotadas?
- 3- Nosotras somos cuatros trabajadores y ya tenemos un año trabajando solo tres y nunca mandan una persona a trabajar con nosotras, ya estamos cansadas de hacer el trabajo que nos corresponde y también el que le toca a otra persona, nosotros queremos que por lo menos seamos tomadas en cuenta y nos



Presidencia de la República Dominicana
Ministerio de la Presidencia

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

PR-IN-2020-685

A : Ministros, directores e incumbentes de la
Administración Pública
Sus despachos

Asunto : Oferta de capacitación gratuita en línea

Fecha : 14 de enero de 2020

Tras una cordial salutación de año nuevo, les remitimos en adjunto un listado de capacitaciones que se encuentran disponibles en línea de manera gratuita, con la finalidad de que puedan ser aprovechadas por sus colaboradores y colaboradoras, para su desarrollo profesional, con miras a lograr una Administración Pública cada vez más eficiente.

Recomendamos distribuir la misma a los encargados de las áreas de recursos humanos y tecnologías de la información de sus instituciones, para que puedan conocer y aprovechar la oferta formativa disponible en línea.

Muy atentamente,


Lic. Gustavo Montalvo
Ministro

GM/zc/ac/jfa
Anexo: citado.



7.4 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #4: No se ha realizado el monitoreo con las organizaciones a fin de evaluar el impacto de las mismas.

7.4.1 **Mejora 4, Evidencia 1:** Minuta de Reunión con la Sub-Directora de Gestión Institucional.
 Nota: de manera mensual se reúnen los Sub-Directores de Gestión Institucional y Gestión Interinstitucional, a evaluar los avances de una matriz de Acuerdos Interinstitucionales.



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

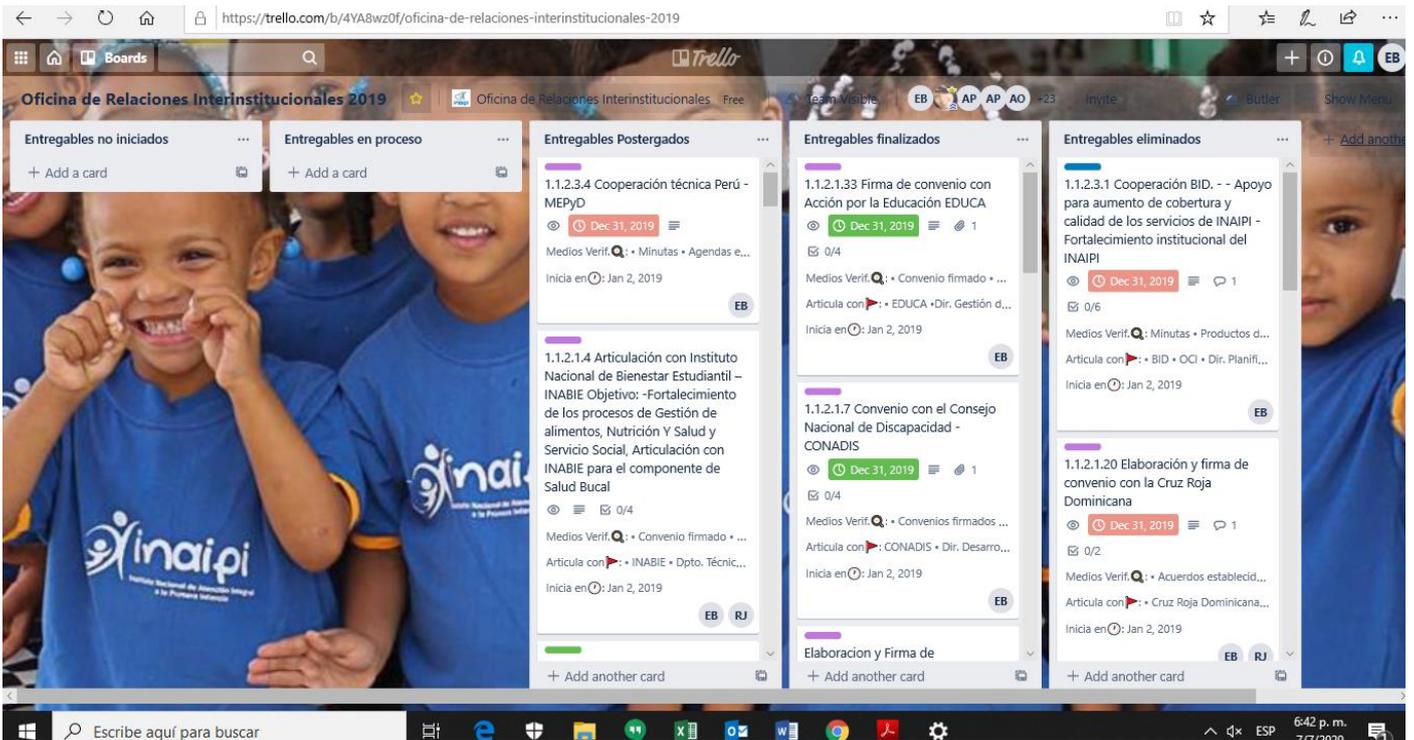
Minuta de reunión

INFORMACIÓN GENERAL			
Objetivo Reunión de seguimiento a la Matriz para posibles acuerdos interinstitucionales.			
Fecha 08/08/2020	Hora 12:00 p.m. - 1:00 p.m.	Moderador Penelope Melo	
Lugar Oficina de la Subdirección (Oficina de Penelope)			
Título Reunión Matriz Acuerdos			
PARTICIPANTES			
Nombre	Posición	Asistencia (Ausente / Presente)	
Penelope Melo	Subdirectora Gestión Institucional	Presente	
Dimas Saint-Hilaire	Subdirector Relaciónamiento Institucional	Presente	
Elena D. Beato	Enc. Oficina de Relaciones Interinstitucionales	Presente	
Rafael Jimenez	Enc. Relaciones con Autoridades y Gobiernos Locales	Presente	
Marcial Castillo	Analista Relaciones Interinstitucionales	Presente	
SÍNTESIS DE TEMAS TRATADOS			
Tema (s)	Situación /Planteamiento/ Pasos a seguir	Responsables	Fecha
1. Opciones de Instituciones para firmar convenios	<p>Iniciamos con identificar las opciones factibles para ejecutar la firma de convenios interinstitucionales</p> <p>Seguro Nacional de Salud (SENASA)</p> <p>Procuraduría General de la República</p> <p>INFOTEP</p> <p>Ministerio de Obras Públicas</p> <p>Ministerio de Agricultura</p> <p>Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI)</p> <p>Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)</p>	<p>Rafael Jimenez</p> <p>Rafael Jimenez</p> <p>Elena Beato</p> <p>Elena Beato</p> <p>Elena Beato</p> <p>Elena Beato</p>	<p>Junio</p> <p>Junio</p> <p>Junio</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>


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

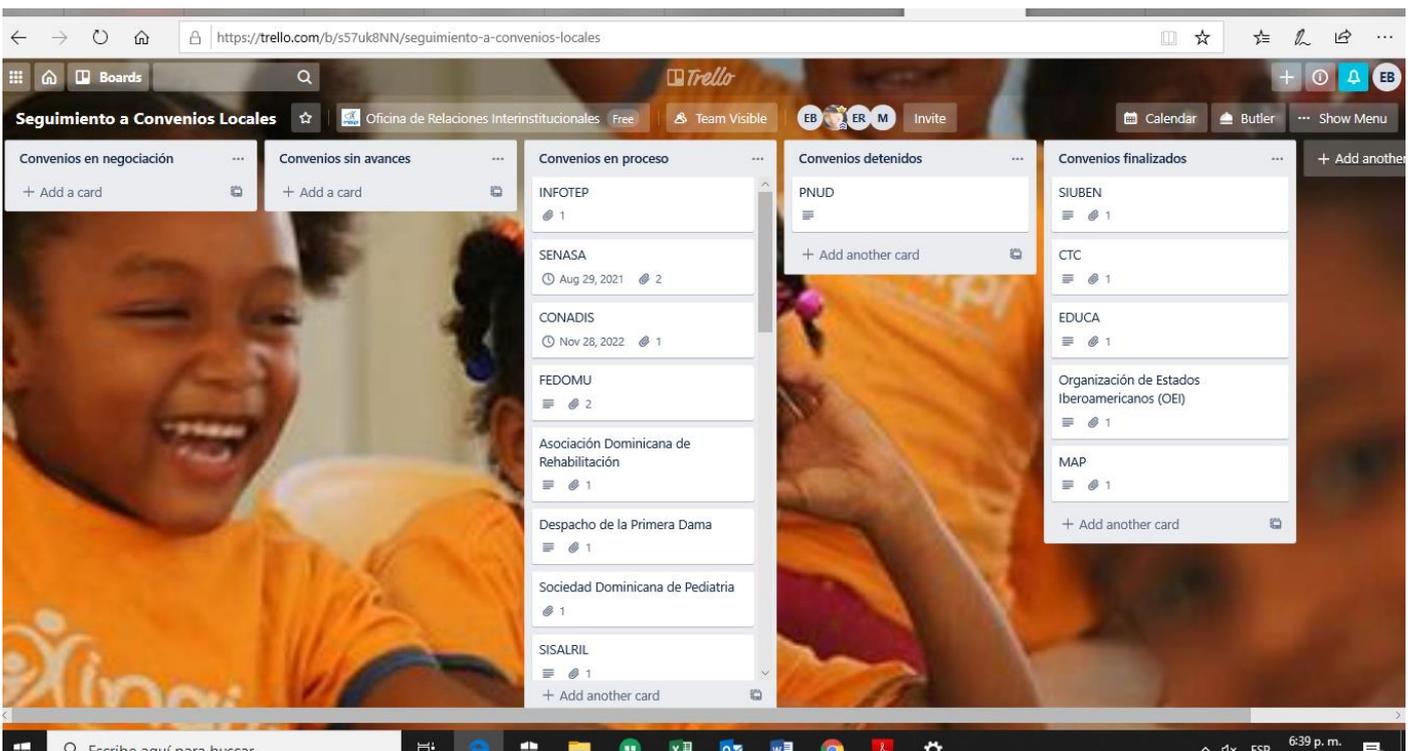
		Instituto Nacional de Educación Física (INEFI)	Rafael Jimenez	Junio
		Servicio Nacional de Salud (SNS)	Elena Beato	Junio
		Ministerio de Salud Pública	Elena Beato	Junio
		Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)	Elena Beato	-
		Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA)	Rafael Jimenez	-
		Despacho de la Primera Dama (CAID)	Elena Beato	-
		Sociedad Dominicana de Pediatría	Rafael Jimenez	-
		Ministerio de la Mujer	Elena Beato	-
2.	Procesos Internos de la institución y de ORI	<p>Antes de la Firma</p> <p>1. Se enviará la invitación digital a los directores que estará participando de manera presencial.</p> <p>2. Comunicación a todos los directores informando el acuerdo que estará firmando nuestra directora, he invitar a los mismo a verlo mediante las redes en el live.</p> <p>Durante la Firma</p> <p>1. Comunicación digital en todo momento, según considere el área de redes.</p> <p>Después de la Firma</p> <p>1. Se comparte con las áreas involucradas el acuerdo para fines de seguimiento y ejecución del acuerdo</p>	Departamento de Comunicaciones	
3.	Pendientes:	1. Buscar propuestas de fechas y validar con la agenda de la Directora.		
NOTAS				
Las firmas de convenios se realizaran en el salón del B11 con un mínimo de personas.				
TEMAS PENDIENTES				
Realizado por: Elena Beato (Enc. Oficina de Relaciones Interinstitucionales)				

7.4.2 Mejora 4, Evidencia 2: Tablero de TRELLO.



Oficina de Relaciones Interinstitucionales 2019

- Entregables no iniciados**
 - + Add a card
- Entregables en proceso**
 - + Add a card
- Entregables Postergados**
 - 1.1.2.3.4 Cooperación técnica Perú - MEPyD
 - Medios Verif. Q: • Minutas • Agendas e...
 - Inicia en: Jan 2, 2019
 - 1.1.2.1.4 Articulación con Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil - INABIE Objetivo: -Fortalecimiento de los procesos de Gestión de alimentos, Nutrición Y Salud y Servicio Social, Articulación con INABIE para el componente de Salud Bucal
 - Medios Verif. Q: • Convenio firmado • ...
 - Articula con: • INABIE • Dpto. Técnic...
 - Inicia en: Jan 2, 2019
- Entregables finalizados**
 - 1.1.2.1.33 Firma de convenio con Acción por la Educación EDUCA
 - Medios Verif. Q: • Convenio firmado • ...
 - Articula con: • EDUCA • Dir. Gestión d,...
 - Inicia en: Jan 2, 2019
 - 1.1.2.1.7 Convenio con el Consejo Nacional de Discapacidad - CONADIS
 - Medios Verif. Q: • Convenios firmados ...
 - Articula con: • CONADIS • Dir. Desarro...
 - Inicia en: Jan 2, 2019
 - Elaboración y Firma de
- Entregables eliminados**
 - 1.1.2.3.1 Cooperación BID. - - Apoyo para aumento de cobertura y calidad de los servicios de INAIFI - Fortalecimiento institucional del INAIFI
 - Medios Verif. Q: • Minutas • Productos d...
 - Articula con: • BID • OCI • Dir. Planifi...
 - Inicia en: Jan 2, 2019
 - 1.1.2.1.20 Elaboración y firma de convenio con la Cruz Roja Dominicana
 - Medios Verif. Q: • Acuerdos establec...
 - Articula con: • Cruz Roja Dominicana...
 - Inicia en: Jan 2, 2019



Seguimiento a Convenios Locales

- Convenios en negociación**
 - + Add a card
- Convenios sin avances**
 - + Add a card
- Convenios en proceso**
 - INFOTEP
 - 1
 - SENASA
 - Aug 29, 2021
 - 2
 - CONADIS
 - Nov 28, 2022
 - 1
 - FEDOMU
 - 2
 - Asociación Dominicana de Rehabilitación
 - 1
 - Despacho de la Primera Dama
 - 1
 - Sociedad Dominicana de Pediatría
 - 1
 - SISALRIL
 - 1
 - + Add another card
- Convenios detenidos**
 - PNUD
 - + Add another card
- Convenios finalizados**
 - SIUBEN
 - 1
 - CTC
 - 1
 - EDUCA
 - 1
 - Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)
 - 1
 - MAP
 - 1
 - + Add another card

7.4.3 Mejora 4, Evidencia 3: Listado de Alianzas.


Sub-Dirección de Gestión Institucional

MATRIZ DE ACUERDOS INTERINSTITUCIONALES

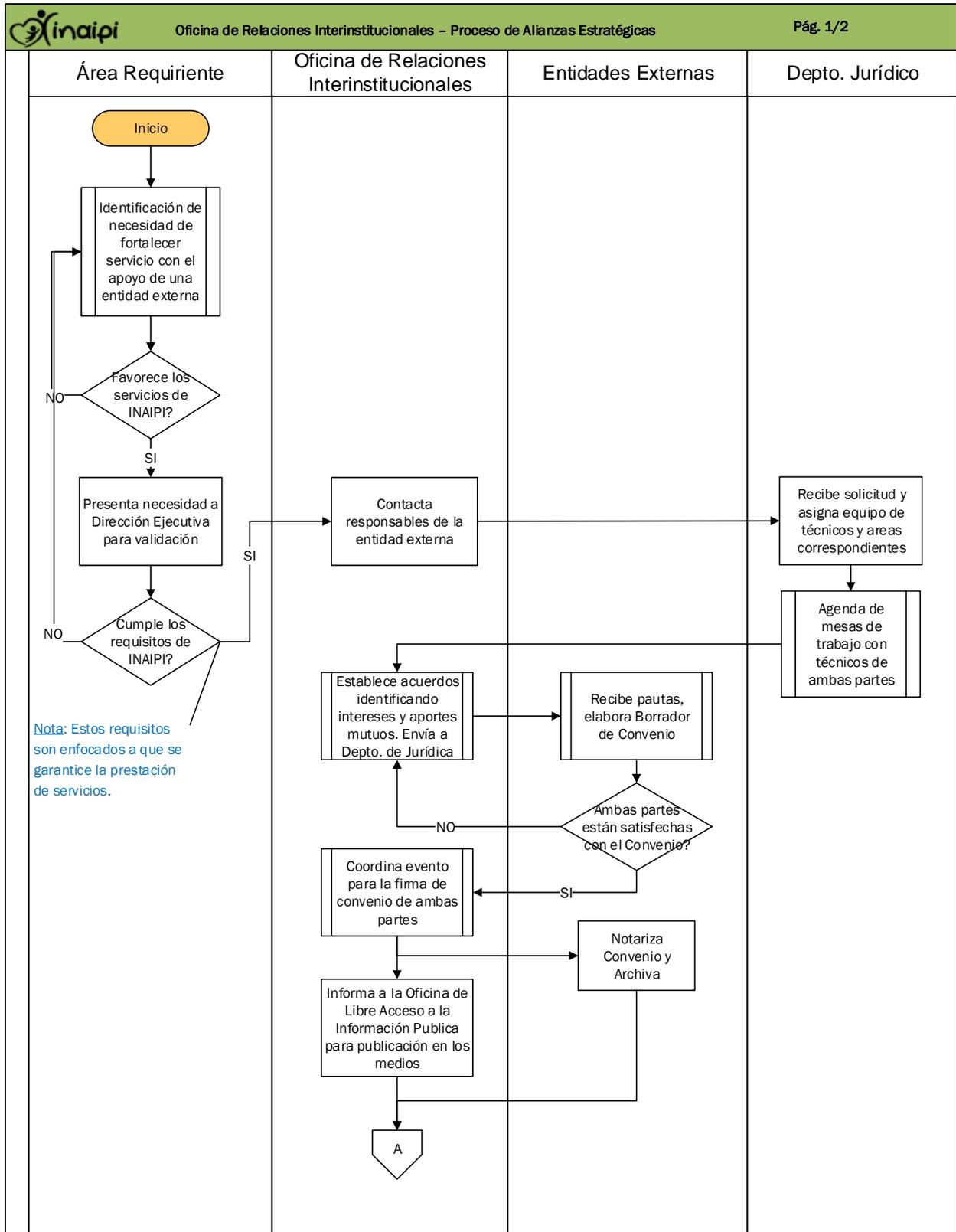
Actualizado: 28 de mayo, 2020.

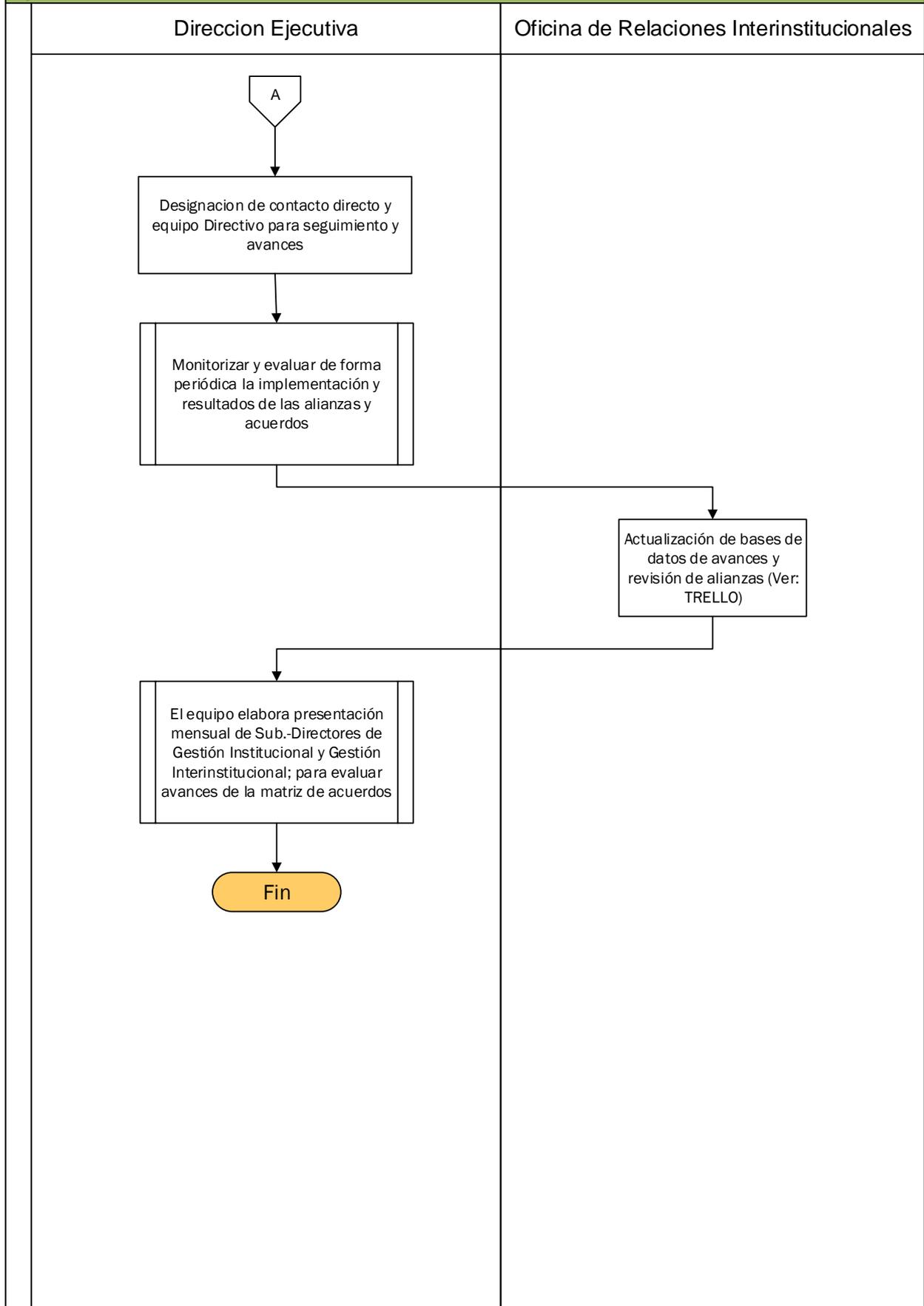
	ACUERDOS	RESPONSABLES	STATUS DEL ACUERDO	POSIBLES FECHAS	OBSERVACIONES	Área Responsable de Ejecución
1	Seguro Nacional de Salud (SENASA)	Rafael Jimenez	En proceso	Junio 2020	Poder apoyar con nuestras estructuras el proceso de interoperabilidad, con mayor apoyo de los técnicos, que permita agilizar la plataforma del SENASA	Departamento Multidisciplinario Dirección de Tecnología
2	Procuraduría General de la República	Rafael Jimenez	En proceso, carta enviada, Borrador listo	Junio 2020	Protección de NNA	Departamento Multidisciplinario
3	INFOTEP	Elena Beato	Vencido	Junio 2020	Dar seguimiento a través de	Departamento de Formación

					comunicación y retomar firma	
4	Ministerio de Obras Públicas	Elena Beato	Enviar comunicación	Julio 2020	Para fines de tener los planos de los centros y conocer los procesos de construcción	Dirección de Operaciones
5	Ministerio de Agricultura	Elena Beato	Enviar comunicación. Borrador en proceso	Junio 2020	Huertos de los centros	Dirección de Operaciones Dirección de Servicios
6	Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI)	Elena Beato	Enviar comunicación	-	Acuerdo marco	Departamento Multidisciplinario Relaciones Interinstitucionales
7	Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)	Elena Beato	Enviar comunicación	Julio 2020	Otros aspectos se pueda integrar al posible convenio	Dirección de Servicios Departamento Multidisciplinario
8	Instituto Nacional de Educación física (INEFI)	Rafael Jimenez	En proceso, carta enviada, Borrador listo	Mayo 2020	Completar revisión del convenio y redefinir fecha para la firma	Dirección de Servicios Dirección Desarrollo Infantil
9	Servicio Nacional de Salud (SNS)	Elena Beato	Borrador listo	Junio 2020	proceso de interoperabilidad	Dirección de Tecnología

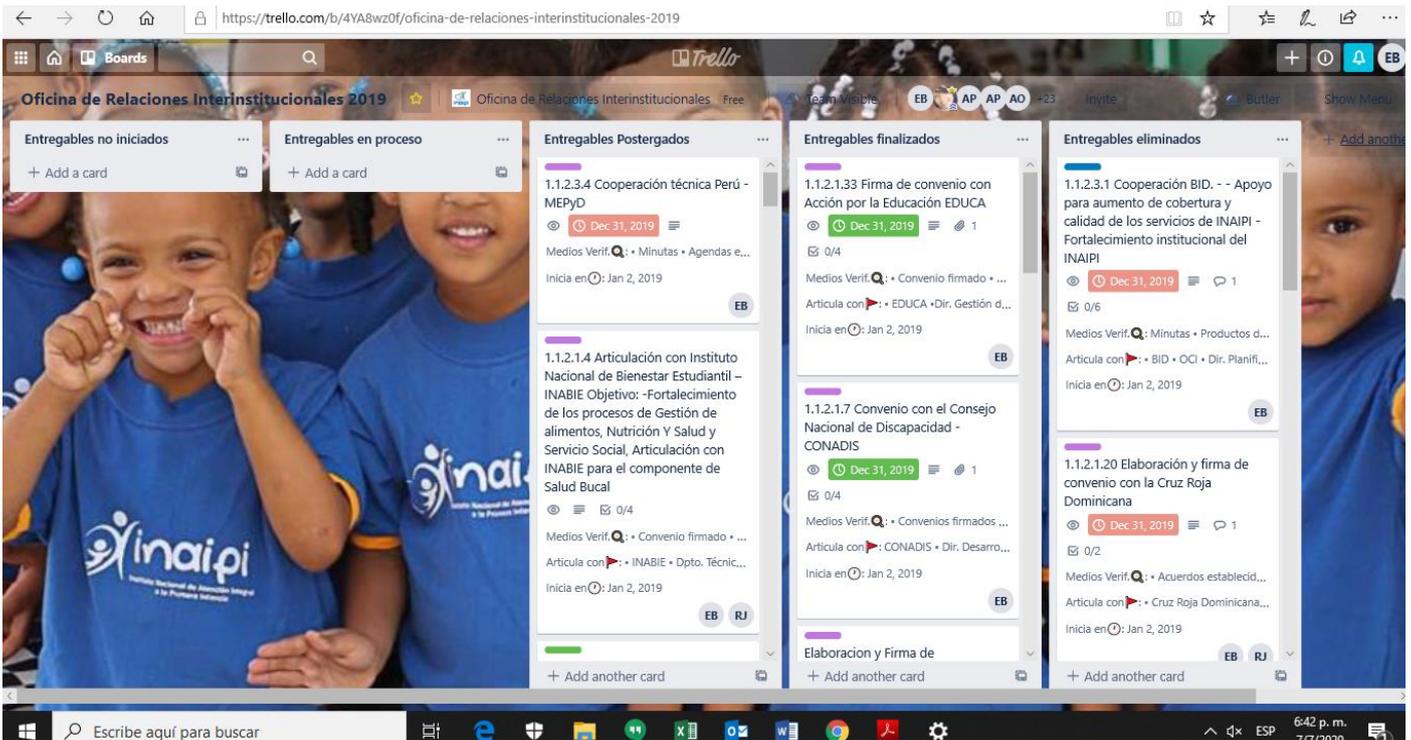
7.5 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #5: No se ha realizado un sistema de control, evaluación y revisión de Alianzas

7.5.1 Mejora 5, Evidencia 1: Flujograma de Proceso de Alianzas Estratégicas



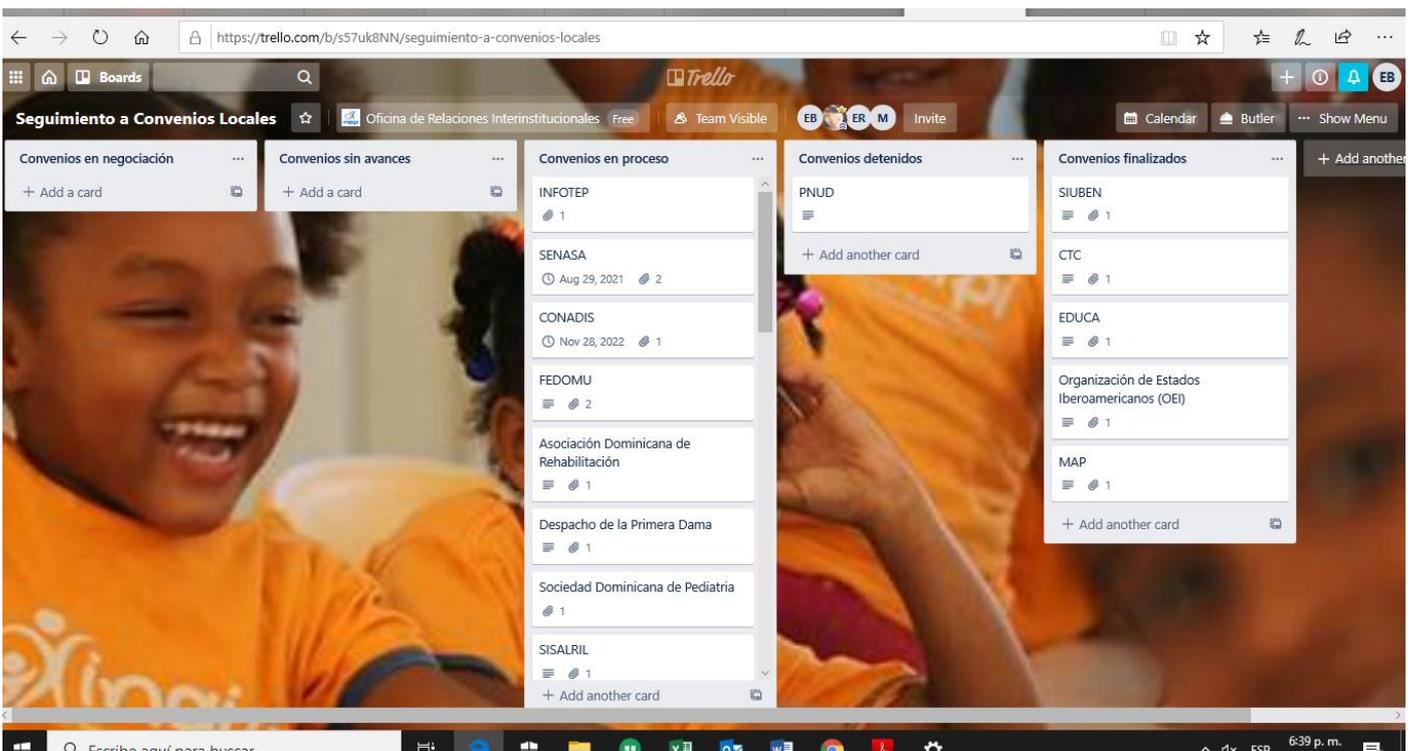


7.5.2 Mejora 5, Evidencia 2: Tablero de TRELLO.



Oficina de Relaciones Interinstitucionales 2019

- Entregables no iniciados**
 - + Add a card
- Entregables en proceso**
 - + Add a card
- Entregables Postergados**
 - 1.1.2.3.4 Cooperación técnica Perú - MEPyD
 - Medios Verif. Q: • Minutas • Agendas e...
 - Inicia en: Jan 2, 2019
 - 1.1.2.1.4 Articulación con Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil - INABIE Objetivo: -Fortalecimiento de los procesos de Gestión de alimentos, Nutrición Y Salud y Servicio Social, Articulación con INABIE para el componente de Salud Bucal
 - Medios Verif. Q: • Convenio firmado • ...
 - Articula con: • INABIE • Dpto. Técnic...
 - Inicia en: Jan 2, 2019
- Entregables finalizados**
 - 1.1.2.1.33 Firma de convenio con Acción por la Educación EDUCA
 - Medios Verif. Q: • Convenio firmado • ...
 - Articula con: • EDUCA • Dir. Gestión d,...
 - Inicia en: Jan 2, 2019
 - 1.1.2.1.7 Convenio con el Consejo Nacional de Discapacidad - CONADIS
 - Medios Verif. Q: • Convenios firmados ...
 - Articula con: • CONADIS • Dir. Desarro...
 - Inicia en: Jan 2, 2019
 - Elaboración y Firma de
- Entregables eliminados**
 - 1.1.2.3.1 Cooperación BID. - - Apoyo para aumento de cobertura y calidad de los servicios de INAIFI - Fortalecimiento institucional del INAIFI
 - Medios Verif. Q: • Minutas • Productos d...
 - Articula con: • BID • OCI • Dir. Planifi...
 - Inicia en: Jan 2, 2019
 - 1.1.2.1.20 Elaboración y firma de convenio con la Cruz Roja Dominicana
 - Medios Verif. Q: • Acuerdos establec...
 - Articula con: • Cruz Roja Dominicana...
 - Inicia en: Jan 2, 2019

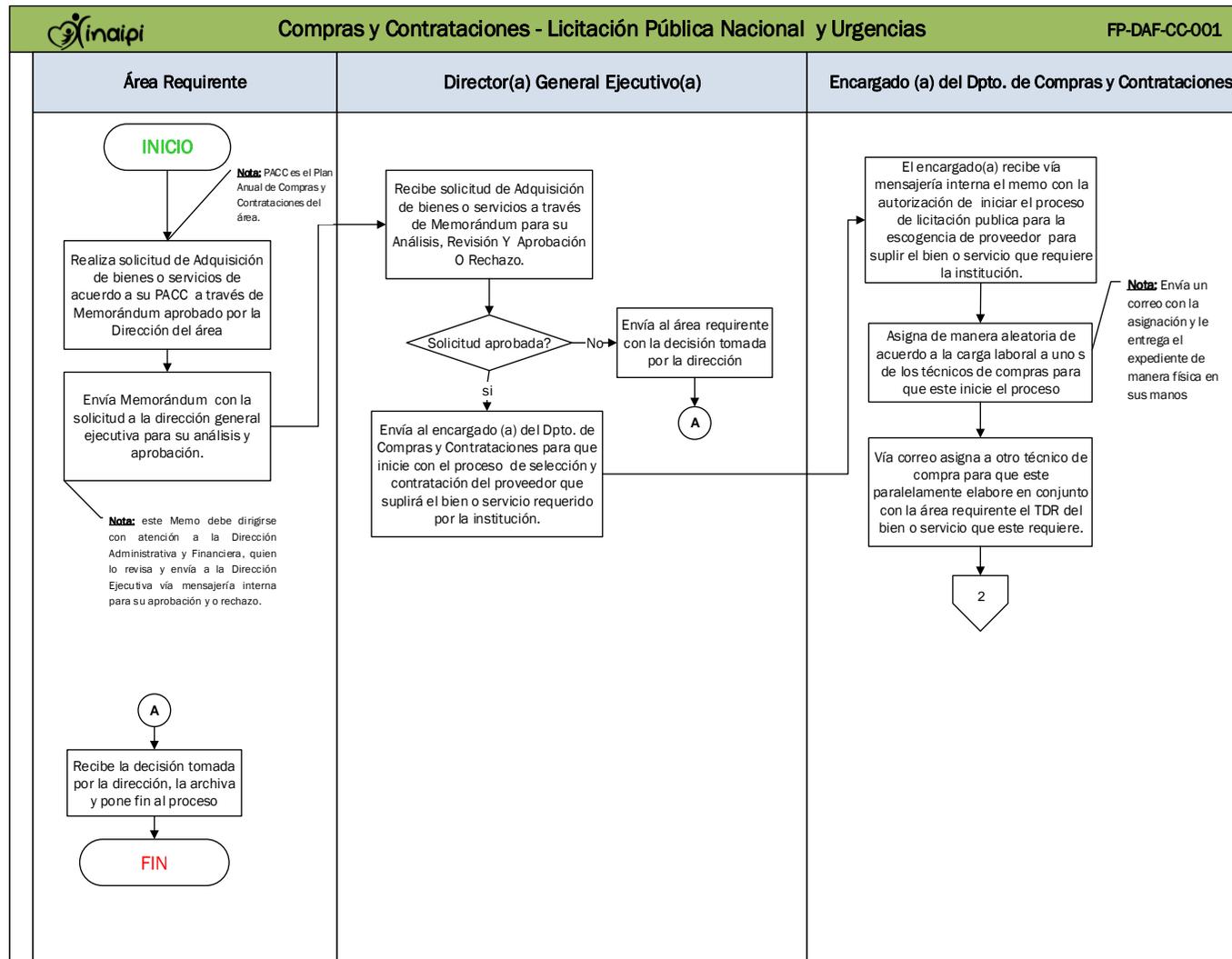


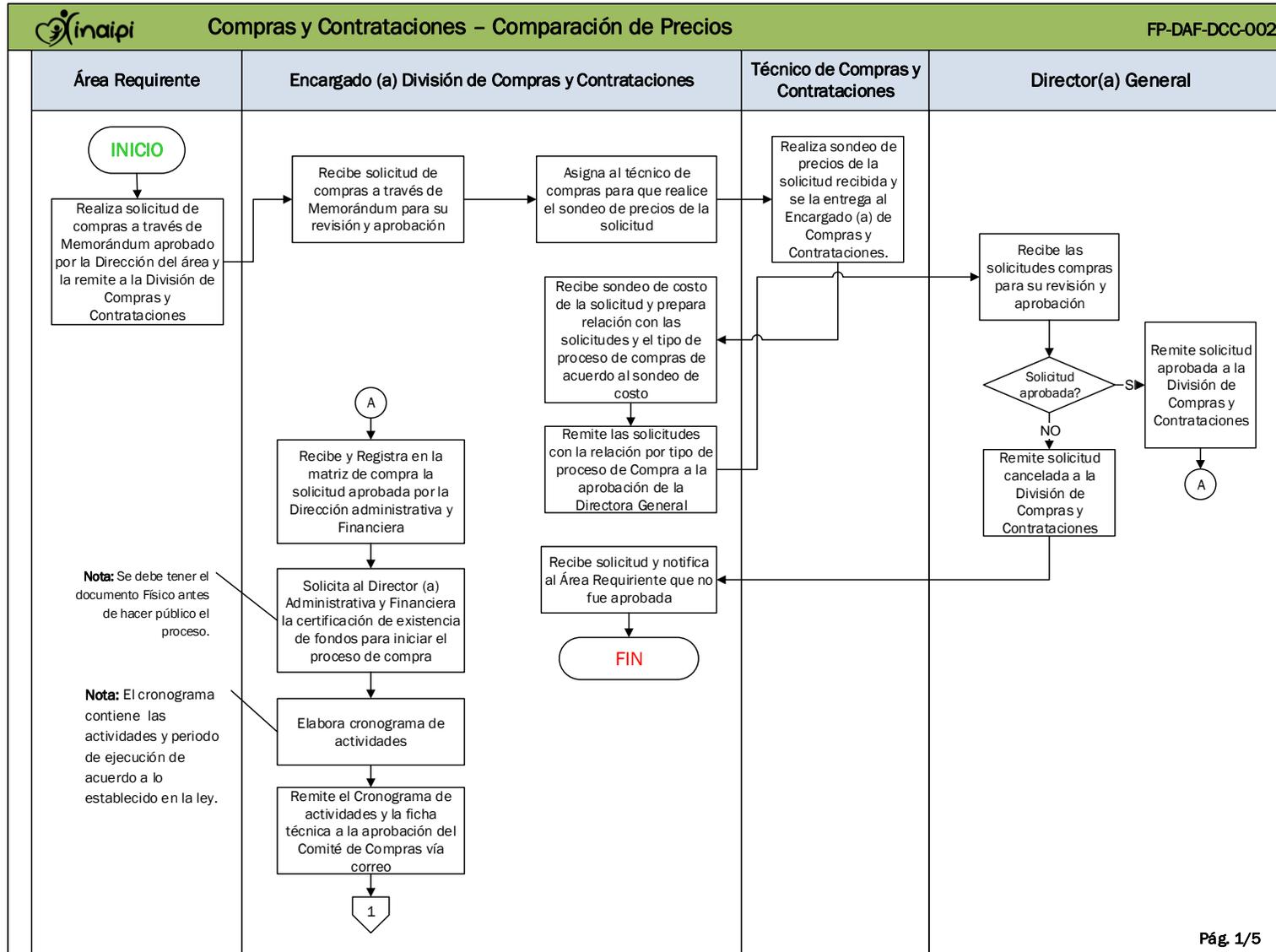
Seguimiento a Convenios Locales

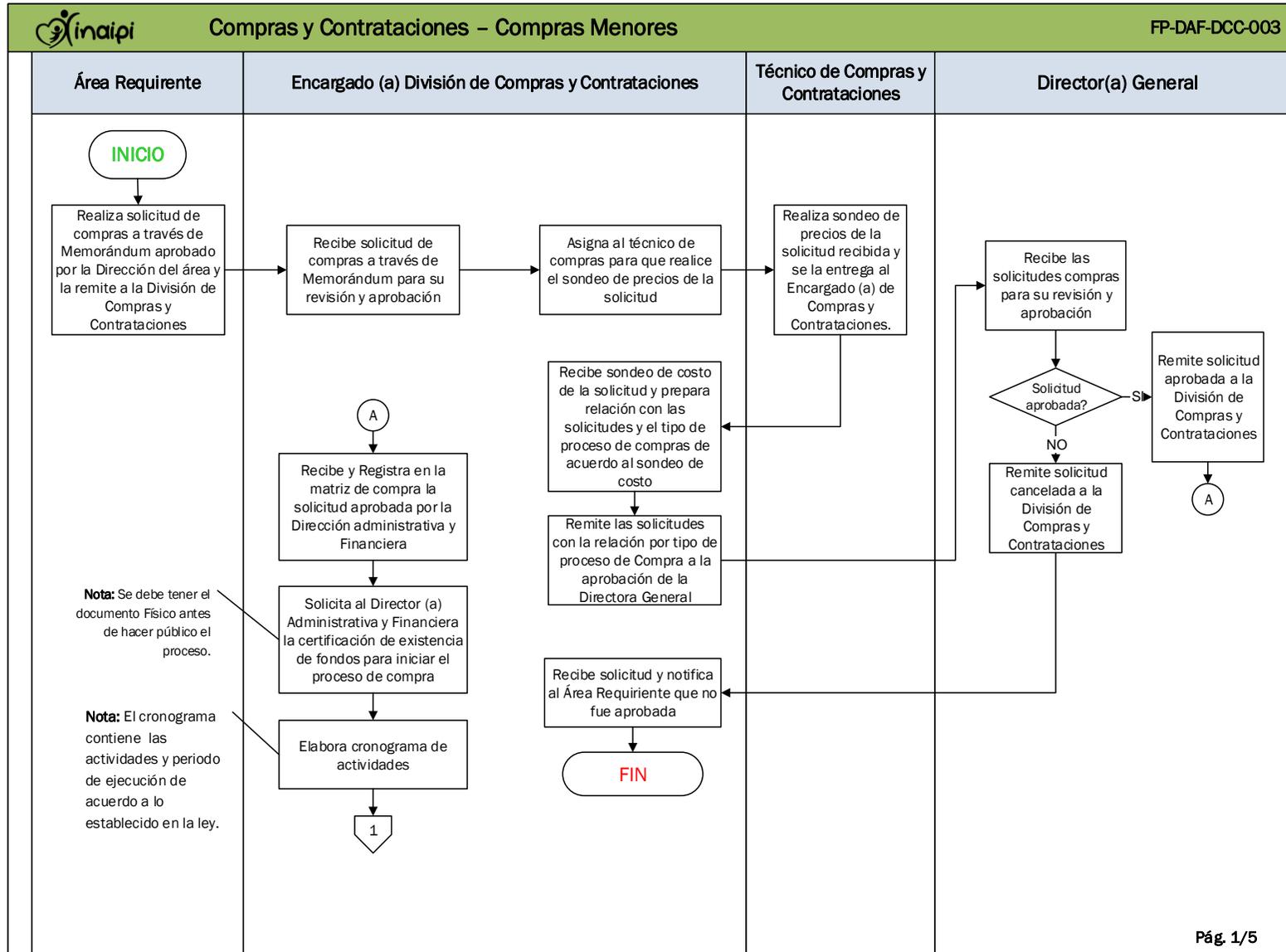
- Convenios en negociación**
 - + Add a card
- Convenios sin avances**
 - + Add a card
- Convenios en proceso**
 - INFOTEP
 - 1
 - SENASA
 - Aug 29, 2021
 - 2
 - CONADIS
 - Nov 28, 2022
 - 1
 - FEDOMU
 - 2
 - Asociación Dominicana de Rehabilitación
 - 1
 - Despacho de la Primera Dama
 - 1
 - Sociedad Dominicana de Pediatría
 - 1
 - SISALRIL
 - 1
- Convenios detenidos**
 - PNUD
 - + Add another card
- Convenios finalizados**
 - SIUBEN
 - 1
 - CTC
 - 1
 - EDUCA
 - 1
 - Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)
 - 1
 - MAP
 - 1

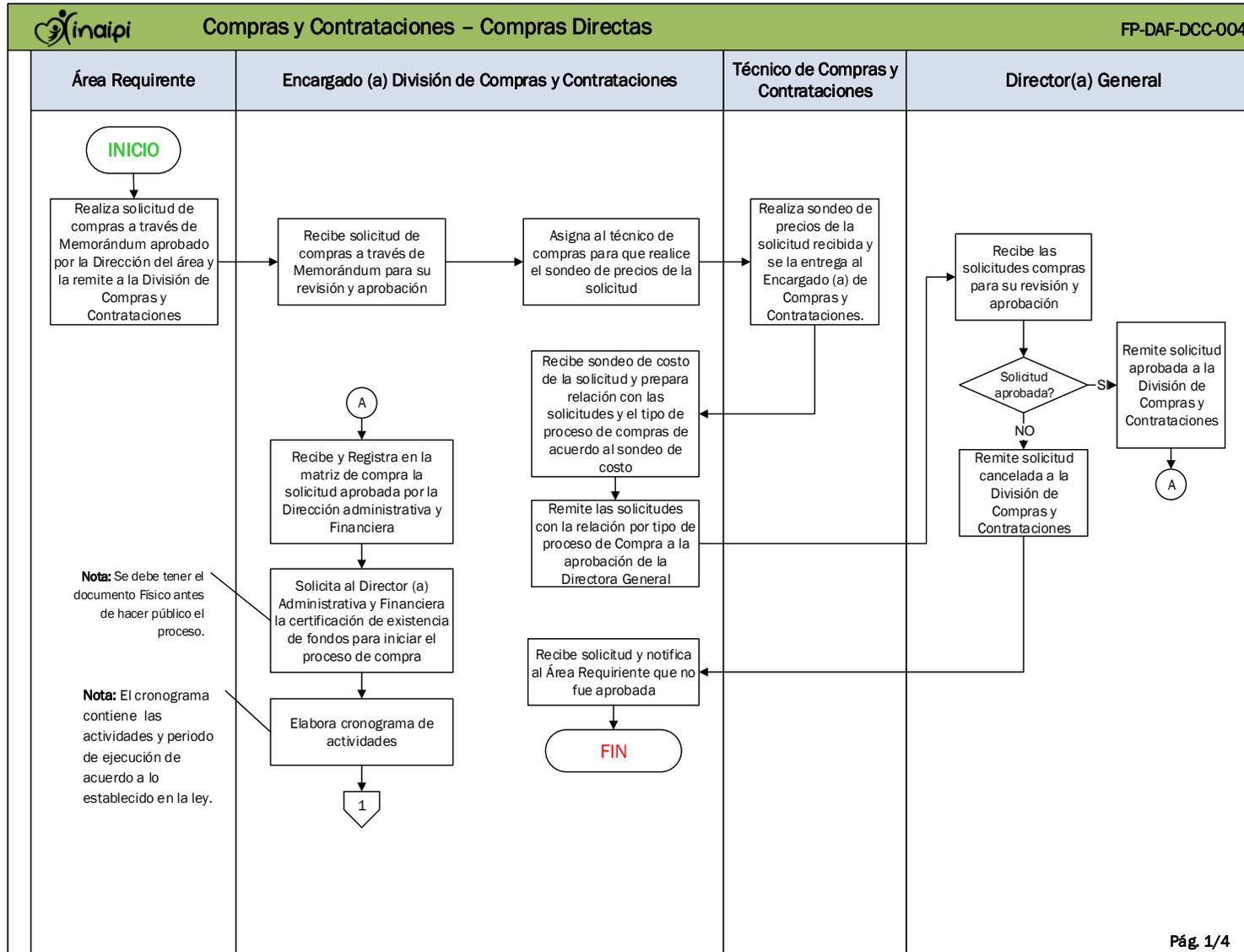
7.6 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #6: No existen los Procedimientos del Proceso de Compras y Contrataciones Públicas

7.6.1 Mejora 6, Evidencia 1: Flujos de Procesos elaborados.









7.6.2 Mejora 6, Evidencia 2: Procedimiento de Licitación Pública Nacional.

	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	REV.
	DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES	28 de enero de 2020	N/A	INI
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL			P-DAF-CC-171	

FIRMAS RESPONSABLES.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
		
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	DIRECCION EJECUTIVA
		

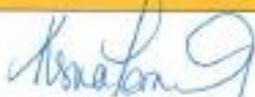
CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS.....	7
5. RESPONSABILIDADES.....	7
6. DESARROLLO.....	8
6.1. LINEAMIENTOS.....	8
6.2. LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL.....	9
7. REGISTROS/ANEXO Y SU CONSERVACIÓN.....	20
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	20

7.6.3 Evidencia 6, Evidencia 3: Política del Comité de Compras y Contrataciones.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRTACIONES PÚBLICAS	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	REV.
		24 de enero de 2020	N/A	INI
POLÍTICA DEL COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS INSTITUCIONAL				L-DE-CCCP-172

FIRMAS RESPONSABLES.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
		
COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS INSTITUCIONAL	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	DIRECCIÓN EJECUTIVA
		

CONTENIDO

FIRMAS RESPONSABLES.....	1
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS (RELACIONADOS).....	8
5. RESPONSABILIDADES.....	8
6. DESARROLLO.....	8
6.1. LINEAMIENTOS.....	8
6.2. FUNCIONES DEL COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS DEL INAIFI.....	9
6.3. RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS DEL INAIFI:.....	11
7. REGISTROS/INSTRUMENTOS Y SU CONSERVACIÓN.....	12
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	12



7.6.4 Evidencia 6, Evidencia 4: Difusión de los Documentos aprobados.

viernes 21/8/2020 1:31 p. m.
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO COMUNICA
Procedimiento y Flujo de Proceso Licitación Pública Nacional INAIPI

Para
CCO INAIPIOP; INAIPI

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO 

Les comunicamos que han sido publicados en la INTRANET en el portal de Documentos Institucionales los siguientes documentos:

- P-DAF-CC-171 Procedimiento de Licitación Pública Nacional INAIPI
- FP-DAF-CC-001 Flujo de Proceso de Licitación Pública Nacional INAIPI

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,
Sector La Esperilla, D.N.





Política del Comité de Compras Institucional INAIPI - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje ¿Qué desea hacer?

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

viernes 21/8/2020 1:35 p. m.
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO COMUNICA
Política del Comité de Compras Institucional INAIPI

Para
CCO INAIPIOP; INAIPI

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



Les comunicamos que han sido publicados en la INTRANET en el portal de Documentos Institucionales los siguientes documentos:

- L-DE-CCCP-172 Política del Comité de Compras Públicas Institucional INAIPI

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,
Sector La Esperilla, D.N.

Windows taskbar with search bar and application icons (Edge, Chrome, Outlook, Word, PowerPoint, Teams, Excel, Visio, Zoom, etc.)

7.7 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #7: No se ha realizado la publicación del resultado de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano Cliente.

7.7.1 Mejora 7, Evidencia 1: Carta Compromiso al Ciudadano publicada y divulgada intranet / página web





PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA



RNC-40126746

Av 27 de Febrero No. 419,
El Mirón, S. Santo Domingo, D.N.
República Dominicana
T: 809-460-1298 • R: 809-687-4043
I: 809-200-3297 (sin cargos)

www.map.gob.do

"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



Fotos - Afiche Redes Sociales, POPOP y Murales CCC.jpg

Ver todas las fotos

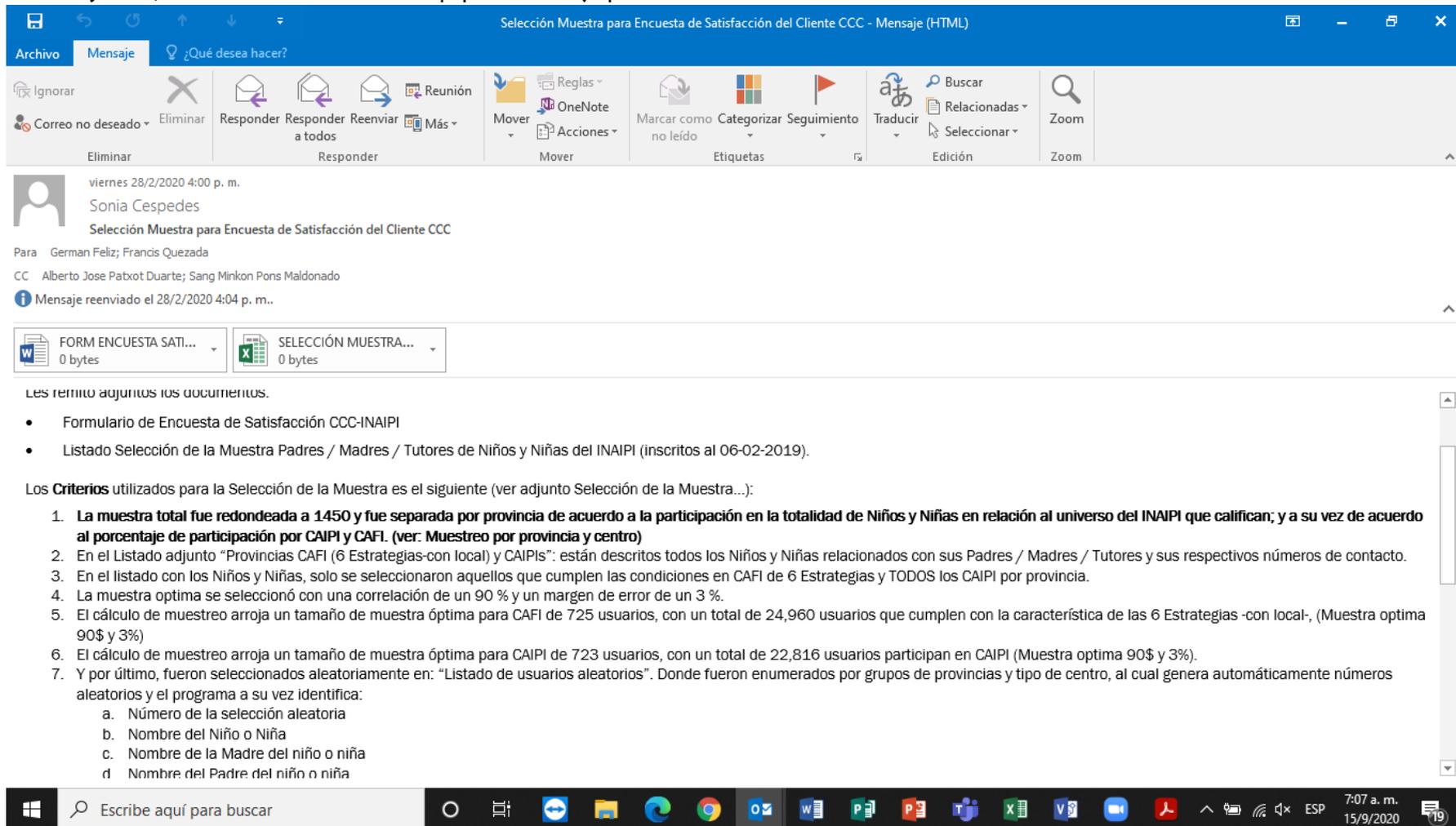
+ Agregar a...



Escribe aquí para buscar



7.7.2 Mejora 7, Evidencia 2: Conformar equipos de trabajo para definir el contenido de la Encuesta de Satisfacción al Cliente 2019



Selección Muestra para Encuesta de Satisfacción del Cliente CCC - Mensaje (HTML)

viernes 28/2/2020 4:00 p. m.
Sonia Céspedes
Selección Muestra para Encuesta de Satisfacción del Cliente CCC

Para German Feliz; Francis Quezada
CC Alberto Jose Patxot Duarte; Sang Minkon Pons Maldonado
Mensaje reenviado el 28/2/2020 4:04 p. m..

FORM ENCUESTA SATI... 0 bytes
SELECCIÓN MUESTRA... 0 bytes

Les remito adjuntos los documentos.

- Formulario de Encuesta de Satisfacción CCC-INA API
- Listado Selección de la Muestra Padres / Madres / Tutores de Niños y Niñas del INA API (inscritos al 06-02-2019).

Los **Criterios** utilizados para la Selección de la Muestra es el siguiente (ver adjunto Selección de la Muestra...):

- La muestra total fue redondeada a 1450 y fue separada por provincia de acuerdo a la participación en la totalidad de Niños y Niñas en relación al universo del INA API que califican; y a su vez de acuerdo al porcentaje de participación por CAIPI y CAFI. (ver: Muestreo por provincia y centro)**
- En el Listado adjunto "Provincias CAFI (6 Estrategias-con local) y CAIPIS": están descritos todos los Niños y Niñas relacionados con sus Padres / Madres / Tutores y sus respectivos números de contacto.
- En el listado con los Niños y Niñas, solo se seleccionaron aquellos que cumplen las condiciones en CAFI de 6 Estrategias y TODOS los CAIPI por provincia.
- La muestra optima se seleccionó con una correlación de un 90 % y un margen de error de un 3 %.
- El cálculo de muestreo arroja un tamaño de muestra óptima para CAFI de 725 usuarios, con un total de 24,960 usuarios que cumplen con la característica de las 6 Estrategias -con local-, (Muestra optima 90\$ y 3%)
- El cálculo de muestreo arroja un tamaño de muestra óptima para CAIPI de 723 usuarios, con un total de 22,816 usuarios participan en CAIPI (Muestra optima 90\$ y 3%).
- Y por último, fueron seleccionados aleatoriamente en: "Listado de usuarios aleatorios". Donde fueron enumerados por grupos de provincias y tipo de centro, al cual genera automáticamente números aleatorios y el programa a su vez identifica:
 - Número de la selección aleatoria
 - Nombre del Niño o Niña
 - Nombre de la Madre del niño o niña
 - Nombre del Padre del niño o niña



**INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN
INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA**

Dirección de Planificación y Desarrollo

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL
PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
AUTOEVALUACIÓN CAF-INAPI-2019-2020**


**INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

I. OBJETIVO:	
Con el propósito de identificar la percepción de los Ciudadanos (Padres, Madres y/o Tutores de los Niños y Niñas) que reciben los servicios ofrecidos por el INAIFI, a través de los Programas CAIFI y CAFI; y detectar las necesidades de mejoras; a continuación realizaremos unas preguntas para saber su opinión y nivel de satisfacción con la calidad de los servicios que recibe:	
II. INFORMACION GENERAL	
1. Sexo:	Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>
2. Nombre del Ciudadano (a):	Opcional
3. Correo electrónico:	Opcional
	Número de Teléfono: Opcional
4. ¿Cuál servicio está recibiendo actualmente?	a. CAIFI b. CAFI
	# ID del Centro:
5. ¿A cuál Zona pertenece el Centro?	a. Metropolitana b. Este c. Sur d. Norte Occidental e. Norte Oriental
6. ¿A cuál Provincia, Municipio o Barrio pertenece?	
III. ELEMENTOS TANGIBLES	
1. ¿Entiende usted, que las condiciones de la estructura física (limpieza, señalizaciones, apariencia de las instalaciones y del personal) son adecuadas?	a. Sí b. No
IV. FIABILIDAD	
1. ¿Entiende usted, equipamiento del Centro cumple con lo necesario para brindar el servicio?	a. Sí b. No
2. ¿Entiende usted, que el personal del Centro siempre está dispuesto para responder y orientarlo ante cualquier duda?	a. Sí b. No
V. ACCESIBILIDAD / TRANSPARENCIA	
1. ¿El horario de funcionamiento del Centro del cual recibe servicio, cubre sus necesidades?	a. Sí b. No
2. ¿La información disponible en los diversos medios de comunicación y redes sociales institucionales son visualmente atractivos y claros?	a. Sí b. No
3. ¿Entiende usted que el proceso de inscripción de los Niños y las Niñas a los programas del INAIFI fue eficiente?	a. Sí b. No
VI. COMPETENCIAS PROFESIONALES	
1. ¿Considera usted que el personal del Centro está calificado para la realización de sus tareas?	a. Sí b. No
2. ¿Entiende usted, que el personal del Centro cuenta con los conocimientos y herramientas adecuadas para realizar la labor que desempeña?	a. Sí b. No
VII. AMABILIDAD	
1. ¿Considera usted que el personal del centro se comporta con agrado, educación y afecto hacia los demás.	a. Sí b. No

Mejora 7, SELECCIÓN MUESTRA ENCUESTA -PADRES-MADRES-TUTORES DE NN-INAIFI- - Excel

Inicio Inserir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Sonia Cespedes Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Selección aleatoria por Provincia y Centro (CAFI o CAIPI)

1450.00 muestra

Etiquetas de fila	No Selección	Nombre NN	Nombre Madre	Nombre Padre	Tel 1	Tel 2
	AZUA		2.00%			
	CAFI		1.41%	20.49		
1	561	WAGNEL ENMANUEL JOSE PEÑA	WADA MASIEL PEÑA VAYEJO	DOMINGO ANTONIO JOSE URBANO	829-772-8607	
2	650	IRISMEL URBAEZ MATOS	YOMALIN DICHOSA HERRA MATOS	STARLIN SALVADOR URBAEZ D 'OLEO	8296182784	
3	70	RAINER DEL LEON PEREZ	ALTAGRACIA ALTAGRACIA PEREZ	RAFAEL DEL LEON		8295219044
4	401	ROSS DALIA MAÑON	MARIA FERNANDA RAMIREZ		829-823-5392	
5	365	HODRY HERNANDEZ	LUISA MARIBEL REYES		8097658263	
6	191	ONEISI PUJOLS RAMIREZ	DENIA RAFAELA RAMIREZ	RAMON ONELIO PUJOLS MATOS	809-931-4265	
7	170	BREINEL DANIEL MAÑON ROSSO	DANIELA RUBIA MAÑON ROSSO	SANDI STARLING MONTERO PATRICIO	8298409496	() -
8	475	DYLAN ALEXANDER DE LEON MEDRANO	PAULA PAULA MEDRANO MEJIA	ALEXANDRO DE LEON VALDEZ	no tiene	
9	660	WILFRANNY DIAZ	YUBERKIS RAMIREZ		829-619-4059	
10	451	JEIDEL ENMANUEL LARA RAMIREZ	MORENA ELIZABETH RAMIREZ FELIZ	YOHANSEL MELLON LARA JIMENEZ	(809)603-4790	() -
11	46	NATA SAMUEL SOLIS LORA		RADAME RAMIREZ RAMIREZ	8298126871	
12	338	SQUENY ISAAC FELIZ	KENIA FELIZ	VICTOR AMAURIS PEREZ	809-406-9763	
13	174	JOSAFAT DANIEL VALENZUELA DE LOS SANTOS	DANNI DARIELA DE LOS SANTOS	OBDULIO JOSE VALENZUELA	(829)860-7181	() -
14	134	JADELIN ROSIBEL SOTO VASQUEZ	BEATRIZ VASQUEZ BELTRE	JOSE ESTARLYN SOTO PEREZ	(809)416-2664	() -
15	232	CHANEYDI MEDINA	ELSA MARIA MEDINA PEREZ	ELVIN MANUEL MARTES FELIZ	809-846-3861	
16	555	ROYFER SAMUEL GONZALEZ CIPRIAN	VANESA CIPRIAN DELGADILLO	GREYFER ARGENIS GONZALEZ	8292882575	
17	223	GENESIS ELIZABETH BATISTA RAMIREZ	ELISANDRA RAMIREZ BELTRE	RICHARD ROBINSON BATISTA ECARNACION	8293640497	() -
18	453	ESNEIDEL DADIEL ABREU PEREZ	NANCY DAMARIS PEREZ RAMIREZ	DOMINGO BELIER ABREU CALDERON	NO TIENE	

Provincias cafi(6) caipi listado usuarios aleatorios Hoja3 Muestra optima 90 y 3 Muestreo ...

Listo

Escribe aquí para buscar

7:08 a. m. 15/9/2020

7.7.3 Mejora 7, Evidencia 3: Lineamientos de la Encuesta de Satisfacción, determinados en: En CCC / el Procedimiento de Quejas y Sugerencias / Instructivo de CCC:

	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	REV.
		18 de diciembre de 2019	N/A	INI
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		P-PD-DICG-164		

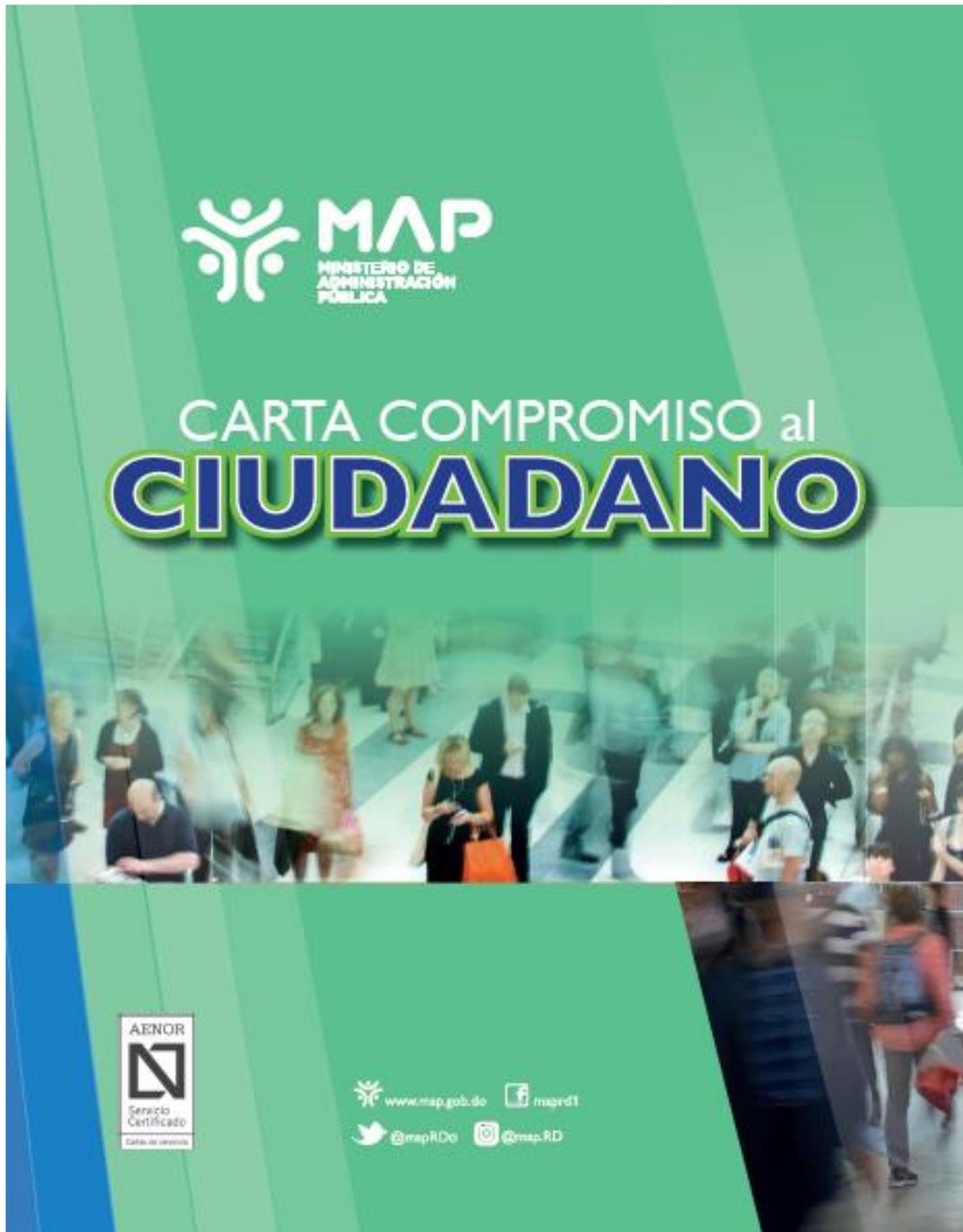
FIRMAS RESPONSABLES.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
		
SONIA CÉSPEDES ENCARGADA DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN	ALBERTO JOSÉ PATXOT DUARTE DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	BERLINESA FRANCO DIRECTORA EJECUTIVA INAIFI
		

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS (RELACIONADOS).....	3
5. RESPONSABILIDADES.....	4
6. DESARROLLO.....	5
6.1. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO.....	5
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	6
7.1. VÍAS DE COMUNICACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	6
7.1.1. Contacto al Centro de Llamadas (Centro de Atención al Usuario - CAU).....	6

En el Instructivo de Servicios de CCC



7.7.4 Mejora 7, Evidencia 4: Definir el equipo - operario de trabajo que tendrán contacto con nuestros clientes para realizar la Encuesta

	Departamento de Operaciones TIC Centro de Servicio al Usuario (CAU)	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	REV.
		3 de marzo de 2020	N/A	INI
Instructivo para realizar Encuesta de Satisfacción CCC		INSTRUCTIVO		
		IT-TIC-OT-188		

A: Operadores de Servicios del Centro de Atención al Usuario

Área: Departamento de Operaciones TIC (Centro de Atención al Usuario)

Objetivo: Mostrar la secuencia de pasos básicos para realizar la Encuesta de Satisfacción a los Padres, Madres o Tutores por los Operadores de Servicio del Centro de Atención al Usuario (CAU).

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

1. Ingresar al Formulario web: Ir

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=aJ_USBK14EiB8CQ59u88ShxxA6iOZdtGnuYW77apohWhUNFBPVISQkRUUzYxQk43SjdYQVY2TFAYNi4u

Introduzca la ruta: Correo electrónico, Contraseña: " _____ ".

2. Contacto con el Cliente (Padres, Madres o Tutores) y Saludo

Buen día / Buenas tardes, me puede comunicar con el Sr(a) _____

3. Presentación y Motivo de la llamada:

Mi nombre es _____, le llamamos del Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI), y tenemos una encuesta para conocer el nivel de satisfacción sobre nuestros servicios.

La información tratada en esta llamada será estrictamente confidencial y no será compartida con ninguna otra persona o grupo que no esté relacionado con este estudio.

4. Propósito de la Encuesta:

El objetivo de la información recolectada es agrupar las respuestas para identificar oportunidades de mejora, sin comprometer a las personas entrevistadas.

¿Está usted dispuesto(a) a completar una encuesta de no más de dos minutos?

Sí, ... pues vamos a proceder a actualizar su información e iniciar la encuesta.

NO, ... ¿cuándo sería un buen momento para completar la encuesta? Coordinar próxima llamada y agendar utilizando el calendario del Outlook.

7.7.5 **Mejora 7, Evidencia 5:** Analizar información recopilada: Resultados Encuesta 2019 y 2020.

Forms ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CARTA COM... - Saved ? GF

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO 2020

631
Responses

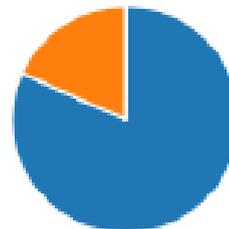
69:22
Average time to complete

Active
Status


Ideas

1. Sexo:

● Femenino	515
● Masculino	116



2. Nombre del Ciudadano (a)

629
Responses

Latest Responses
 "MARIA HELENA DE LEON"
 "ELSA DARIANNA RAMOS RAMOS"
 "YULISA ANTONIA DE LEON VALDEZ"

3. Número de Teléfono

623
Responses

Latest Responses
 "849-2690447"
 "8099931612"
 "8298057665"

10/12/2018

Microsoft Forms

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

2506

Respuestas

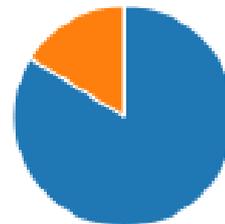
39:19

Tiempo medio para finalizar

Cerrado

Estado

1. Sexo



2. Nombre del ciudadano (a)

2505

Respuestas

Respuestas más recientes

"FARAH MERCEDES HERNANDEZ GUZMAN"

"YENNY SABIÑON SANTOS"

"SANTA LEOCADIA CORDERO DELGADO"

3. Número de Teléfono / correo electrónico

2506

Respuestas

Respuestas más recientes

"829-401-2720"

"809-393-2716"

"829-924-6685"

7.8 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #8: No existe evidencia de indicadores que permita medir el tiempo de retorno de la inversión en la implementación de las tecnologías usadas

7.8.1 Mejora 8, Evidencia 1: Informe del Análisis Retorno de Inversión (ROI) TIC.



Instituto Nacional de Atención
Integral a la Primera Infancia

Retorno Inversión (ROI) TIC

ROI TIC

21/07/2020

ROI TIC

El análisis ROI (Return Of Investment), establece una relación de costo-beneficio para entender el rendimiento general de la operación de inversión, y para el mismo se toman en cuenta las siguientes variables: importe recuperado, beneficio e inversión.

El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI) es una institución que presta servicios de atención integral a la primera infancia, como resultado de sus operaciones recibe beneficios intangibles que se traducen en:

- Reducción de los costos.
- Ahorro en mano de obra (debido a la automatización de los procesos)
- Ahorro en gasto de capital.
- Aumento de la productividad del usuario (reducciones del "tiempo de ocio")
- Eficiencia en la ejecución de tareas específicas.
- Ampliación de la cobertura de los servicios a nivel nacional.

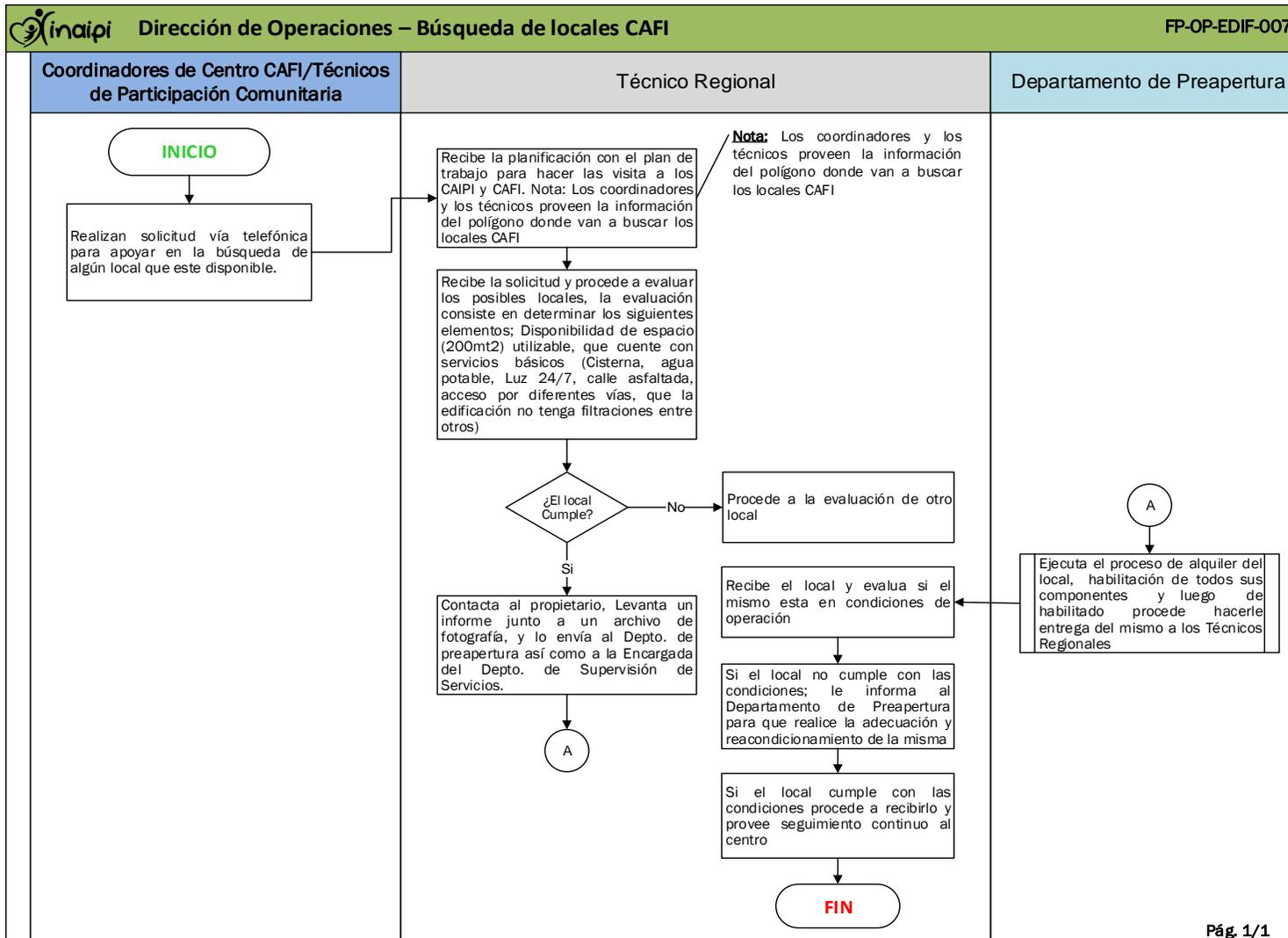
Las variables antes descritas generan un impacto directo en el logro de las metas y objetivos de la institución verificables a través de:

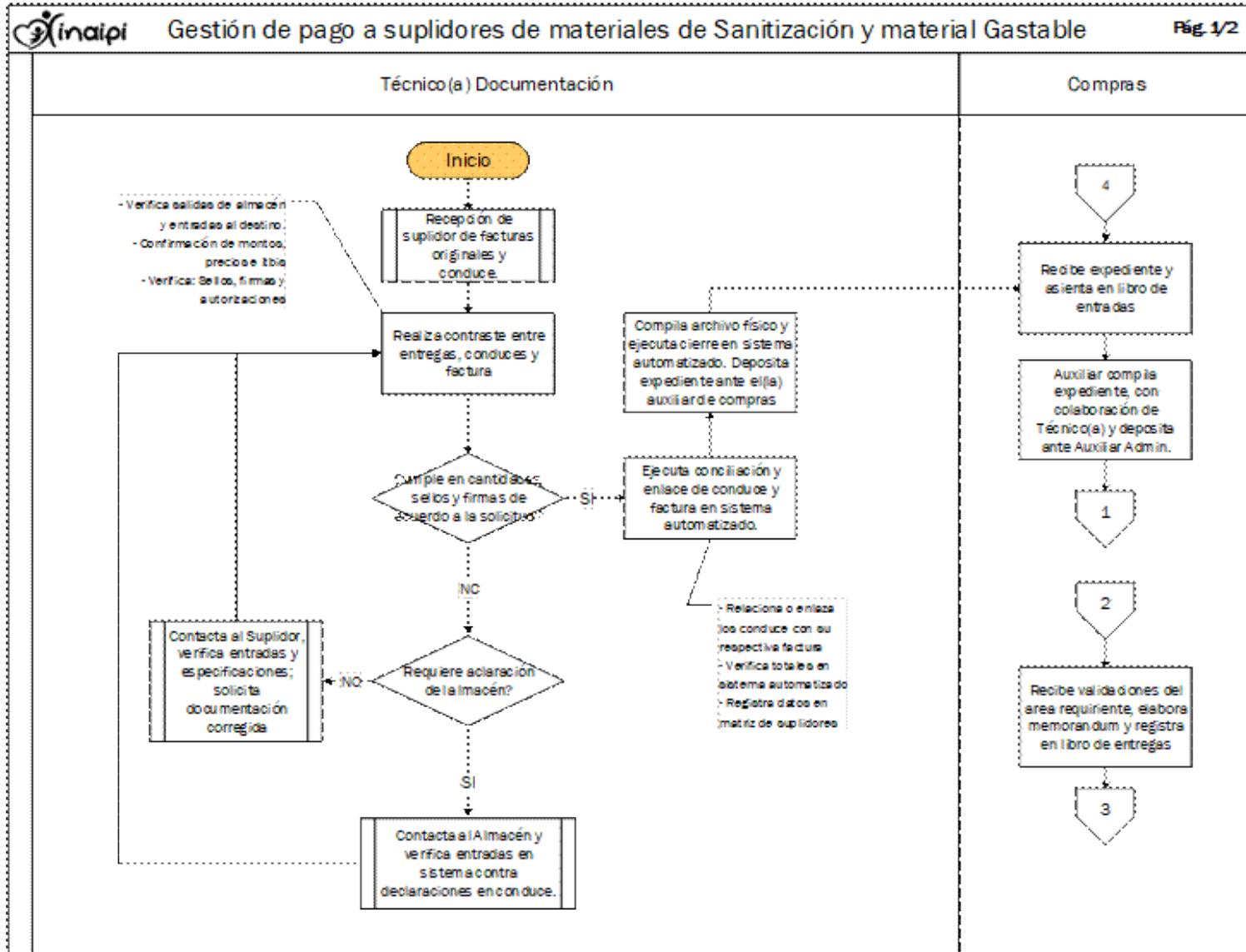
- Impacto en los resultados y el desempeño operativo.
- Mejora de la satisfacción del cliente.
- Mayor disponibilidad.
- Ampliación de cobertura.
- Accesibilidad de la información.
- Reducciones de tiempo en la ejecución de las tareas primordiales de las áreas sustantivas y de gestión administrativa.

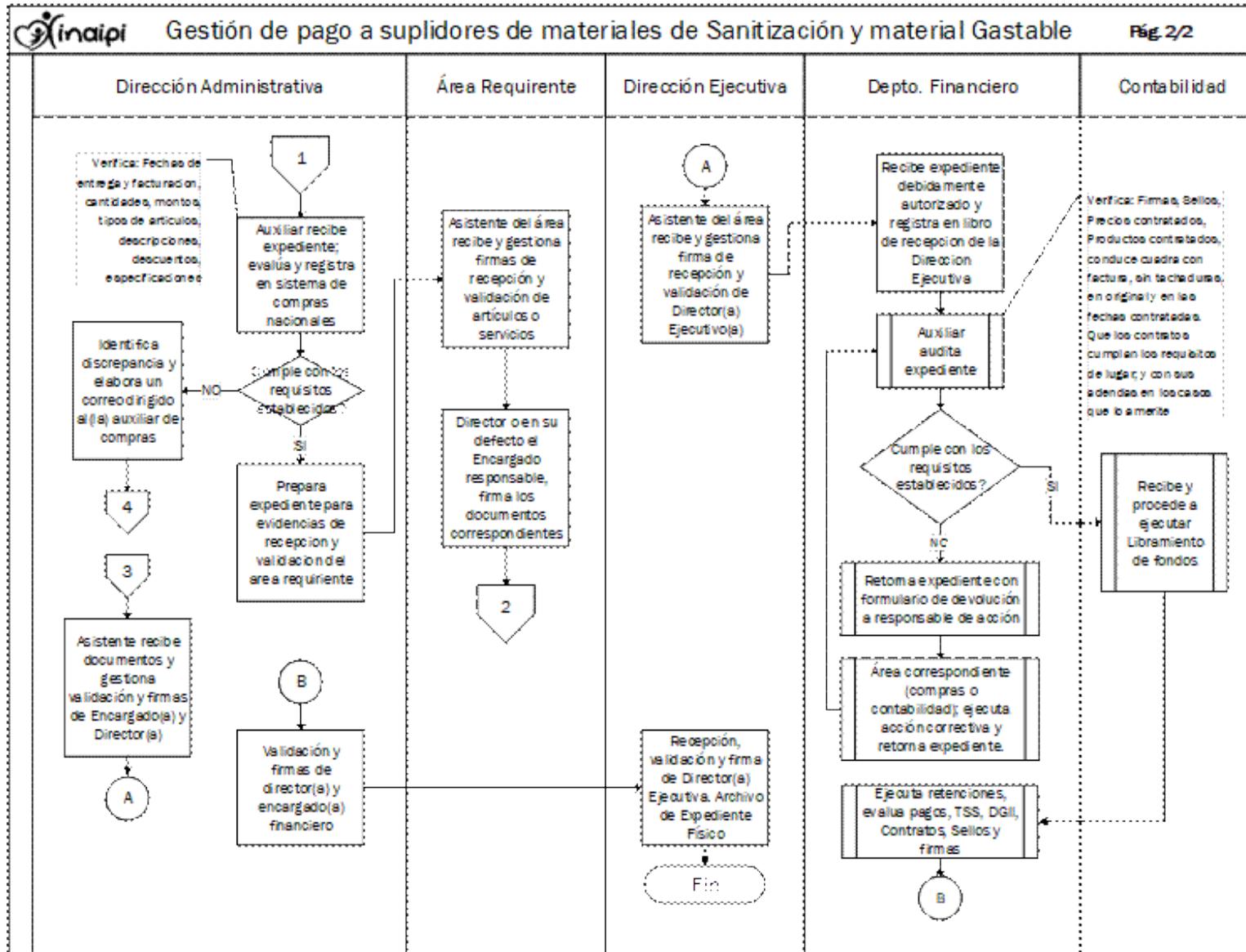
Actualmente, la Dirección de Tecnología de la información y la Comunicación trabaja en el desarrollo de un sistema de estadísticas e indicadores fiables en coordinación con las distintas áreas que componen el INAIFI.

7.9 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #9: No se han realizado las Políticas y Procedimientos de la Dirección de Operaciones

7.9.1 Mejora 9, Evidencia 1: Flujos de Procesos realizados.

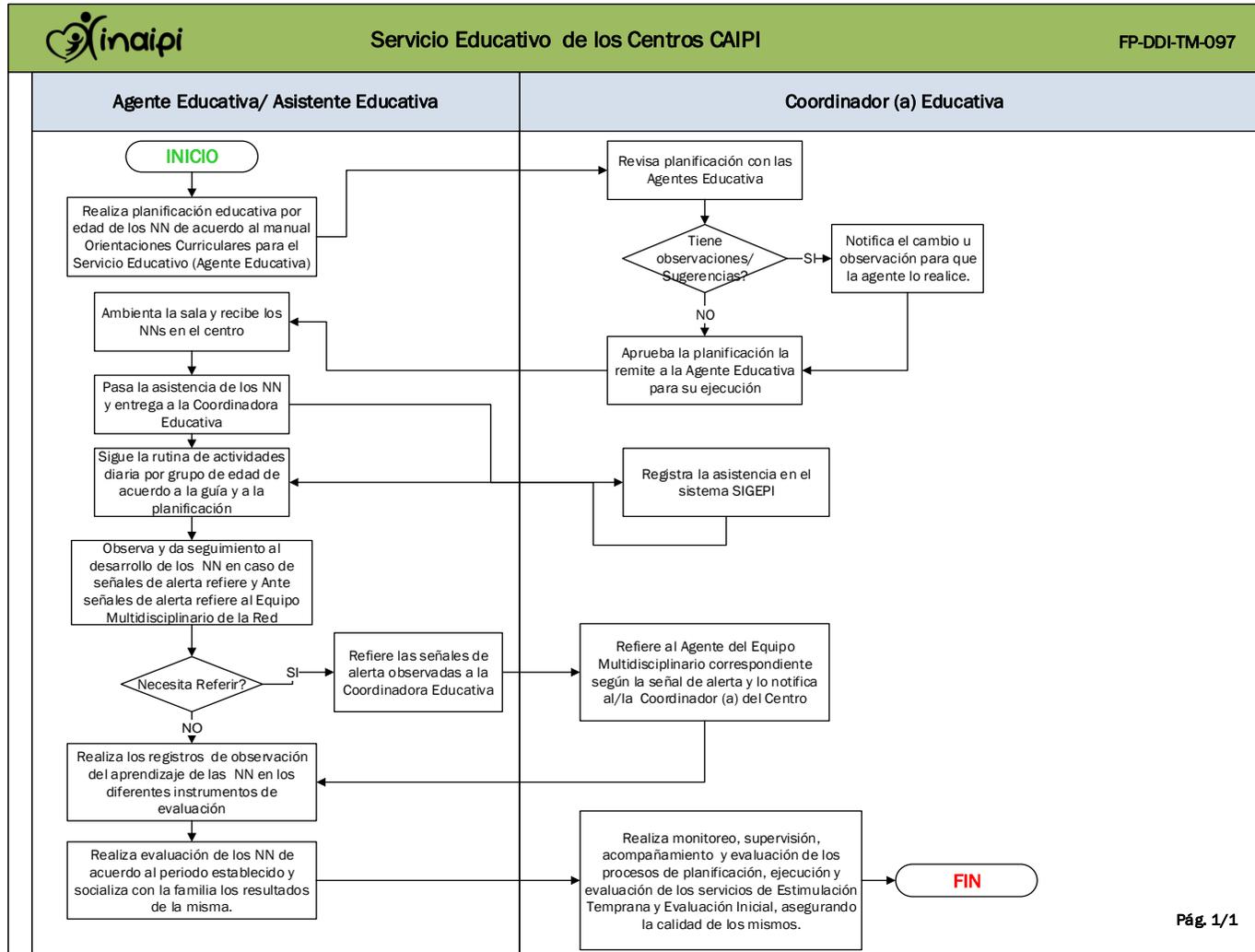


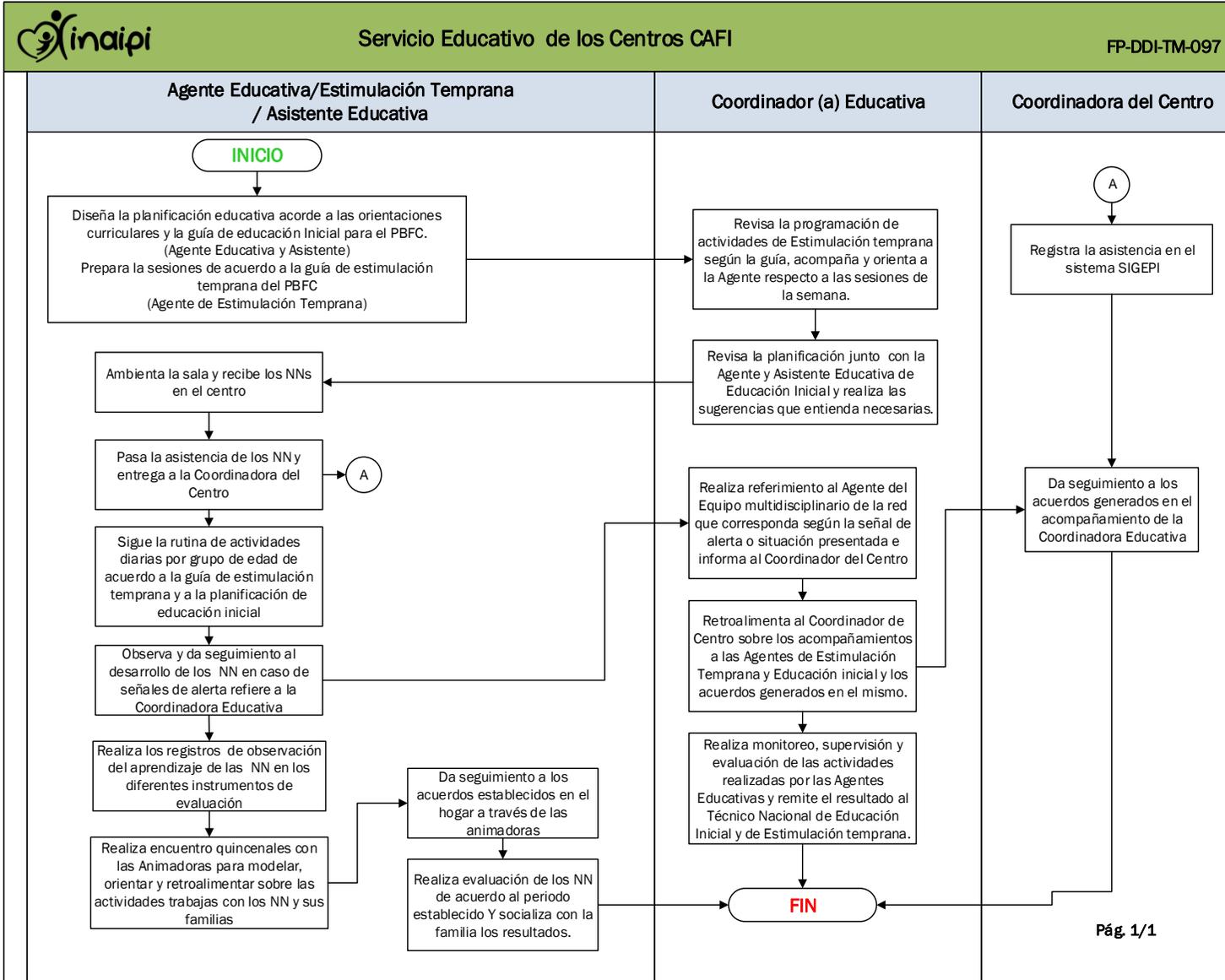




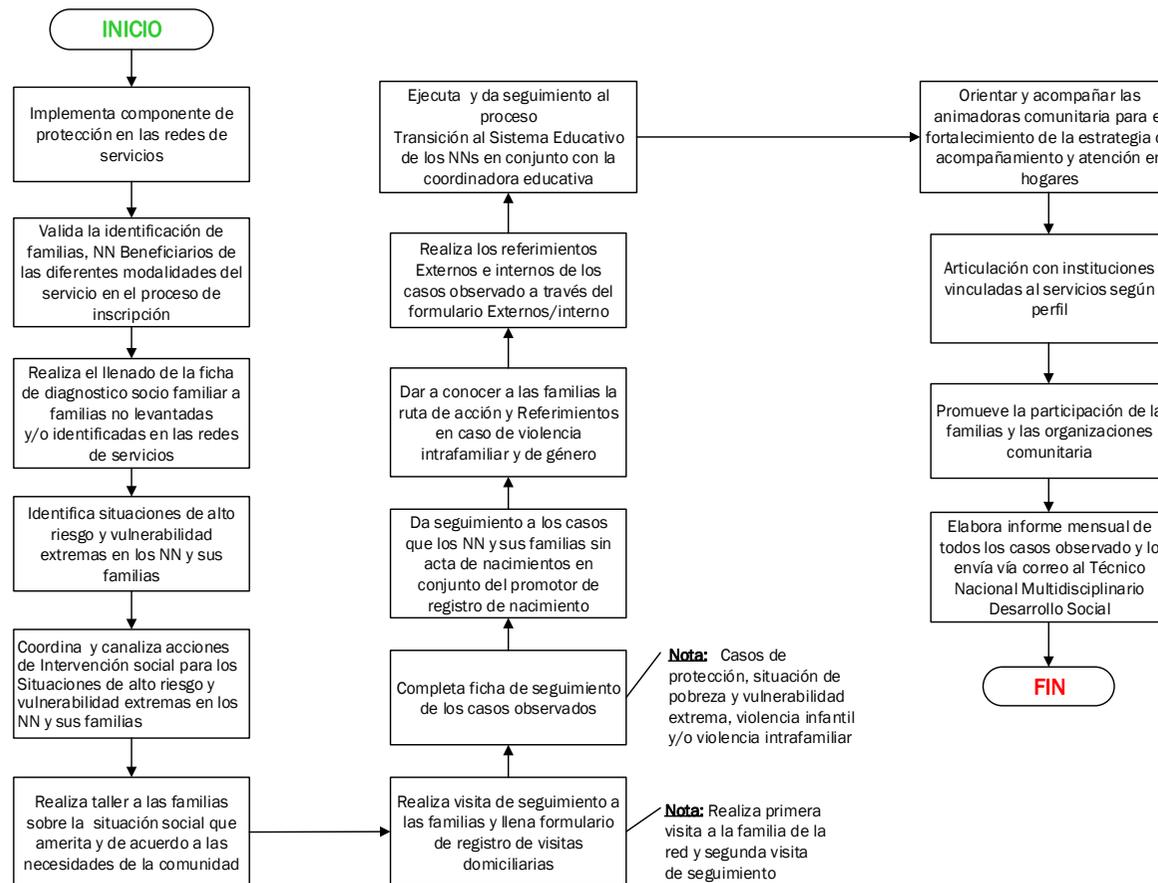
7.10 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #10: No se han realizado los Procedimientos de los Procesos Claves - Misionales y su publicación como parte de la Documentación Institucional.

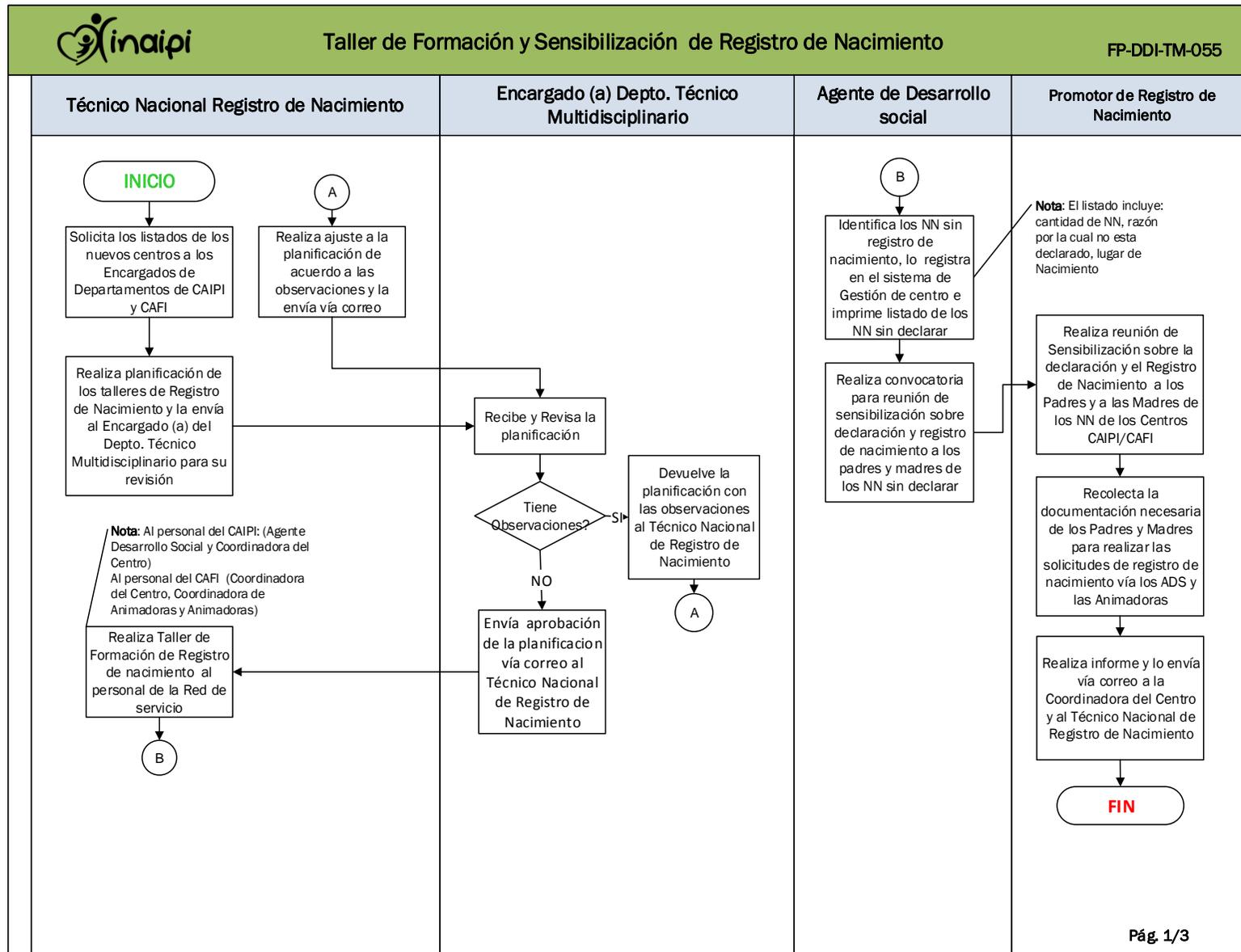
7.10.1 Mejora 10, Evidencia 1: Documentación elaborada y aprobada

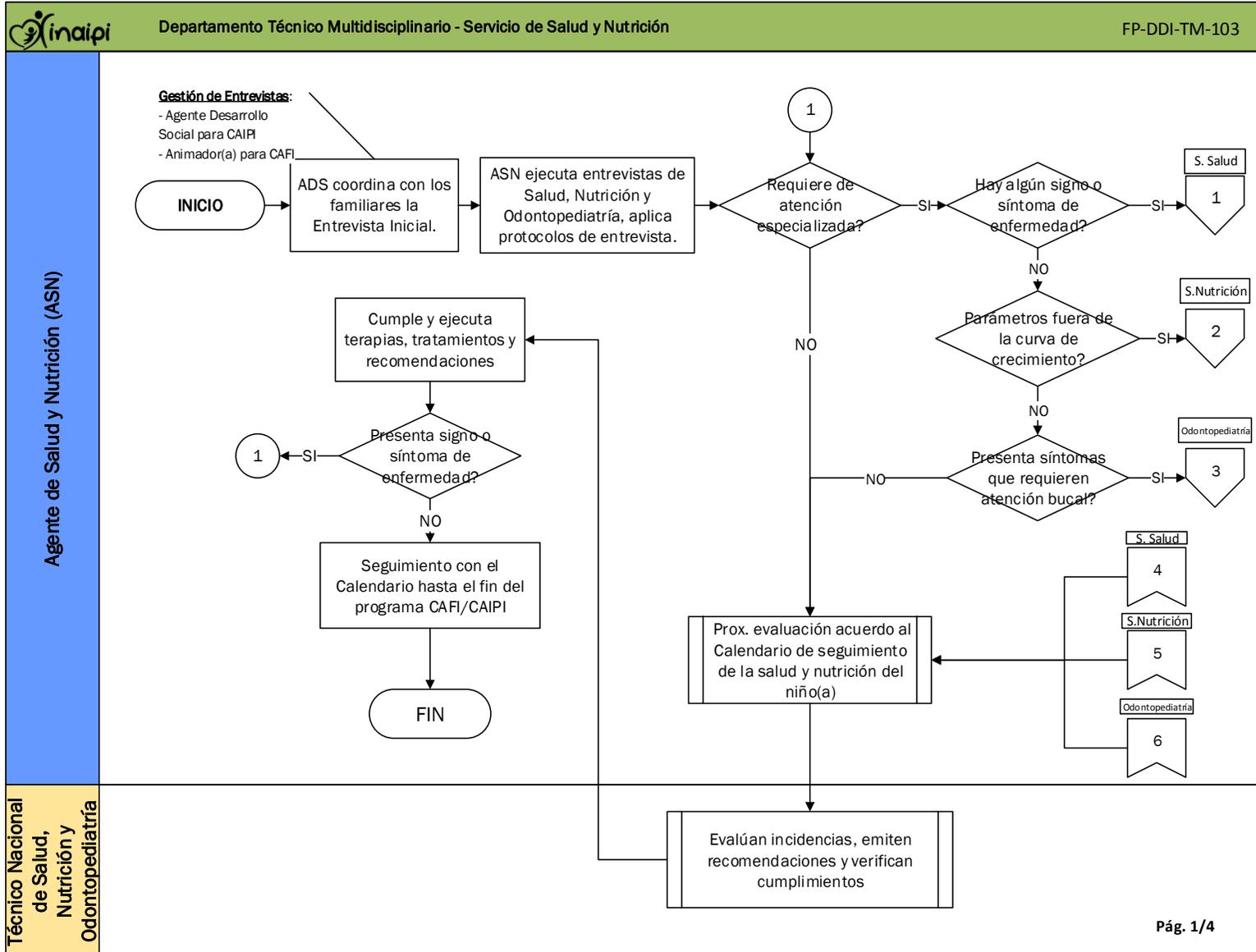


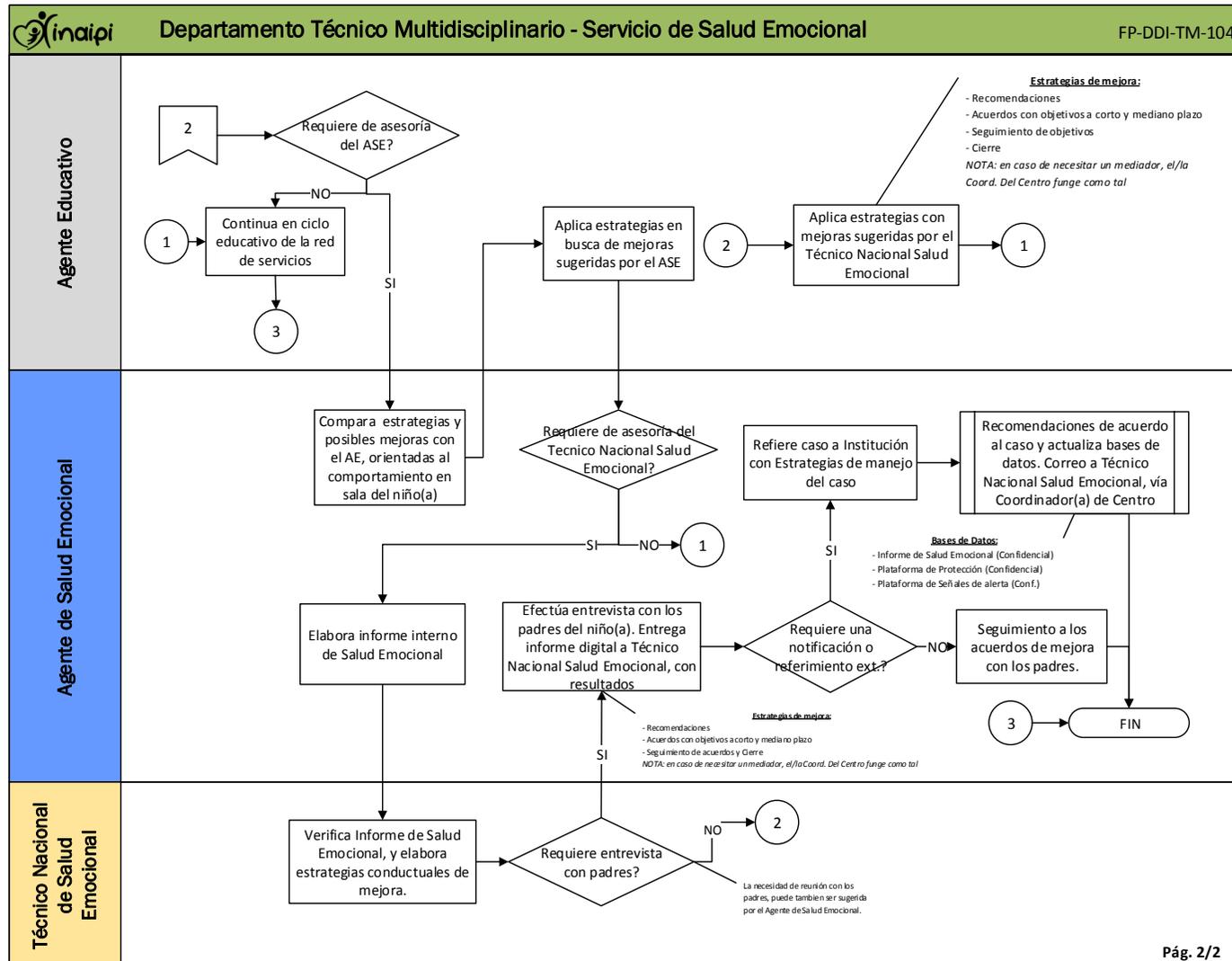


Agente de Desarrollo Social





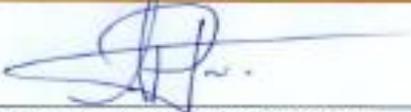
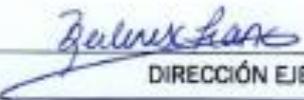


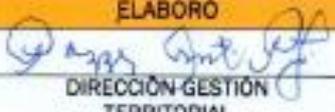


Manual de Procedimientos Claves:

	ÁREAS SUSTANTIVAS DEL INAIFI: Dirección de Desarrollo Infantil Dirección Gestión de Redes de Servicios Dirección Articulación Territorial	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	REV.
		14 de octubre de 2019	N/A	INI
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CLAVES (MISIONALES) DEL INAIFI			M-PD-DICG-162	

FIRMAS RESPONSABLES.

REVISÓ	AUTORIZÓ
	
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	DIRECCIÓN EJECUTIVA
	

ELABORÓ	ELABORÓ	ELABORÓ
		
DIRECCIÓN GESTIÓN DE REDES DE SERVICIOS	DIRECCIÓN GESTIÓN TERRITORIAL	DIRECCIÓN DE DESARROLLO INFANTIL
		

	ÁREAS SUSTANTIVAS DEL INAIFI: Dirección de Desarrollo Infantil Dirección Gestión de Redes de Servicios Dirección Articulación Territorial	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	REV.
		14 de octubre de 2019	N/A	INI
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CLAVES (MISIONALES) DEL INAIFI		M-PD-DICG-162		

CONTENIDO:

I. INTRODUCCIÓN.....	5
II. MAPA DE PROCESO.....	6
III. OBJETIVO DEL MANUAL.....	7
IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
V. ALCANCE.....	7
VI. RESPONSABILIDADES.....	7
VII. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO EDUCATIVO.....	10
VIII. PROCEDIMIENTO DE SALUD Y NUTRICIÓN.....	17
IX. PROCEDIMIENTO DE FORTALECIMIENTO A BUENAS PRACTICAS DE CRIANZAS.....	29
X. PROCEDIMIENTO SERVICIO DE DESARROLLO SOCIAL.....	36
XI. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA SALUD EMOCIONAL.....	46
XII. PROCEDIMIENTO DE MOVILIZACIÓN SOCIAL.....	55
XIII. FLUJO DE PROCESOS CLAVES DEL INAIFI.....	72
XIV. CONTROL DE CAMBIOS.....	92
XV. REGISTROS/ANEXO Y SU CONSERVACION.....	92

7.10.2 Mejora 10, Evidencia 2: Documentación Publicada Intranet.

8.1.1.1. Documentación publicada



viernes 18/10/2019 4:16 p. m.

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO COMUNICA
Publicación Procesos y Procedimientos Claves del INAIFI

Para

CCO  INAIPIOP

 Mensaje reenviado el 9/9/2020 12:49 p. m..

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,
Sector La Esperilla, D.N.

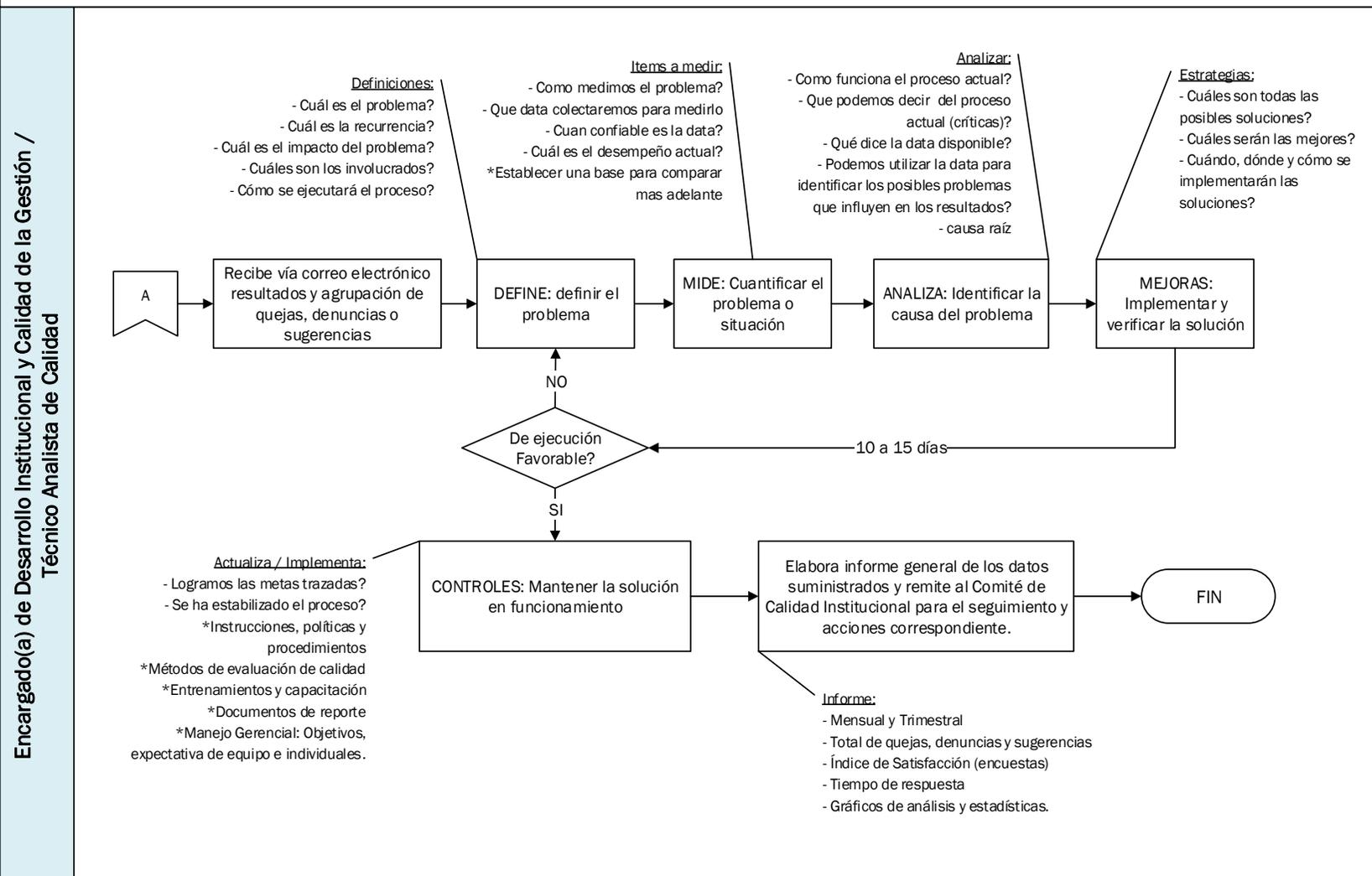
7.II EVIDENCIA (S) DE MEJORA #11: No se ha realizado o elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, gestión de las denuncias y/o reclamaciones (Procedimientos de Quejas y Sugerencias).

7.11.1 Mejora 11, Evidencia 1: Plataforma de SpiceWorks

Date	Source	Ring Group	Destination	Src. Channel	Account Code	Dst. Channel	Status	Duration	Uniqueid
2020-05-28 08:51:22	1013		1110	SIP/1013-0001e931		SIP/1110-0001e932	NO ANSWER	0s	1590670282.140076
2020-05-28 08:48:09	8293567122		s	SIP/Claro-out-0001e91b		SIP/1110-0001e921	ANSWERED	99s (1m 39s)	1590670089.140054
2020-05-28 07:54:54	8092389816		s	SIP/Claro-out-0001e895		SIP/1110-0001e89b	ANSWERED	100s (1m 40s)	1590666894.139908
2020-05-27 18:28:20	8296625909		s	SIP/Claro-out-0001e86f		SIP/1110-0001e873	ANSWERED	58s	1590618500.139870
2020-05-27 16:28:07	8092842137		s	SIP/Claro-out-0001e82f		SIP/1110-0001e834	ANSWERED	91s (1m 31s)	1590611287.139806
2020-05-27 16:14:09	8092842137		s	SIP/Claro-out-0001e7f9		SIP/1110-0001e805	ANSWERED	88s (1m 28s)	1590610449.139752
2020-05-27 16:01:40	8099741312	cau	604	SIP/Claro-out-0001e7ac		SIP/1110-0001e7b3	NO ANSWER	43s	1590609700.139675
2020-05-27 15:55:24	8096603829		s	SIP/Claro-out-0001e779		SIP/1110-0001e78c	ANSWERED	232s (3m 52s)	1590609324.139620
2020-05-27 15:50:23	8099583385		s	SIP/Claro-out-0001e762		SIP/1110-0001e766	ANSWERED	36s	1590609023.139597
2020-05-27 15:30:16	8094756030		s	SIP/Claro-out-0001e6c9		SIP/1110-0001e6d1	ANSWERED	46s	1590607816.139424
2020-05-27 15:20:26	1172	cau	604	SIP/1172-0001e663		SIP/1110-0001e66e	NO ANSWER	0s	1590607226.139322
2020-05-27 15:13:44	1300		s	SIP/1300-0001e5ff		SIP/1110-0001e608	ANSWERED	7s	1590606824.139218
2020-05-27 15:07:21	8493600096	cau	604	SIP/Claro-out-0001e5c0		SIP/1110-0001e5ce	NO ANSWER	49s	1590606441.139155
2020-05-27 15:05:53	1300		s	SIP/1300-0001e5a6		SIP/1110-0001e5ae	ANSWERED	4s	1590606353.139129
2020-05-27 14:44:19	8492088340		s	SIP/Claro-out-0001e4a6		SIP/1110-0001e4ad	ANSWERED	56s	1590605059.138873
2020-05-27 14:38:35	8496371837		1110	SIP/Claro-out-0001e464		SIP/1110-0001e469	ANSWERED	23s	1590604715.138803
2020-05-27 14:34:40	1185		s	SIP/1185-0001e431		SIP/1110-0001e43c	ANSWERED	2s	1590604480.138748
2020-05-27 14:27:05	1414		s	SIP/1414-0001e3e5		SIP/1110-0001e3e9	ANSWERED	3s	1590604025.138672
2020-05-27 14:20:44	1119	cau	604	SIP/1119-0001e3a2		SIP/1110-0001e3ad	NO ANSWER	0s	1590603644.138597
2020-05-27 14:18:35	8298720565		s	SIP/Claro-out-0001e38a		SIP/1110-0001e39d	ANSWERED	103s (1m 43s)	1590603515.138573
Date	Source	Ring Group	Destination	Src. Channel	Account Code	Dst. Channel	Status	Duration	Uniqueid

7.11.2 Mejora 11, Evidencia 2: Formas de Comunicación Usuarios y Reportes

Formas de Comunicación / Participación de los Usuarios	Documentos / Informes
Buzón de quejas y sugerencias	Informe de las Quejas y Sugerencias de los Buzones físicos (SEDE, Centros de Servicios).
809-545-5147 ext. 1111	Ver Registro de Llamadas al Centro de Atención al Usuario
*GOB (*462)	Ver Reporte OAI
Línea telefónica 311	Ver Reporte OAI, línea 311
www.inaipi.gob.do	Ver Registro de Llamadas al Centro de Atención al Usuario
Portal 311,	Ver Reporte OAI, línea 311
(OAI) Vía telefónica 809-545-5147 ext. 1001	Ver Reporte OAI
oai@inaipi.gob.do	Ver Reporte OAI
Facebook @INAIPIRD	Reporte de Quejas o Sugerencias en las Redes Sociales INAIFI
Twitter @INAIPIRD	Reporte de Quejas o Sugerencias en las Redes Sociales INAIFI
Instagram @INAIPIRD	Ver Reporte de Quejas o Sugerencias en las Redes Sociales INAIFI
YouTube @INAIPIRD	Ver Reporte de Quejas o Sugerencias en las Redes Sociales INAIFI
solicitudsatencionalusuario@inaipi.gob.do	Registro de llamadas del Centro de Atención al Usuario



7.11.4 Mejora 11, Evidencia 4: Procedimiento de Quejas y Sugerencias elaborado y aprobado.

	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	REV.
		18 de diciembre de 2019	N/A	INI
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS			P-PD-DICG-164	

FIRMAS RESPONSABLES.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
		
SONIA CÉSPEDES ENCARGADA DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN	ALBERTO JOSÉ PATXOT DUARTE DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	BERLINESA FRANCO DIRECTORA EJECUTIVA INAIFI
		

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS (RELACIONADOS).....	3
5. RESPONSABILIDADES.....	4
6. DESARROLLO.....	5
6.1. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO.....	5
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	6
7.1. VÍAS DE COMUNICACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	6
7.1.1. Contacto al Centro de Llamadas (Centro de Atención al Usuario - CAU).....	6

7.11.5 Mejora 11, Evidencia 5: Registros del Procedimiento de Quejas y Sugerencias.



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

QUEREMOS SABER SU OPINIÓN

Formulario de Quejas y Sugerencias

FECHA _____ SEXO: F M

NOMBRE Y APELLIDO (Opcional) _____

NÚMERO DE CONTACTO (Opcional) _____

MARQUE CON UNA X EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

Familia, Padre, Madre o Tutor
 Colaborador(a)
 Público en General

CENTRO o SECTOR _____

MARQUE CON UNA X EL TIPO DE OBSERVACIÓN:

Sugerencia
 Comentario
 Queja

AGRADECEMOS SUS COMENTARIOS:

F-RRHH-180



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

QUEREMOS SABER SU OPINIÓN

Formulario de Quejas y Sugerencias

FECHA _____ SEXO: F M

NOMBRE Y APELLIDO (Opcional) _____

NÚMERO DE CONTACTO (Opcional) _____

MARQUE CON UNA X EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

Familia, Padre, Madre o Tutor
 Colaborador(a)
 Público en General

CENTRO o SECTOR _____

MARQUE CON UNA X EL TIPO DE OBSERVACIÓN:

Sugerencia
 Comentario
 Queja

AGRADECEMOS SUS COMENTARIOS:

F-RRHH-180



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

QUEREMOS SABER SU OPINIÓN

Formulario de Quejas y Sugerencias

FECHA _____ SEXO: F M

NOMBRE Y APELLIDO (Opcional) _____

NÚMERO DE CONTACTO (Opcional) _____

MARQUE CON UNA X EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

Familia, Padre, Madre o Tutor
 Colaborador(a)
 Público en General

CENTRO o SECTOR _____

MARQUE CON UNA X EL TIPO DE OBSERVACIÓN:

Sugerencia
 Comentario
 Queja

AGRADECEMOS SUS COMENTARIOS:

F-RRHH-180


**INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN**
Informe de Seguimiento y Análisis por Queja o Sugerencia
(Padres, Madres y/o Tutores de los/as Niños/as)

DATOS GENERALES			
No. de Reporte:	38283		
Id del Centro	113	Nombre del Centro:	CAPI LOS MINA
Fecha Reportado:	18/08/2018	Fecha de Cierre :	14/10/2018
Nombre del Usuario:	El Sr. García		
Nombre del niño(a)			

DATOS DEL PERSONAL QUE DA SEGUIMIENTO			
	Nombre y Apellido	Función en la Institución	Hora y fecha de acción
Recibido por:	ND		
Trabajado por:	Félix Lorenzo	Técnico de Redes	14/10/2018
Cerrado Por:	N/A		
Validado Por:	N/A		
Análisis de controles:	N/A		

A. EVALUACION
DESCRIBIR LA SITUACION QUE DESEA REPORTAR EL USUARIO. IDENTIFICAR: INVOLUCRADOS Y TESTIGOS, FECHA, LUGAR Y MOMENTO EN QUE SUCEDIÓ
El Sr. García hace una denuncia al CAPI Los Mina, porque permiten actos que en la institución no lo permiten como: que los padres dejen los niños afuera y adentro del plantel, que las madres entren con ropa provocativa, nunca está la persona que tienen que darle los medicamentos de los niños.
No fue posible hacer contacto con la persona que hizo la denuncia al ser el número telefónico de una compañía y esa persona no es colaborador de la empresa.
B. PLANIFICACION Y ANALISIS
ANALISIS O COMENTARIOS DE POR QUE SUCEDIÓ. DESCRIBIR CUAL ES LA CAUSA PRINCIPAL QUE SUCEDIÓ ESTE CASO.
Ejecutor de acción: N/A
DESCRIBIR PROCESO ACTUAL
Ejecutor de Acción: N/A
MEJORAS Y MEDIDAS PREVENTIVAS
N/A
C. EJECUCION
DESCRIBIR SOLUCIÓN:



7.11.6 Mejora 11, Evidencia 6: Divulgación en Intranet.



miércoles 1/4/2020 1:06 p. m.

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO COMUNICA

Publicación Procedimiento y Proceso de Quejas y Sugerencias Externas

Para

CCO INAIPIOP; INAIPI

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



Les comunicamos que han sido publicados en la INTRANET, en el Portal de Documentos Institucionales, los siguientes Documentos:

P-PD-DICG-164 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EXTERNAS

FP-PD-DICG-107 FLUJO DE PROCESO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EXTERNAS

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

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Y CALIDAD DE 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!

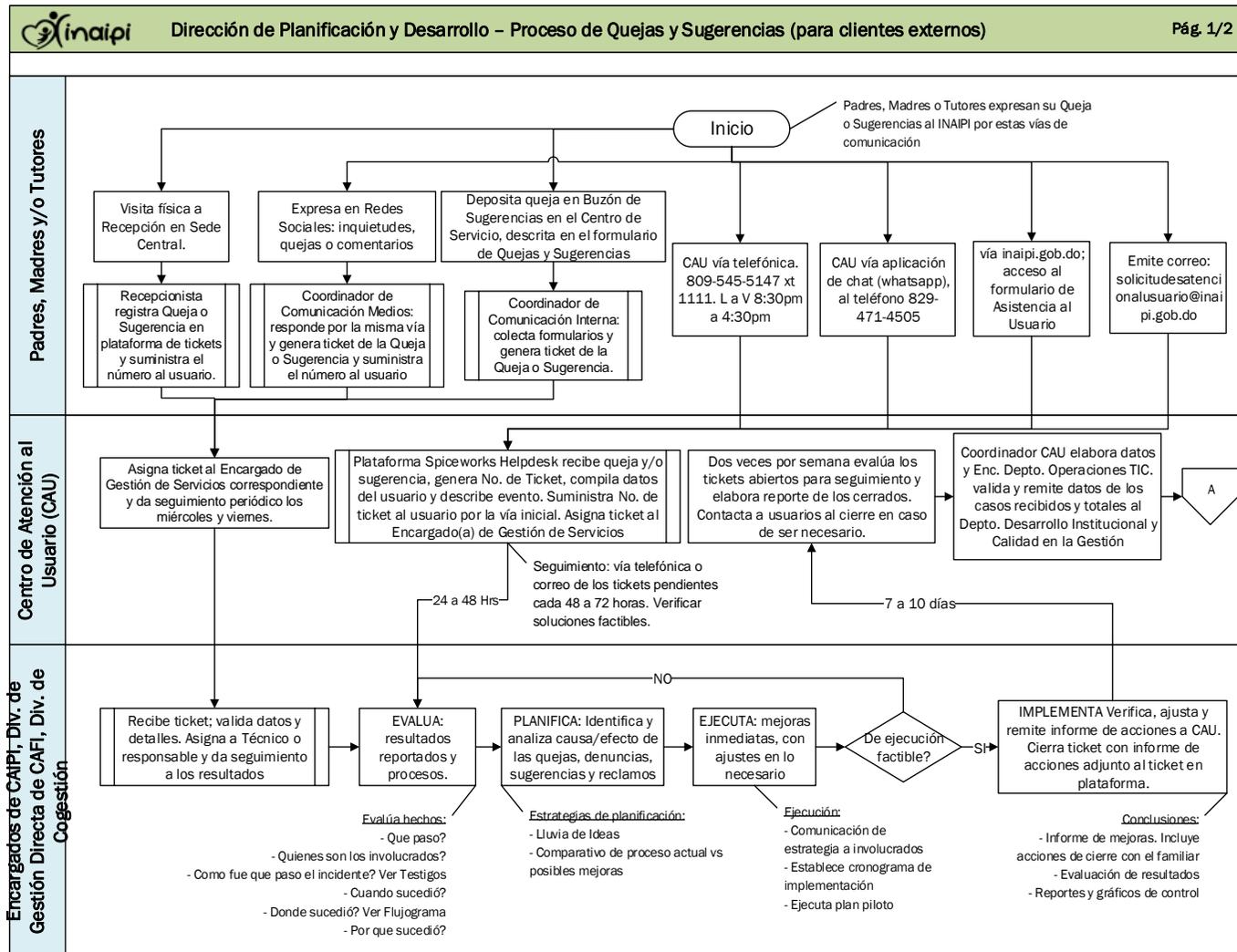
<http://www.inaipi.gob.do>

Tel: (809) 545-5147

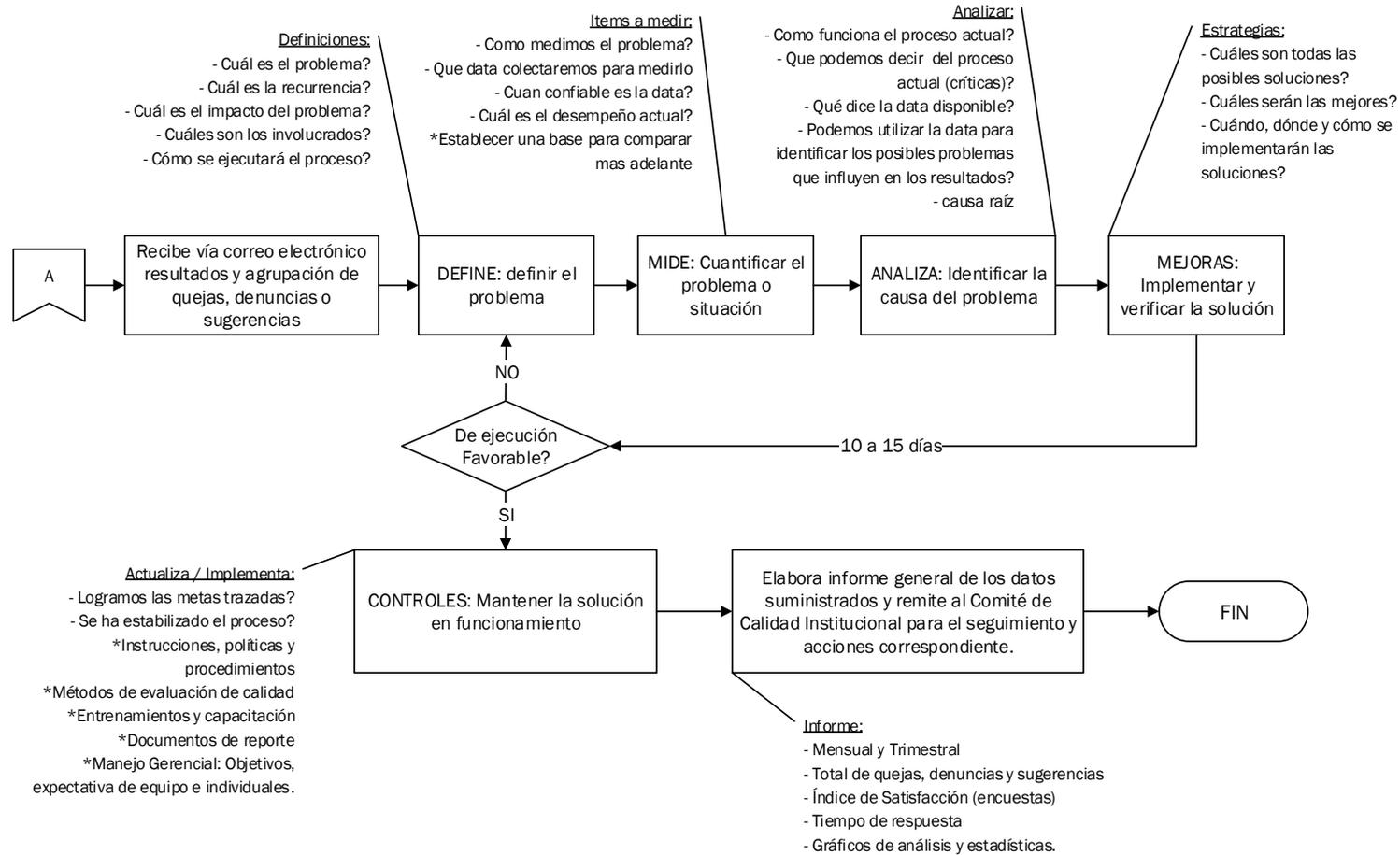
**Instituto Nacional de Atención Integral
a la Primera Infancia**

7.12 EVIDENCIA (S) DE MEJORA #12: No se ha realizado el Procedimiento de las Quejas y Sugerencias

7.12.1 Mejora 12, Evidencia 1: Flujo de Proceso de Quejas y Sugerencias.



Encargado(a) de Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión / Técnico Analista de Calidad



7.12.2 Mejora 12, Evidencia 2: Procedimiento de Quejas y Sugerencias elaborado y aprobado.

	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	REV.
		18 de diciembre de 2019	N/A	INI
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS			P-PD-DICG-164	

FIRMAS RESPONSABLES.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
		
SONIA CÉSPEDES ENCARGADA DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN	ALBERTO JOSÉ PATXOT DUARTE DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	BERLINESA FRANCO DIRECTORA EJECUTIVA INAIFI
		

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS (RELACIONADOS).....	3
5. RESPONSABILIDADES.....	4
6. DESARROLLO.....	5
6.1. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO.....	5
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	6
7.1. VÍAS DE COMUNICACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	6
7.1.1. Contacto al Centro de Llamadas (Centro de Atención al Usuario - CAU).....	6

7.12.3 Mejora 12, Evidencia 3: Registros del Procedimiento de Quejas y Sugerencias.



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

QUEREMOS SABER SU OPINIÓN

Formulario de Quejas y Sugerencias

FECHA _____ SEXO: F M

NOMBRE Y APELLIDO (Opcional) _____

NÚMERO DE CONTACTO (Opcional) _____

MARQUE CON UNA X EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

Familia, Padre, Madre o Tutor

Colaborador(a)

Público en General

CENTRO o SECTOR _____

MARQUE CON UNA X EL TIPO DE OBSERVACIÓN:

Sugerencia

Comentario

Queja

AGRADECEMOS SUS COMENTARIOS:

F-RRHH-180



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

QUEREMOS SABER SU OPINIÓN

Formulario de Quejas y Sugerencias

FECHA _____ SEXO: F M

NOMBRE Y APELLIDO (Opcional) _____

NÚMERO DE CONTACTO (Opcional) _____

MARQUE CON UNA X EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

Familia, Padre, Madre o Tutor

Colaborador(a)

Público en General

CENTRO o SECTOR _____

MARQUE CON UNA X EL TIPO DE OBSERVACIÓN:

Sugerencia

Comentario

Queja

AGRADECEMOS SUS COMENTARIOS:

F-RRHH-180



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

QUEREMOS SABER SU OPINIÓN

Formulario de Quejas y Sugerencias

FECHA _____ SEXO: F M

NOMBRE Y APELLIDO (Opcional) _____

NÚMERO DE CONTACTO (Opcional) _____

MARQUE CON UNA X EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

Familia, Padre, Madre o Tutor

Colaborador(a)

Público en General

CENTRO o SECTOR _____

MARQUE CON UNA X EL TIPO DE OBSERVACIÓN:

Sugerencia

Comentario

Queja

AGRADECEMOS SUS COMENTARIOS:

F-RRHH-180



INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

Informe de Seguimiento y Análisis por Queja o Sugerencia
(Padres, Madres y/o Tutores de los/as Niños/as)

DATOS GENERALES			
No. de Reporte:	38283		
Id del Centro	113	Nombre del Centro:	CAPI LOS MINA
Fecha Reportado:	18/08/2018	Fecha de Cierre :	14/10/2018
Nombre del Usuario:	El Sr. Garcia		
Nombre del niño(a)			

DATOS DEL PERSONAL QUE DA SEGUIMIENTO			
	Nombre y Apellido	Función en la Institución	Hora y fecha de acción
Recibido por:	ND		
Trabajado por:	Félix Lorenzo	Técnico de Redes	14/10/2018
Cerrado Por:	N/A		
Validado Por:	N/A		
Análisis de controles:	N/A		

A. EVALUACIÓN
DESCRIBIR LA SITUACIÓN QUE DEBEA REPORTAR EL USUARIO. IDENTIFICAR INVOLUCRADOS Y TESTIGOS, FECHA, LUGAR Y MOMENTO EN QUE SUCEDIÓ El Sr. Garcia hace una denuncia al CAPI Los Mina, porque permiten actos que en la institución no lo permiten como: que los padres dejen los niños afuera y adentro del plantel, que las madres entren con ropa provocativa, nunca está la persona que tienen que darle los medicamentos de los niños. No fue posible hacer contacto con la persona que hizo la denuncia al ser el número telefónico de una compañía y esa persona no es colaborador de la empresa.
B. PLANIFICACION Y ANALISIS
ANÁLISIS O COMENTARIOS DE POR QUE SUCEDIÓ. DESCRIBIR CUAL ES LA CAUSA PRINCIPAL QUE SUCEDIÓ ESTE CASO. <u>Ejecutor de acción:</u> N/A
DESCRIBIR PROCESO ACTUAL
<u>Ejecutor de Acción:</u> N/A
MEJORAS Y MEDIDAS PREVENTIVAS
N/A
C. EJECUCION
DESCRIBIR SOLUCIÓN:

7.12.4 Mejora 12, Evidencia 4: Divulgación en Intranet del Flujo y Procedimiento aprobados por la MAE.



miércoles 1/4/2020 1:06 p. m.

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO COMUNICA

Publicación Procedimiento y Proceso de Quejas y Sugerencias Externas

Para

CCO  INAIPIOP;  INAIPI

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



Les comunicamos que han sido publicados en la INTRANET, en el Portal de Documentos Institucionales, los siguientes Documentos:

[P-PD-DICG-164 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EXTERNAS](#)

[FP-PD-DICG-107 FLUJO DE PROCESO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EXTERNAS](#)

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

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE 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. Balboa s/n, Miraflores de Reyes, D.R.