



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)

FECHA

Noviembre 2020

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>La institución formuló y desarrolló la misión y visión de la organización implicando a los colaboradores y grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Encuesta a Encargados de Oficina de Recursos Humanos, Encuesta a Facilitadores, Filosofía Institucional revisada en diciembre 2015 en el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020, con la participación facilitadores y colaboradores del Ministerio de Administración Pública, MAP. Filosofía Institucional revisada en el año 2020 en el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p>La institución tiene establecido en su filosofía institucional un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización.</p> <p>Evidencia: Filosofía Institucional revisada en diciembre 2015 en el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020. Filosofía Institucional revisada en el año 2020 en el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. Carnet de identidad laboral, Pagina web</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>institucional, Lobby de la institución, Antesala Dirección General.</p> <p>La institución, a través de diferentes mecanismos, asegura una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y algunos grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Fondos de Pantalla, Pagina web institucional, Carpeta File Manager, Lobby de la Institución, antesala de la Dirección General, Carta Compromiso al Ciudadano, registros de asistencia a socialización.</p> <p>La institución revisa periódicamente la misión, visión y valores, reflejando los cambios externos del entorno.</p> <p>Evidencia: Registros de asistencia de la revisión del plan estratégico 2016-2020, Registros de asistencia de la revisión del plan estratégico 2021-2024, FODA 2015 y 2020.</p> <p>La institución cuenta con un sistema de gestión que previene comportamientos no éticos.</p> <p>Evidencia: Conformación de la Comisión de Ética Pública. Buzón de denuncias. Informe trimestral, Código de Ética Institucional (INAP-MOAI-001) publicado en la carpeta compartida File Manager. Correos electrónicos de la Comisión de Ética Pública, Manual de Inducción (INAP-</p>	<p>No se ha divulgado el nuevo plan estratégico.</p>
---	--	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>MRRHH-001) publicado en Carpeta compartida File Manager.</p> <p>La institución a través del monitoreo del cumplimiento de la Ley No. 41-08 de Función Pública y la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, gestiona la prevención de la corrupción. La Institución también realiza Charlas de orientación del régimen ético y disciplinario.</p> <p>Evidencia: registros de asistencia a charlas, Correos de la Comisión de ética Pública, Registros de asistencia a la inducción de la institución donde se le comunica el régimen ético y disciplinario.</p> <p>La institución incentiva la confianza mutua, la lealtad y respeto entre sus líderes/directivos/empleados.</p> <p>Evidencia: Minutas de reuniones de líderes, Guía para Organización y Funciones del Liderazgo Institucional (INAP-GDG-002), Política Delegación de Autoridad (INAP-PDG-002) registros de las reuniones Revisión por la Dirección, registros de actividades de integración (aniversarios, fiesta navideña, día de las madres, días de los padres, día de las secretarías, entre otras).</p>	<p>No se evidencia reuniones para mostrar la continuidad de la misión, visión y valores con todo el personal.</p>
---	--	---

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 	<p>La institución elaboró su estructura organizativa en el año 2017 según las normativas del MAP.</p> <p>Evidencia: Estructura organizativa aprobada por el MAP. Manual de Cargos (INAP-MRRHH-002), Manual de Organización y Funciones (INAP-MPD-004)</p> <p>La institución ha identificado y priorizado los cambios estructurales y se se han hecho acorde a las demandas institucionales.</p> <p>Evidencia: Estructura organizativa 2017, Incorporación de personal externo y promoción interna de personal.</p> <p>La institución tiene definido resultados cuantificables de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico (PEI), Plan Operativo Anual (POA). Medición de los indicadores del POA 2019. Matriz de partes interesadas.</p> <p>La institución cuenta con un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos.</p> <p>Evidencia: Política de Control Interno (INAP-PAF-002), Guía de Gestión de Riesgo (INAP-GPD-001), Matriz NOBACI, Matriz de Gestión de Riesgos, Indicadores de NOBACI, Informes del POA.</p>	<p>No existe evidencia de Gestión por Procesos.</p> <p>No se han definido resultados para la perspectiva de género.</p>
---	---	--

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>La Institución aplica principios de calidad, mediante el desarrollo de autoevaluaciones CAF y Certificaciones Internacionales. Evidencia: Certificación ISO 9001:2015, Aplicación del modelo CAF según lineamientos del MAP, NORTIC A2, NORTIC A3, NORTIC EI, Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de la Contraloría General de la República.</p>	
<p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>La institución ha implementado la Plataforma Office 365, también hace uso de sistemas tecnológicos implementados por otras instituciones para dar continuidad a los objetivos operativos de la organización. Actualmente, el INAP se encuentra en desarrollo del Sistema para la gestión de la profesionalización de los servidores públicos (SINAP). Cuenta con una página web para la impartición de cursos virtuales. Evidencia: Registros de asistencia de socialización y adiestramiento de la Plataforma Office 365, página Web INAP Virtual, Indicadores de Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, Sistema de Administración Pública (SISMAP), Sistema de Metas Presidenciales (SIGOB), Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIGEF), Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP).</p>	<p>No esta implementado el SINAP.</p>
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución genera las condiciones adecuadas para realización de los procesos, así como la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>No se evidencia el Levantamiento de los Procesos.</p>

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua</p>	<p>Evidencia: Compra de equipos tecnológicos (computadoras, micrófonos, cámaras, fotocopidora), Implementación de la Plataforma Office 365 para hacer más eficiente y eficaz el trabajo en equipo, remplazo de mobiliario en las áreas que lo ameritaban, compra de archivos físicos para diferentes áreas, remodelación de infraestructura de la Dirección General y Lobby de la institución, registros de asistencia a reuniones en hoteles para tratar temas institucionales como planeación estratégica, riesgos y no conformidades, Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.</p> <p>La institución cuenta con las condiciones necesarias para una comunicación interna y externa eficaz.</p> <p>Evidencias: Política de Comunicación Institucional (INAP-PC-002), Guía Organización y Funciones del Liderazgo Institucional (INAP-GDG-002), Grupo de WhatsApp INAP Social, correo electrónico Comunicaciones Institucionales, Plataforma Office 365, zoom, murales físicos, buzones de sugerencia interno, pagina web institucional, carpeta compartida File Manager, central telefónica, minuta de reuniones, Comunicaciones físicas (cartas, oficios) entre las diferentes áreas e instituciones.</p> <p>La institución demuestra el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación.</p>	
---	--	--

<p>y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Evidencia: Actividad Transformación Digital, Registros de asistencia de Revisión por la Dirección, Informes de Revisión por la Dirección, Actividades de integración, encuesta de Clima y Cultura Organizacional.</p> <p>La institución comunica los cambios y sus efectos esperados a sus colaboradores y grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Reuniones con los Encargados de Recursos Humanos, Reuniones con los Facilitadores, Reuniones con el personal de la Institución, divulgación de circulares, resoluciones y cualquier normativa que se expida, temas de interés en la página web institucional, socializaciones de la Planeación estratégica institucional (PEI) con colaboradores y grupos de interés, Procedimiento de Planificación y Control del Cambio (INAP-PD-007), publicación de eventos formativos, correos de comunicaciones institucionales, socialización de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, informe trimestral de satisfacción.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>El personal de la institución predica con el ejemplo, actuando en consonancia con la Planificación estratégica.</p> <p>Evidencia: Socialización de la Planificación Estratégica, Filosofía institucional (INAP-PDG-001) y su socialización, Código de Ética</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>Institucional (INAP-MOAI-001), reuniones de líderes para seguimiento de objetivos establecidos.</p> <p>La institución promueve la confianza mutua y respeto entre los colaboradores. Evidencia: Resultados de la encuesta de clima laboral, reuniones de integración, Código de Ética Institucional (INAP-MOAI-001), entrega de beneficios marginales y la nivelación salarial por perfiles de puestos a todo el personal, sin discriminación; Política Compensación y Beneficios (INAP-PRRHH-001), Manual de Inducción (INAP-MRRHH-001), jornadas de salud (vacunación, revisión visual, profilaxis dental) sin distinción de cargos.</p> <p>Se informa y se consulta de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. Evidencia: Correo Comunicaciones Institucionales, reuniones de la máxima autoridad con los encargados departamentales y colaboradores, Informaciones en canales como WhatsApp, murales, cartas, oficios.</p> <p>La institución apoya a los empleados en el desarrollo de las tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. Evidencia: Planificación Operativa Anual (POA), Plan de Capacitación Anual.</p>	<p>No se evidencia el plan de mejora de la encuesta de clima laboral.</p>
--	---	---

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Informamos y consultamos de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>Evidencia: registros de reuniones de equipo para monitorear los avances de los objetivos trazados, Evaluaciones de desempeño y correos a todo el personal.</p> <p>Los directivos delegan entre sus colaboradores proyectos y tareas.</p> <p>Evidencia: Guía de Organización y Funciones del Liderazgo Institucional (INAP-GDG-002), Política delegación de autoridad, delegación de funciones por motivos de vacaciones, Planeación Operativa Anual (POA), realización del autodiagnóstico CAF, acuerdos de reuniones de revisión por la Dirección Manual de cargos (INAP-MRRHH-002).</p> <p>La institución promueve la cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), Plan de capacitación Anual y cualquier otra capacitación necesaria luego de realizado el plan de capacitación anual como Certificación de Microsoft, Procedimiento de Capacitación y Desarrollo del Personal (NAP-RRHH-003).</p> <p>Los directos presentan a sus colaboradores proyectos y situaciones con miras a propiciar espacios de retroalimentación y aportes.</p>	
---	---	--

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Evidencia: Política delegación de autoridad, Minutas de reuniones, correos electrónicos, Informe de encuesta de satisfacción, informe de encuesta de clima laboral.</p> <p>Se reconoce y se premia a los colaboradores con buen desempeño.</p> <p>Evidencia: otorgamiento de reconocimientos entregados a los colaboradores, bonos por desempeño.</p>	<p>No se evidencia una política de reconocimiento de personal.</p>
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución cuenta con mecanismos para que los colaboradores puedan responder ante circunstancias personales.</p> <p>Evidencia: aplicación de la Ley 41-08, Formulario de Permiso (INAP-FRRHH-001), botiquín medico en el área de Recursos Humanos, jornada de revisión visual, vacuna contra la influenza, charlas para bienestar personal, profilaxis dental, psicólogo para mitigar los cambios emocionales durante la pandemia.</p>	<p>No se evidencia seguro de salud complementario.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>La institución desarrolla el análisis de las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Detección de Necesidades de ayuntamientos, se hizo un análisis de partes interesadas en el Plan estratégico 2021-2024, Informe de satisfacción, informe de encuesta percepción de servicios realizada por el Ministerio de Administración Pública</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>(MAP), informe de encuesta de clima laboral, informe de reuniones con grupos de interés (Facilitadores, Encargados de Recursos Humanos).</p> <p>La institución realiza encuentros con las autoridades políticas para definir políticas publicas relacionadas a la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con el consejo académico. • Reuniones con el Ministro del Ministerio de Administración Pública (MAP). • Intervención en Hospitales y Ayuntamientos. • Revisión Ley 41-08. <p>Se han identificado las políticas públicas relevantes.</p> <p>Evidencia: Página web institucional. Listado Maestro de Documentos de Origen Externo (INAP-FPD-025), Procedimiento de Control de documentación (INAP-PD-001).</p> <p>Hemos comprobado que los objetivos y metas de los productos y servicios ofrecidos están alineados con las políticas públicas.</p> <p>Evidencia: Plan estratégico Institucional 2021-2024, Estrategia Nacional de Desarrollo su línea 1.1.1.7 Cumplimiento en indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública</p>	<p>No se evidencia aprobación del reglamento académico.</p> <p>No se evidencia la organización de estos documentos en Listado Maestro de Documentos de Origen Externo (INAP-FPD-025) bajo el criterio políticas públicas relevantes.</p>
---	---	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>(SISMAP), Cumplimiento del Sistema de Metas Presidenciales (SIGOB).</p> <p>Se involucra a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. Evidencia: Reuniones con personal del Ministerio Administrativo de la Presidencia, reuniones con personal de la Universidad Abierta para Adultos, reuniones para la red de entidades de formación, reuniones con el personal del Ministerio de Administración Pública, reuniones con los encargados de Recursos Humanos, reuniones con los facilitadores, reuniones con el Consejo Académico.</p> <p>La institución mantiene relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones. <p>Se han desarrollado alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes. Evidencia: Acuerdo de asociación de regidores. Convenio con la Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Sociedad Dominicana de Coaching, ADOARH, ASPINAP, Fundación Giselle</p>	
---	--	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Eusebio, Fundación Manos Unidas, Fundación.</p> <p>La institución participa en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas. No aplica grupos de presión. Evidencia: Semana de la Calidad organizada por el Ministerio de Administración Pública, Congreso CLAC Argentina.</p> <p>La Institución construye y promueve el conocimiento público y reputación de la organización y sus servicios. Evidencia: Publicaciones en la web, Publicaciones en redes sociales, promoción de actividades en los medios de comunicación masivos como la certificación ISO 9001:2015.</p> <p>Creación de canales de comunicación en redes sociales, publicación de Carta Compromiso, línea grafica establecida. Evidencia: Redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, Carta Compromiso en Pagina Web.</p>	<p>No hay evidencia de la entrega a tiempo de los certificados.</p> <p>No está aprobado el Manual de Marca e Identidad Corporativa.</p>
--	--	---

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 	<p>La institución en su matriz de partes interesadas tiene identificado los grupos de interés relevantes y por medio de diferentes canales comunica los resultados de a la organización en su conjunto. Evidencia: Matriz de Análisis de Necesidades de Partes Interesadas (INAP-FPD-005), Redes Sociales, Notas de prensas, correos electrónicos.</p> <p>La institución a través de Detección de necesidades de capacitación, encuestas y reuniones recopila, analiza y revisa la información de los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. Evidencia: Informes trimestrales de encuesta de satisfacción, incluye a facilitadores y usuarios que utilicen el canal de transparencia, Informe Final de eventos formativos, Informe de encuesta de clima organizacional, Informe de Detección de Necesidades de capacitación, Registros de Detección de Necesidades de Ayuntamientos.</p> <p>La institución, a través de la memoria institucional y otros mecanismos, recopila de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>No se evidencia la recopilación, análisis y revisión de forma periódica la información.</p>

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Evidencia: Memoria 2019 y memoria primer semestre 2020. Autodiagnóstico CAF, Informe plan de mejora CAF. Informe trimestral de satisfacción.</p> <p>La institución a través de reuniones con grupos de interés analiza de forma sistemática las debilidades y fortalezas internas.</p> <p>Evidencia: Análisis FODA del Plan estratégico 2015 correspondiente al periodo 2016-2020, y el análisis FODA elaborado en el 2020 correspondiente al plan estratégico 2021-2024, Matriz de riesgo 2020.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La institución ha traducido la misión y visión en la planificación estratégica en el largo y mediano plazo, así como en el corto plazo a través de la planificación operativa, incluyendo el análisis de riesgo.</p> <p>Evidencia: Planificación Estratégica 2016-2020, Planificación Estratégica 2021-2024, Planificación Operativa 2020. Matriz de riesgos 2020.</p> <p>Se han involucrado a los grupos de interés en el desarrollo de la planificación estratégica equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Evidencia: Registro de asistencia para la realización de la planificación estratégica.</p> <p>La institución evalúa sistemáticamente los planes estratégicos y operativos, su nivel de calidad, también realiza encuestas para medir el nivel de satisfacción con el servicio brindado. Evidencia: Indicadores del Plan Estratégico Institucional y (PEI) y Plan Operativo Anual (POA) 2016-2020, Informe de Satisfacción.</p> <p>La institución asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la institución. Evidencia: Plan Operativo Anual 2019-2020, Plan anual de compras (POA) 2019-2020 y planificación presupuestaria, Comunicaciones al Ministerio de Administración Pública para fondos de Cooperación Internacional.</p> <p>La institución equilibra las tareas y recursos según la planificación estratégica y operativa. Evidencia: Presupuesto POA 2020.</p> <p>La institución desarrolla una política de responsabilidad social integrada en su planificación estratégica. Evidencia: Conformación del Comité de seguridad y salud ocupacional y contrato de los pasantes, Política de Buenas Prácticas de</p>	
--	---	--

	Gestión Ambiental (INAP-PAF-003), Planificación Estratégica Institucional.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>La institución implanta su estrategia y planificación estableciendo el marco temporal, procesos, proyectos y estructura organizativa adecuada. Evidencia: Estructura organizacional 2017, Registros de Seguimiento y Revisión del POA, elaboración de la nueva planificación estratégica 2021-2024, certificación ISO 9001:2015.</p> <p>La Institución traduce los objetivos de su planificación a tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. Evidencia: Planes Operativos Anuales de las unidades y acuerdos de desempeño.</p> <p>La Institución desarrolla cada año planes operativos alineados a la planificación estratégica, con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establecen el nivel de cambio a conseguir. Evidencia: Matriz Indicadores de desempeño, POA 2020, reuniones de seguimiento a los POA, indicadores del POA.</p> <p>La institución comunica los objetivos, planes y tareas. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de planificación Estratégica 2021-2024 	

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • POA publicado en Carpeta compartida File Manager. <p>La institución monitoriza, mide y evaluar periódicamente sus logros a través de indicadores de gestión y otros métodos como reuniones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de indicadores de desempeño • procedimiento Formulación del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual (INAP-PD-002) • Reuniones e informes de seguimiento <p>La institución a través de indicadores de desempeño mide el rendimiento de todos los niveles de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de indicadores de desempeño • Evaluación del Plan estratégico <p>La Institución ha evaluado periódicamente, en conjunto con los grupos de interés, las necesidades y puntos de mejora de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema para diagnóstico de la Norma Básica Control Interno (NOBACI). • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020 y PEI 2021-2024 y los POA por áreas • Reuniones con Facilitadores 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se ha creado y desarrollado una cultura tendente a la innovación de los servicios brindados, participando de diferentes actividades formativas y de benchlearning.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto red de innovación gubernamental • Seminario de Innovación Gubernamental: por la renovación del sector público. • Informes de visita internacionales de buenas prácticas de instituciones homólogas • Certificaciones de Microsoft • Diplomado de Innovación Pública 	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>La institución monitorea de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de indicadores de procesos • Indicadores del PEI 	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se ha debatido sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • República Digital • Programa Servidor Público Digital 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Escuela de Organización Industrial • Listado de asistencia de encuentros con los encargados de Recursos Humanos • Proyecto de Red de Innovación Gubernamental • Proyecto Transformación digital SINAP 	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	<p>La institución ha implantado un Sistema eficiente de Gestión de Cambio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación ISO 9001:2015 • Informes del POA • Informe Plan de Mejora CAF 	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>La institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos interinstitucionales • Programas de apoyo de cooperación internacional • En los procesos para la compra o contratación de bienes, obras o servicios destinados a proyectos e iniciativas de la institución se emiten certificaciones de existencia de fondos para asegurar los fondos financieros para la ejecución de los mismos • La Institución realiza presupuesto y planes de compra para garantizar que los recursos financieros estén disponibles para ejecutar cambios e iniciativas necesarias. 	

<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>La institución ha establecido el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Office 365 • Grupo de WhatsApp INAP Social • Buzón de sugerencias interno • Jornadas de integración y planificación operativa y estratégica donde los colaboradores expresan sus observaciones y presentan iniciativas a ser tomadas en cuenta por los distintos niveles de mando y liderazgo en la empresa. 	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución promueve el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Office de 365 • Página Web INAP Virtual • Redes Sociales 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento,</p>	<p>La institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de Recursos Humanos 2020 <p>La institución cumple con la ley 41-08 y el reglamento de 523-09. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos para maternidad • Permisos de estudios • Permisos de paternidad • POA del área de recursos humanos • Concurso interno de vacantes • Manual de Inducción • Manual de cargos <p>La Institución se asegura de que las capacidades de las personas son las adecuadas por medio de la realización de concursos públicos y acogiéndose en lo establecido en el manual de cargos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros de concursos públicos • Manual de cargos <p>La institución tiene establecidos los procedimientos y políticas para la selección,</p>	<p>No se evidencia política de reconocimiento.</p>

<p>recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>promoción, remuneración y asignación de funciones de gestión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal (INAP-RRHH-002) • Política Compensación y Beneficios (INAP-PRRHH-001) • Manual de Organización y Funciones (INAP-MPD-004) • Manual de Cargos (INAP-MRRHH-002) • Escala salarial aprobada <p>La institución apoya la cultura del desempeño a través de remuneraciones y reconocimientos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación por desempeño 2019 • Remuneración transparente bono por desempeño para empleados de carrera • Premio a la calidad • Reconocimiento a equipos destacados en el 2018 <p>La Institución tiene definido los perfiles de competencias y funciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diccionario de Competencias y Comportamientos del INAP • Manual de Organización y Funciones (INAP-MPD-004) • Manual de Cargos (INAP-MRRHH-002) 	<p>No existe evidencia de política de reconocimiento.</p>
---	--	---

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2016-2020 • Plan anual de capacitación 2020 <p>La institución ha desarrollado planes para capacitar a los colaboradores en herramientas tecnológicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de Microsoft • Listado de Talleres office 365 <p>La Institución gestiona el proceso de selección a través de concursos públicos siguiendo los lineamientos de la ley 41-08 y apoya la carrera profesional a través de planes de capacitación anual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concursos Públicos • Plan de capacitación anual • Procedimiento Capacitación y Desarrollo del Personal (NAP-RRHH-003) 	<p>No hay evidencia de inclusión de empleados con discapacidad. No hay evidencia de la aplicación de la ley de inclusión.</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>La Institución realiza Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) para desarrollar competencias según las necesidades de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de DNC • Reclutamiento interno de personal 	

<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>La institución apoya la capacitación del personal a requerimiento de las áreas para desarrollar las capacidades. Las capacitaciones deben responder a las necesidades de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofertas académicas • Gestión de becas • Detección de Necesidades de Capacitación • Plan anual de capacitación • Plan Estratégico Institucional 2020 • Plan alternativo de capacitación post Covid en el grupo en teams desarrollando la excelencia • Evaluación de trabajo remoto 	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>La institución desarrolla, consensua y revisa planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de seguimiento del Plan de capacitación • Evaluación de desempeño por resultado • Plan de capacitación 2020 • Plan de desarrollo de la cultura digital • Permiso para estudios 	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>La Institución realiza formaciones para el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones a facilitadores 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Alto Potencial Directivo de Barna • Curso de liderazgo • Formaciones en office 365 • reuniones con los encargados de recursos humanos de la administración pública. 	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	<p>Se les entrega a los nuevos empleados el Manual de inducción, se realiza ruta de entrenamiento por todos los departamentos e inducción en el puesto de trabajo por el supervisor inmediato.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de inducción 	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>La Institución promueve la movilidad interna y externa del empleado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos concursos del Misterio de Administración Pública • Concurso de reclutamiento interno. 	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones en Moodle • Capacitación en office 365 • Certificación de Microsoft 	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Planificamos actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos y ética.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de áreas de gestión de riesgos (SISTAP) • Informe del plan de contingencia 2020 • Capacitaciones de gestión de riesgos laborales 	No hay evidencia de formación en el manejo de emergencia (primeros auxilios).

9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	Evaluamos el impacto de los programas de formación y el desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de efectividad de las capacitaciones 	No se evidencia una relación costo-beneficio de capacitación.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se ha revisado la necesidad de promover para mujeres.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se promueve una cultura de comunicación abierta. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros parciales o segmentados con la Dirección General • Actividades de integración • Reuniones con el equipo • Reuniones para incentivar el trabajo en equipo 	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Se evidencia la creación de comisiones coyunturales, el uso de buzones internos de sugerencias, reuniones de gestión y uso de tormentas de ideas. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Conformación de comisiones coyunturales. • Registros de Reuniones generales 	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe de buzón de sugerencias interno 	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	<p>La Institución Involucra a los empleados y a los representantes en el desarrollo de planes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Actividades conjuntas del INAP con ASPINAP Capacitaciones del comité de ética con ASPINAP Comité de ética Planificación Estratégica Cooperativa del MAP 	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>La Institución procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acuerdos de desempeño Reuniones de Planificación Estratégica Elaboración del Plan Operativo Anual 	No hay informe Revisión trimestral.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>La Institución realiza periódicamente encuestas a los empleados y realiza informe con resultados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de clima organizacional Checklist del Premio a la Calidad 	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	<p>La Institución asegura que los empleados opinen sobre sus supervisores a través de la encuesta de clima.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Buzón interno Resultados encuesta de clima organizacional 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones departamentales 	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>La Institución tiene conformado un Sistema de Seguridad y salud en el Trabajo (SISTAP).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Mantenimiento Preventivo y Correctivo (INAP-AF-005) • Jornadas de vacunación • Jornada de Profilaxis dental • Jornada para estudios de la vista Informe Plan de contingencia • 	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	<p>La Institución garantiza condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos por maternidad • Permisos de estudio • Licencia por maternidad o paternidad • Permisos personales • Informe del plan de contingencia 	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>La Institución cuenta con la asociación Aspinap.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayudas económicas a través de Aspinap. 	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	<p>La institución ha realizado reconocimientos al personal en actividades de integración.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Compensación y Beneficios • Reconocimientos en fiesta navideña 2018, 2019. 	No se evidencia política de reconocimiento.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	La Institución identifica socios clave y establece el tipo de relaciones. Evidencia: <ul style="list-style-type: none">• Matriz de partes interesadas• Convenio para certificaciones con la Escuela de Organización Industrial• Contrato AENOR• Relación de proveedores del estado	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se han desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración adecuados con organismos nacionales. Evidencia: <ul style="list-style-type: none">• Programa de Inclusión Laboral con Fundación Best Buddies.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Se evidencian que se fomenta y organizan colaboraciones a través de acuerdos interinstitucionales. Evidencia: <ul style="list-style-type: none">• Acuerdo de la red de entidades de formación• Acuerdos de PN-IPE• Acuerdos con la UAPA• Acuerdos con el MESCYT• Acuerdos CAPGEFI• Acuerdos ITLA• Acuerdos UASD	

4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evidencia el monitoreo y evaluación de forma periódica de la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	<p>La Institución ha identificado las necesidades de alianzas público-privada.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alianza con la Sociedad de Coaching Dominicana • Universidades privadas BARNA, ICC de Chile • Acuerdos con UAPA y la Universidad EOI 	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>La Institución define las responsabilidades de cada socio en la gestión de alianza/colaboración.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver acuerdos interinstitucionales. 	No hay evidencia de informe de evaluación y revisión.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	<p>La Institución aumenta las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de otras instituciones para colaboración.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con CAPGEFI • Centro de Capacitación e Inversión Pública 	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	<p>Se evidencian actividades de benchmarking.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver informes de intercambio con INAP de España, Instituto Andaluz de Administración Pública de España y solicitudes de intercambio con CAPGEFI 	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>La Institución selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	

	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Comité de compras • Procesos de compras según los umbrales 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	<p>La institución asegura una política proactiva de información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Comunicación Institucional (INAP-PC-002) • Resolución de la conformación el comité de la página Cam web 	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	<p>Animamos los ciudadanos/clientes expresen sus necesidades y requisitos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisión de ética pública • Portal transparencia • Encuestas de satisfacción • Buzones 	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	<p>Se realizan encuentros anuales para evaluar el proceso de la capacitación ofrecida por el INAP con respecto a los talleres de detección de necesidades, programación y coordinación de curso, selección de facilitadores y la comunicación directa.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción de Servicios • Comité de calidad • Encuesta Carta compromiso 	

	<ul style="list-style-type: none"> • informe de satisfacción • Encuesta del Ministerio de Administración Pública (MAP) 	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	<p>La Institución define un el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta oficinas de recursos humanos • Encuesta de carta compromiso • Política de Encuesta de Satisfacción y Manejo de Reclamos, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (INAP-PPD-009) • Buzones de sugerencias 	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	<p>La institución asegura la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver página web sección transparencia actualizada • Carpeta Compartida File Manager • Memoria institucional 	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	<p>Se evidencian mediciones sistemáticas de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuestas de satisfacción • Encueta del Ministerio de Administración Publica • Encuesta evaluación de eventos formativos 	No se evidencia la definición y acuerdos con ciudadanos clientes sobre la gestión de residuos.

<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>La Institución Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al ciudadano publicada en la página web. • Matriz de Indicadores de Calidad 	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>La Institución se asegura de que se dispone de información actualizada sobre la evolución del comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detección de Necesidades de capacitación • Encuentros con encargados de recursos humanos • Presentación de la oferta académica actualizada 	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>La Institución alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación presupuestaria. • Medición de indicador eficacia presupuestaria SIGOB. • Informes financieros • Avances del POA 	<p>No se evidencia equilibrio entre el presupuesto y el POA.</p>
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>La Institución ha analizado los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras a partir del análisis de los riesgos. Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de riesgos y oportunidades 2020. 	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>La Institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver sección de transparencia del portal web donde se publica el presupuesto y ejecución presupuestaria. • Sistema de gestión del SIGEF 	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Se asegura la gestión eficaz de los recursos financieros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIGEF • Plan anual de compras y contrataciones (PACC) • Presupuesto por proyectos de Servidor Público Digital • Plan de Ahorro de Energía • Indicadores de NOBACI 	No se evidencia el ajuste y análisis financiero.
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>Se introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control presupuestario y presupuesto por proyectos. SIGEF 	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>La Institución establece en varios documentos, la delegación de responsabilidades, las decisiones de control recaen en la máxima autoridad y en la Encargada Administrativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones (INAP-MPD-004) 	

	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Cargos (INAP-MRRHH-002) Comunicaciones de delegación de autoridad cuando el encargado se va de vacaciones. 	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>La institución fundamenta las decisiones de inversión y el control financiero.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reportes Financieros El portal de la transparencia a través de la oficina de acceso a la información 	No se evidencia análisis de costo beneficio.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>La Institución incluye los resultados de la ejecución presupuestaria en los documentos de informes de cierre anual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Memorial Institucional SIGEF Portal transparencia 	No se evidencia resultados de impacto.

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	<p>La Institución posee un Sistema de Gestión Documental donde almacena, mantiene y evalúa información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Carpeta Compartida File Manager Carpeta Gestión Documental en Teams Memoria Institucional 	

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>La institución a través de su página web, garantiza que la información esté disponible externamente luego de ser recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia • Página web de la institución • Datos abiertos <p>La Institución controla constantemente la información asegurándose que dicha información sea relevante, exacta, fiable y segura, alineada también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental de Sistema de Gestión de la Calidad/Carpeta compartida File Manager. • Carpetas compartidas de las áreas con almacenamiento en los servidores de tecnología de la información • Carpetas en la nube • Minutas e Informes <p>La Institución tiene canales internos tanto físicos como digitales para difundir información a toda la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Outlook • Murales físicos • Plataforma Office 365 • Grupo de WhatsApp INAP Social 	<p>No hay evidencia de derecho de autor en Dpto. Gestión de la Formación.</p>
---	---	---

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>La Institución asegura un intercambio de conocimiento entre el personal de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos publicados en la Carpeta compartida File Manager • Socializaciones y divulgaciones de los documentos del SGC • Manual de Inducción (INAP-MRRHH-001) • Manual de Organización y Funciones (INAP-MPD-004) 	
<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>La Institución tiene aprobada su Carta Compromiso y ha sido divulgada a sus grupos de interés por diferentes canales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano divulgada en redes sociales, pagina web, carpeta compartida file manager. 	
<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>La Institución posee varios sistemas para asegurarse que la organización retiene la información clave de los empleados, en caso de que estos dejen la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión Documental en Carpeta Compartida File Manager • Política de Tecnologías de la Información y Comunicación (INAP-PTIC-002) • Onedrive de la Plataforma Office 365 	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados 	<p>La gestión de la tecnología se lleva a cabo en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA de TIC. <p>Las tecnologías adquiridas han sido para responder a las necesidades institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modernización de los equipos informáticos • Implementación de Office 365 <p>La Institución se asegura del uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Tecnologías de la Información y Comunicación (INAP-PTIC-002) • Capacitaciones de Office 365 <p>La Institución aplica de forma eficiente las tecnologías más adecuadas.</p> <p>Plataforma Office 365 Carpeta Compartida File Manager y Plataforma Office 365 Capacitaciones office 365. Las certificaciones internacionales MOS. Página Web Institucional Página Web y Redes Sociales</p>	<p>No se evidencia indicador de costo-efectividad.</p>

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Política de Tecnologías de la Información (INAP-PTIC-00)</p> <p>La tecnología contribuye a mejorar los servicios prestados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Inap Virtual • Reuniones por Zoom y plataforma Office 365 <p>La Institución adopta el marco de trabajo de los TIC Para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio con el cliente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de mensajería instantánea • Plataforma Office 365 • Inap Virtual • Sistema para la gestión de profesionalización de los servidores públicos <p>La Institución siempre está a la vanguardia de las innovaciones tecnológicas y revisa las políticas de tecnologías cuando es necesario.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de compra de equipos tecnológicos • Certificaciones de tecnologías A2, A2, E1 y A5 en proceso • Implementación de Office 365 • Actualización de la plataforma Moodle • Proyecto Transformación Digital 	
---	--	--

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>La Institución adopto la modalidad de teletrabajo mientras estuvo vigente los estados de emergencia y la suspensión del trabajo por motivos de la pandemia Covid 19.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de teletrabajo • Informe Plan de Contingencia 	<p>No se evidencia el impacto medioambiental.</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>Contamos con 9 Oficinas regionales adicionales a la sede central, la institución cuenta con la distribución en plano de sus oficinas en la sede central.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plano de infraestructura • Carta Compromiso tiene establecido las vías de acceso a la institución <p>La Institución cuenta con oficinas y salones con espacios abiertos, se reorganizaron las oficinas y laboratorios multimedia en la sede central, se habilito un nuevo comedor y se ha remodelado algunas áreas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se evidencia el estudio para la distribución de salas. No se evidencia parqueos suficientes para el personal de la Institución.</p> <p>No se evidencia el estudio para la distribución de salas. No se evidencia parqueos suficientes para el personal.</p>

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registros remodelación del lobby • Registros remodelación de la Dirección General • Fotos de oficinas • Salones y oficinas • Nuevo comedor • POA 2019 <p>La Institución cuenta con procedimientos para asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo (INAP-AF-005) • Programa de mantenimiento • Requisición almacén (INAP-FAF-004) <p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo mensual de las unidades de transporte para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad. También se ha implementado una política para promover apagar los bombillos cuando no se estén usando.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo (INAP-AF-005) • Buenas Practicas de Gestión Medio Ambiental (INAP-PAF-003) • Registros de mantenimiento de transporte 	<p>No se evidencian criterios para distribución de parqueos.</p>
---	---	--

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>La Institución cuenta con ascensores y está ubicada cerca de vías de fácil acceso del transporte público, las cuales están identificadas en la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso aprobada <p>Los activos físicos se mantienen y se gestiona su descargo mediante la política de Bienes Nacionales, estipulada en la Ley No. 1832 de 1948.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Buenas Prácticas de Gestión Medio Ambiental (INAP-PAF-003). • Control de Inventario Físico y Activos Fijos (INAP-AF-001) • Informe de las 5S <p>Se prestan los espacios a otras instituciones del Estado, así como también a Organizaciones No Gubernamentales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver solicitudes de salones 	<p>Se evidencia que no todos los empleados tienen facilidad de parqueo.</p> <p>No hay evidencia de descargo.</p>
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La Institución tiene identificado, mapeado y descrito sus procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de proceso 2019 • Certificación ISO 9001:2015 • Levantamiento de Información • Procedimientos aprobados <p>La Institución cuenta con procedimientos donde se colocan los responsables de las diferentes actividades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos aprobados carpeta File Manager. <p>La institución analiza y evalúa sus procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de información de los procesos donde se analizan y evalúan • Matriz de riesgos y oportunidades 2020 <p>Se asegura que los procesos apoyan los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Procedimientos aprobados • Plan estratégico institucional • Plan operativo anual 	<p>No se evidencia manual de proceso documentado.</p> <p>No se han identificado los propietarios de los procesos.</p>

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia involucramiento de empleados y grupos de interés</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seminario gestión por procesos • Talleres para gestión de no conformidades y gestión de riesgos • Revisión por la Dirección • Carta Compromiso (encuesta a servidores públicos y oficinas de recursos humanos) <p>La Institución vincula su presupuesto a los procesos según los objetivos del PEI y POA.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación Estratégica Institucional 2016-2020 • Plan Operativo Anual • Presupuesto 2020 <p>La institución simplifico e tramite de pago a facilitadores. También se han revisado mejorado otros documentos del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión y simplificación de proceso, se identifica en las versiones • Propuesta Pago de facilitadores <p>La Institución ha establecido objetivos resultados orientados a la satisfacción de los ciudadanos/cliente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de indicadores • SISMAP • Objetivos y Política de Calidad • Carta compromiso aprobada 	<p>No se evidencia que el procedimiento de pago a facilitadores este aprobado.</p>
--	--	--

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo institucional (EDI) <p>La Institución realizó informes del monitoreo y evaluación del teletrabajo durante los meses marzo-mayo del 2020 debido a la pandemia Covid 19. El INAP también ha recibido diferentes certificaciones como NORTICS de la A3 y EI, programa servidor público digital.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión por la dirección realizado por la plataforma office 365 • Plan de contingencia • Contratos de teletrabajo • Programa Servidor Público Digital • Certificaciones <p>La Institución ha realizado benchlearning nacional e internacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de buenas prácticas interinstitucionales con CAPGEFI, ENJ y escuelas homólogas en España y Portugal • Registros de visita a INFOTEP para mejora de proceso de pago de facilitadores 	<p>No se puede medir el impacto.</p>
---	---	--------------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	La Institución identifica los outputs. Evidencia:	

	<ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso • Procedimientos aprobados 	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	<p>La Institución involucra a los ciudadanos /clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción • encuesta de percepción del MAP • Encuestas Oficinas de Recursos Humanos • Encuesta de Carta Compromiso 	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	<p>La Institución involucra a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y producto.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Carta compromiso • Reuniones con facilitadores • Encuestas de satisfacción 	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	<p>La institución involucra a los ciudadanos clientes en la prestación de servicios desde la planificación estratégica hasta la programación de eventos formativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes PEI 2016-2020 y 2021-2024 • Detección de Necesidades de Capacitación Municipal • Reuniones trimestrales con los encargados de Recursos Humanos. 	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	<p>La Institución involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de tipos de servicios.</p> <p>Evidencia:</p>	No tenemos un área en específico que atienda la información suministrada a los ciudadanos clientes.

	<ul style="list-style-type: none"> • Foro de consulta página Web de la Institución • Redes Sociales • Encuesta Encargados de Recursos Humanos 	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	<p>La Institución asegura que la información sea adecuada y fiable y accesible a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web • Redes Sociales, • Carta Compromiso • Programación de Oferta Formativa 	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	<p>La Institución promueve la accesibilidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso • Página web • Redes Sociales 	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	<p>Se desarrolla un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Percepción • Buzón de sugerencias • Carta Compromiso • Política de Encuestas de Satisfacción y Manejo de Reclamos, Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (INAP-PPD-009) 	

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

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

<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Contamos con un Mapa de procesos alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo y al cumplimiento de la Ley de Función Pública 41-08.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Proceso • PEI 	<p>No tenemos el listado de servicios en la página web.</p>
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>La Institución coordina y une procesos con socios claves del sector privado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UAPA • Escuela de Organización Industrial EOI 	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La Institución Desarrollo un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La red de entidades de formación. 	
<p>4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>La Institución emprende el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitas al INAP de España • Semana de la calidad • Congreso CLAD 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La Institución crea grupos de trabajo con las organizaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupos de trabajo con Contraloría, Hacienda, CAFGEFI, DIGEIG, INFOTEP, Dirección de Compras y Contrataciones, ITLA 	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales</p>	<p>Se está implementando el premio a la calidad.</p>	

(por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Criterios Premio a la calidad 2020 	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Se crea una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Criterios del Premio a la calidad • Autodiagnóstico CAF • NOBACI 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Según las encuestas del segundo trimestre, realizada a los encargados de recursos humanos el nivel de satisfacción arrojado fue de un 82%. También se realizan encuestas al finalizar los eventos formativos, los resultados son visibles en los informes e indicador de satisfacción. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta de satisfacción a los Enc. De Recursos Humanos • Ver informe final de evento formativo o indicador de satisfacción de los participantes. 	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La Institución involucra ciudadanos clientes en los procesos de trabajo y la toma de decisiones de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024 • Reuniones con encargados de recursos humanos • La encuesta de la carta compromiso • Informe del buzón de sugerencias 	<p>No se evidencia medición.</p>
<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Respecto al horario de servicios que brinda la institución para atender a los usuarios, el 19.6% considera sentirse completamente satisfecho, el 31.4% muy satisfecho y el 41.2% satisfecho.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta realizada por el Ministerio de Administración Pública 2019. 	<p>No se evidencia medición.</p>
<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>Implementación de la Ley 200-04 a través del portal de transparencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores del portal de compras y contrataciones • Informe de la comisión de ética sobre el procedimiento de reclutamiento y selección por concursos públicos • Evaluaciones periódicas Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental 	<p>No se evidencia medición.</p>
<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La Institución realiza encuestas al finalizar los eventos formativos.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se han detallado los servicios en la página web.</p>

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ver indicador de satisfacción de participantes donde se muestra el nivel de satisfacción según las encuestas realizadas al final de los eventos formativos. <p>Según los datos obtenidos, alrededor del 96.1% de los usuarios afirmaron sentirse satisfechos con la adecuación de los servicios que brinda el Instituto Nacional de Administración Pública, a sus necesidades. En detalle, el 29.4 % de los usuarios asegura sentirse completamente satisfecho, el 25.5 % muy satisfecho y el 41.2% satisfecho.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta realizada por el Ministerio de Administración Pública en el 2019. 	
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Un 43% de los encuestados considera excelente el atributo de Disponibilidad de la Información, un 28% muy bueno, y un 29% satisfactorio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver informe de satisfacción, segundo trimestre. 	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Un 40% de los encuestados considera excelente el atributo Comunicación, un 40% satisfactorio, y un 20% regular.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver informe de satisfacción, segundo trimestre. 	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>La Institución realiza encuestas con diferentes frecuencias a los usuarios.</p>	

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta al finalizar los eventos formativos, según procedimiento ejecución de evento formativo • Encuesta mensual a los Enc. De Recursos Humanos, según política de satisfacción • Encuesta de clima organizacional • Encuesta de clima ético institucional. <p>Un 29% de los encuestados considera excelente el atributo de Fiabilidad, un 57% muy bueno, y un 14% satisfactorio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver informe de satisfacción, segundo trimestre. 	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Al término de las capacitaciones se aplica una encuesta a los participantes, también se realizan reuniones con grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta e informe • Reuniones con Enc. De Recursos Humanos • Reuniones con facilitadores <p>La Institución han implementado sugerencias recibidas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes OPTIC 311, buzones. 	

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>La Institución hace uso de métodos innovadores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma digital office 365 • SAIP • Portal de compras y contrataciones • Página INAP virtual para impartir docencia • Z.oom para reuniones • Plataforma Moodle. <p>Se realizan reuniones con los encargados de recursos humanos para conocer sus necesidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de reuniones • Oferta formativa trimestral 	<p>No se evidencia indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos clientes.</p>
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La Institución opera y está disponible al público de manera presencial y telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Los portales web y redes sociales se encuentran disponibles 24/7. Respecto al horario de servicios que brinda la institución para atender a los usuarios, el 19.6% considera sentirse completamente satisfecho, el 31.4% muy satisfecho y el 41.2% satisfecho</p>	

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro electrónico de asistencia de personal • Página web • Redes sociales • Carta compromiso • Informe de Encuesta MAP 2019 	
	<p>La evaluación del tiempo de respuesta en la obtención del servicio, el 29.4 % se siente completamente satisfecho, el 15.7% muy satisfecho y el 43.1% satisfecho, mientras que el 11.8% considera que el tiempo de espera para obtener respuesta de su servicio es poco satisfactorio, la categoría de nada satisfactorio no obtuvo ninguna valoración.</p>	<p>No existe indicador del tiempo de prestación del servicio.</p>
<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta MAP 	
	<p>La Institución tiene definido el costo de sus servicios.</p>	<p>No se evidencia evaluación de percepción del costo de los servicios.</p>
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tabla de precios <p>Un 43% de los encuestados considera excelente el atributo de Disponibilidad de la Información, un 28% muy bueno, y un 29% satisfactorio.</p>	
	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta a los encargados de recursos humanos , informe de satisfacción segundo trimestre 2020. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Siete canales, en los cuales se colocan informaciones actualizadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web • Instagram • Facebook • Twitter • Youtube • Carta Compromiso • Murales <p>La página web del Inap está disponible 24/7.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web 24 horas <p>Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver web del INAP <p>N/A</p> <p>cumpliendo con la ley No. 200-04, la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) ofrece información de manera presencial y a través de su link de transparencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones Portal de Transparencia • Informes de la oficina de acceso a la información 	

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Se aplica la ley 200-04 y reglamento de aplicación, política de medición de satisfacción. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Ver informe de satisfacción, segundo trimestre. Se aplica la Ley 200-04, art. 7, párrafo 1 y 2. Evidencia: No se ha recibido expediente de este tipo. Se cumple con el estándar de servicio de solicitudes de la OAI. Evidencia: Estadísticas de la OAI.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	La institución realiza encuestas para conocer la imagen y rendimiento global de la organización. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta de satisfacción realizada por el MAP • Informe de encuestas realizada a las áreas de RRHH de las instituciones • Resultados de encuesta Carta Compromiso 	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comentarios redes sociales <p>La Institución involucra a las personas de la organización en la toma de decisiones de su misión y visión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaboración del PEI 2016-2020 y 2021-2024 Revisión de filosofía institucional Política de la calidad 	<p>No se ha medido el involucramiento de las personas en la organización.</p>
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Los colaboradores participan en las actividades de mejora de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Levantamiento de procesos Mejora de proceso Autodiagnóstico CAF Revisión por la dirección Reuniones de líderes Comité SISTAP Política de delegación de autoridad 	<p>No se ha medido la participación de las personas en las actividades de mejora.</p>
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>La institución ha realizado diferentes talleres de ética, deberes y derechos de los colaboradores y también tiene conformado el comité de ética.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registro de talleres 	<p>No se ha medido el conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés.</p>
<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>		<p>No se ha medido los mecanismos de consulta y diálogo.</p>
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>		<p>No se ha medido la responsabilidad social de la organización.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Anualmente, evaluamos la capacidad de los altos y medios directivos a través de la evaluación de desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño anual <p>La documentación de los procesos de la institución ha sido participativa con todo el personal de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Ver convocatoria para desarrollo y revisión de documentación, lista de asistencia de taller de documentación, ver en historial de cambio de lo aprobado.</p>	<p>No se ha medido la percepción del diseño y gestión de los procesos de la organización.</p>
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Todo el personal se evalúa por acuerdo de desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño. 	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>Según la encuesta de clima organizacional el 43% de los empleados considera que en su área se reconoce el logro de resultados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2020 	<p>No se evidencia política de reconocimiento.</p>
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Contamos con un procedimiento para planificar y gestionar el cambio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión del Cambio 	<p>No se evidencia el enfoque de la organización para la innovación.</p>

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>El 43% de los empleados considera que la Institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de clima organizacional 2020 <p>El 51% de los colaboradores considera que la Institución le permite dedicar tiempo a su familia. En cuanto al horario de trabajo, el 56% de los empleados considera que en su área se respeta el horario de trabajo. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de clima organizacional 2020 <p>El 45% de los colaboradores considera que la Institución tiene las condiciones de higiene y seguridad para realizar el trabajo. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de clima organizacional 2020 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>El 34.8% de los colaboradores considera que la Institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de clima organizacional. 	

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>El 34% de los colaboradores considera que la Institución ofrece programas de capacitación alineado a sus funciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional. 	<p>No se evidencia medición de la motivación y el empoderamiento.</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>En el SISMAP llevamos los indicadores: Nivel de administración del Sistema de Carrera, Nivel de implementación del Sistema de Carrera Administrativa, Absentismo y Rotación, así mismo en los indicadores de procesos que miden el índice de rotación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver SISMAP e indicadores de procesos aprobados. <p>76.78% del personal respondió la encuesta de clima organizacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de la encuesta de clima organizacional 2020 <p>El rendimiento individual se mide anualmente a través de la evaluación del desempeño</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño 2020 	

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Hemos medido el nivel de uso de las tecnologías a través de informes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Teletrabajo • Reporte de uso de las Tecnologías <p>La Institución tiene un indicador que mide la ejecución del plan de capacitación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Indicadores de Procesos <p>Se reconoce el mérito individual y de equipo:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento a personal en actividades de integración • Reconocimiento a Georgina Rodríguez, a través de resolución interna. • Reconocimiento a Rafael Bello • Felicitaciones a través de correos electrónicos. <p>No se ha recibido ningún dilema ético hasta el momento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de estadística de la solicitud recibida en OAI 	<p>No se evidencia medición del nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>No se evidencia medición de indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.</p>
---	--	---

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe estadístico trimestral 311 (Queja, reclamación y sugerencia) • Informe estadístico de la CEP <p>El personal participa en actividades de responsabilidad social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de orientación sobre el COVID-19 • Entrega de brochures a la ciudadanía • Talleres de inclusión a las personas con discapacidad. 	
---	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>Estamos en el lugar no. 31 en Webometrics-República Dominicana</p>	<p>No existen evidencias.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad). 7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, 	<p>El 36% del personal respondió en la Encuesta de clima que el INAP es el mejor lugar para trabajar.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional • Ranking Webometrics: http://www.webometrics.info/en/Latin_America/Dominican%20Republic 	<p>No se evidencia medición del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se evidencia medición del enfoque hacia cuestiones medioambientales</p> <p>No se evidencia medición del impacto sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se evidencia medición del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional</p> <p>No existe evidencia de opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización.</p>
---	---	--

<p>permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No se evidencia medición de percepción de la participación en la comunidad.</p> <p>No existe evidencia de percepción de la institución en la cobertura mediática relacionada con su responsabilidad social.</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<p>La Institución tiene conformado el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acta de conformación. <p>La cobertura de prensa en los medios se mide regularmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Carpeta de prensa INAP 2016-2018, 2019 <p>N/A</p> <p>N/A</p>	<p>No se evidencia que se mida la Calidad de las relaciones.</p>

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Se han realizado visitas al altar de la patria con todos los empleados. Se realizó la conferencia “Prevenir es vivir” motivada en la misión de la primera dama Sra. Raquel Arbaje.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria • Fotos <p>Hemos realizado Programas Webinars 2020, participación en el CLAD 2019, misiones de buenas prácticas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros de asistencia • Informes Perú y España • Programa CLAD 2019 <p>La institución ha realizado charlas de seguridad y salud en el trabajo. Se han realizado jornadas de vacunación y pruebas para detectar covid 19.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia de charlas de seguridad y salud en el trabajo. • Prueba PCR • Prueba de sangre para detectar covid 19 • Vacuna contra la influenza 	<p>No se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas</p> <p>No se evidencia la medición de Intercambio productivo de conocimientos e información con otros</p> <p>No evidencia relación costo-beneficio.</p> <p>No se evidencian resultados de informe de sostenibilidad social</p>
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). • Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). • Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. • Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. • Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. • Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 	<p>Medimos la prestación de servicios a través de la encuesta de satisfacción a los usuarios y registramos los resultados de nuestros servicios anualmente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2019, Estadísticas de capacitación • Indicador de satisfacción de los participantes • Indicador de satisfacción de las unidades de recursos humanos. <p>Certificación de carta compromiso.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación carta compromiso. <p>Se han realizado varias auditorias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes auditorías internas 2019 • Informes auditorías externas 2020 <p>Se evidencia benchmarking.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuelas homólogas en España • Escuelas homólogas en Perú. 	<p>No existen evidencias de medición</p> <p>No existen evidencias de medición.</p>

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>La institución ha innovado a través de la plataforma para la impartición de docencia virtual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plataforma Moodle 	
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 	<p>Se realiza dos veces al año la reunión de revisión por la dirección donde los líderes se involucran en la toma de decisiones según los resultados arrojados. También, se realizan reuniones e informes para conocer y monitorear los avances de la planificación operativa.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informes de revisión por la dirección Reuniones de seguimiento del POA Informes del POA <p>Actualmente tenemos un nivel de cumplimiento de 94.75% en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)</p> <p>Evidencia: Ranking SISMAP Poder Ejecutivo</p>	<p>No existe evidencia medición de eficiencia adicional.</p> <p>No existe Evidencia</p> <p>No existe Evidencia.</p> <p>No existe evidencia de la eficacia.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). • Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. • Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). • Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. • Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. 	<p>La Institución logro certificarse bajo la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación ISO 9001:2015 <p>La Institución está implementando por primera vez el premio a la calidad interno, el cual será efectuado en diciembre del año 2020. También se postulará al premio a la calidad organizado por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de verificación para evaluación • Premios definidos • Anuncio del premio • Aprobación por parte del Director General del premio <p>Cumplimiento del indicador de Ejecución Presupuestaria, de la Dirección General de Presupuesto.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver indicador • Reporte de la OAI 	<p>No existe evidencia de la eficacia.</p> <p>No se evidencia resultados de auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>
--	--	---

• Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No se evidencia medición de la eficiencia de costos.
---	--	--

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