



MINISTERIO DE  
ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA

*Avanzamos para ti*



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (Inafocam)**

**FECHA**

**Marzo 2021**

# 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>Actualmente contamos con una filosofía institucional definida en la misión, visión y valores que fue formulada y desarrollada con los colaboradores directos. Así como un Plan Estratégico Institucional involucra al consejo directivo y a todos los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p><u>-Guía de formulación del direccionamiento estratégico</u></p> <p><u>-Comunicación de la máxima autoridad dando a conocer el direccionamiento.</u></p> <p><u>-Lista de socialización del direccionamiento estratégico.</u></p> <p><u>-Plan Estratégico Institucional (PEI).</u></p> <p>La institución identifica los valores alineados con su misión y visión y permanentemente realizamos un reforzamiento de los mismos para afianzar la identificación de los colaboradores con dichos valores a través de la socialización de los Planes Operativos Anuales (POA) cada año y con las encuestas, esto se realiza tanto de Clima Organizacional como de Código de Ética, en nuestro plan estratégico institucional.</p> <p><b>Nuestros valores son los siguientes:</b> Compromiso, Innovación, Responsabilidad,</p>	<p>En la nueva actualización de la misión, visión y valores se involucrara a todos los grupos de interés.</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>Liderazgo, Ética y Excelencia.  <b>Evidencias:</b>  <u>- Plan Estratégico Institucional</u>  <u>-Correos de Convocatoria</u>  <u>-Código de Ética</u></p> <p>Nuestro plan estratégico (misión, visión, valores y objetivos) fue dado a conocer a través de una jornada de socialización que incluía el Consejo Directivo y luego a todo el personal.  De manera periódica el Comité de Ética envía a todo el personal por medio del correo electrónico noticias de interés éticos, entre la cual se encuentra principios éticos del servidor público.  Además nuestro marco estratégico está colocado en el escritorio de las computadoras del personal, en los carnets y en 28 cuadros informando sobre la misión, visión, valores y política de calidad, desplegados en todas las áreas del edificio.  <b>Evidencias:</b>  <u>-Listas de participantes del proceso de socialización del plan estratégico.</u>  <u>- Correo de convocatoria.</u>  <u>-Correos principios éticos del servidor público.</u>  <u>-Fotos carnets.</u>  <u>-Captura de pantalla.</u>  <u>-Fotos cuadros.</u></p> <p>Durante la elaboración de nuestro Plan Estratégico Institucional, revisamos y valoramos la Misión, Visión y Objetivos, a través de varios análisis FODA y PESTEL realizados a cada una de las áreas de la</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>institución, con la participación del personal directivo, técnico y administrativo y la implicación además, del Consejo Directivo el integra todos los grupos de interés (MESCyT, MINERD, Estudiantes Becarios, ISFODOSU, Asociación Dominicana de Profesores, Rector de la UASD, la Asociación Dominicana de Rectores de Universidades (ADRU).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Plan Estratégico Institucional.</u></p> <p><u>-Minutas de Reuniones.</u></p> <p><u>- Correos Convocatoria:</u></p> <p><u>Convocatoria al Consejo Directivo</u></p> <p><u>-Análisis FODA y PESTEL por área.</u></p> <p><u>Requisitos de las partes interesadas</u></p> <p><u>-Listas de participantes.</u></p> <p>El Inafocam, ha establecido una cultura de orientación y seguimiento al comportamiento ético, para ello contamos con el Comité de Ética, su marco jurídico de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Así como el Código de ética que prevé comportamientos no éticos, a la vez que apoya a los colaboradores a tratar dilemas éticos.</p> <p>De igual manera dispone de un buzón de ética (físico y electrónico) que permite recoger cualquier incidencia o dilema ético.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>- Acta de conformación Comité de Ética.</u></p> <p><u>-Código de Ética del Inafocam.</u></p> <p><u>-Carta Compromiso al Código de Ética del</u></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><u>Colaborador.</u>  <u>-Correos a los colaboradores sobre el comité de ética y denuncias éticas</u></p> <p>El Inafocam orienta a los colaboradores sobre el código de ética y de conducta al momento de ingresar formalmente a la institución, a través de la inducción, este documento plantea las directrices a seguir sobre cómo enfrentarse a potenciales conflictos de interés, acto de corrupción, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Carta Compromiso al Código de Ética del Colaborador.</u>  <u>Jornada de inducción sobre el código de ética.</u>  <u>-Comunicación de designación del comité de ética.</u>  <u>-Código de Ética Institucional.</u>  <u>-Correos de a asesorías de carácter moral y denuncias éticas.</u></p> <p><u>Se ha diseñado y está en proceso de implementación, un plan de desarrollo organizacional orientado al fortalecimiento de las relaciones basadas en la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados</u></p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>Documento del Plan de desarrollo organizacional</u></p>	
---	---	--

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

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

<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Inafocam para definir su estructura de gestión se estableció el organigrama institucional, acorde con lo establecido por el MAP. De igual manera, en el Inafocam, hemos implementado la gestión basada en procesos, conforme a la norma ISO 9001-2015. <b>Evidencias:</b> <u>-Organigrama del Inafocam aprobado por el MAP, actualizado al 2021</u> <u>-Mapa de Procesos, actualizado al 2021.</u> <u>-Manual de Organización y Funciones actualizado al 2021</u> <u>-Plan Estratégico Institucional.</u> <u>-Plan Operativo Anual 2021.</u> <u>- Manual de descripción de puestos, actualizado al 2021</u></p>	
<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>La identificación de las prioridades de cambio, está dada a partir de la actualización de la estructura organizativa y de la implementación del manual de organización y funciones, así como el manual de puestos, los cuales están en correspondencia con el desempeño y la gestión de la organización. <b>Evidencias:</b> <u>-Comunicación enviada al MAP solicitando acompañamiento para la intervención de la estructura organizativa.</u> <u>-Insumos de reuniones con personal del MAP (correos).</u> <u>-Manual de Organización y Funciones, actualizado conforme a la estructura aprobada.</u></p>	
<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de</p>	<p>En Inafocam hemos establecido como</p>	

<p>objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>sistema de seguimiento y medición los indicadores de logros para cada meta e indicadores para la evaluación del desempeño de los procesos, los cuales guardan relación con el Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual (POA), traduciéndose esto en la ejecución de programas orientados a los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo, respondiendo a las necesidades presentadas, tanto para las metas institucionales como las Presidenciales (SIGOB). Considerando además, la diversidad de los diferentes grupos de interés (género, edad, religión, y nacionalidad).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Informes de logros.</u></li> <li>- <u>Plan Operativo Anual 2020 y 2021.</u></li> <li>- <u>Plan Estratégico Institucional.</u></li> <li>- <u>Indicadores por proceso e informe de desempeño de los procesos.</u></li> <li>- <u>SIGOB.</u></li> </ul> <p>En Inafocam, disponemos de un sistema de gestión de la información compuesto por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Control y Automatización de Transacciones (SCAT), el cual integra en una misma plataforma la gestión académica y administrativa.</li> <li>- Monitoreo del desempeño de los procesos a través de los indicadores por procesos.</li> <li>- Cada proceso a identificados los riesgos y oportunidades, la cual se define en la matriz de riesgos.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	--	--

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p><u>-Sistema SCAT.</u>  <u>-Matriz SIGOB.</u>  <u>-Matriz general de riesgos por procesos.</u>  <u>-Indicadores de desempeño de los procesos</u>  El Sistema de Gestión de Calidad del Inafocam está certificado bajo los estándares de la Norma ISO 9001-2015 con el propósito de mejorar nuestros servicios y aumentar la satisfacción de nuestros ciudadanos-clientes.  <b>Evidencias:</b>  <u>- Certificado de acreditación del SGC bajo el estándar ISO 9001-2015.</u>  <u>- Autodiagnóstico CAF 2021</u>  Como estrategia de administración electrónica y para el logro de los objetivos operativos de la institución, se ha implementado la solicitud de becas de inicial y posgrado en línea a través del portal institucional, para lograr un mayor alcance de los ciudadanos-clientes de modo que pueden aplicar a los diferentes programas formativos sin tener que trasladarse a la sede principal o las regionales educativas.  Al igual, el Inafocam sigue los lineamientos de la OPTIC, orientados a la mejora continua de las TIC.  <b>Evidencia:</b>  <u>-Formularios en línea en portal institucional.</u>  <u>-Portal institucional del Inafocam</u>  <u>-Certificaciones OPTIC A2 y A3</u>  En el Inafocam se proveen condiciones adecuadas para el buen desempeño de los</p>	
---	---	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de</p>	<p>procesos, el trabajo en equipo, la realización y gestión de proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Comité de trabajo, actualizado.</u></li> <li>- <u>Equipos auditores internos.</u></li> <li>- <u>Informes de logros.</u></li> <li>-<u>Informe de Indicadores.</u></li> <li>-<u>Informe revisión por la dirección.</u></li> </ul> <p>En el Inafocam, se crean las condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, a través de canales que apoyan el éxito de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Política de Comunicación del Inafocam.</u></li> <li>-<u>Monitores audiovisuales.</u></li> <li>-<u>Correo Institucional.</u></li> <li>-<u>Intranet.</u></li> <li>-<u>Buzones de quejas y sugerencias internos y externos.</u></li> <li>-<u>Mural informativo.</u></li> <li>-<u>Boletín.</u></li> <li>-<u>Resumen de prensa.</u></li> <li>-<u>Portal institucional.</u></li> </ul> <p>Demostramos el compromiso de los líderes/directivos hacia la mejora continua y la innovación, esto se evidencia en la política y la actualización de los procesos y procedimientos, Fomentamos la retroalimentación de los empleados, a través de los resultados de las encuestas de medición interna aplicadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Reporte de asistencia a espacios socialización.</u></li> </ul> <p>El Director Ejecutivo, motiva la elaboración y levantamiento de información para la</p>	
--	--	--

<p>interés relevantes.</p>	<p>elaboración del PEI 2021-2024 con la aprobación del Consejo Directivo donde están representados todos los grupos de interés. De igual manera cualquier programa, proyecto o actividades comunicada, motivada y socializada por el área responsable, previa autorización de la máxima autoridad.</p> <p>Los cambios significativos que ocurren se comunican a través de circulares, murales, monitores, correos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Actividades de elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</u></p> <p><u>-Acta de reunión de aprobación.</u></p> <p><u>-Actas de reuniones de socialización.</u></p> <p><u>-Correos informativos</u></p> <p><u>-Foto mural y monitores.</u></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>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Predicar con el ejemplo, actuando en consonancia con los objetivos y valores establecidos. En ese orden, hemos creado el gobierno institucional integrado por cinco comités: Ética, Calidad, Salud y Seguridad en el Trabajo, Compras y Licitaciones, Seguimiento y Acompañamiento al Proceso de Evaluación del Desempeño; y los Gabinetes (académico, administrativo e institucional).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p><u>-Actas de reuniones.</u></p> <p><u>-Comunicaciones de conformación de</u></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><u>comités.</u>  <u>-Código de ética.</u>  Se evidencia la creación de la Política de Comunicación del Inafocam, donde se establece la diferentes formas de socialización entre supervisor y supervisado, y con el Código de Ética se promueve una cultura de respeto y equidad, evitando todo tipo de discriminación.  <b>Evidencia:</b>  <u>-Política de Comunicación del Inafocam.</u>  <u>-Código de Ética.</u>  <u>-Actas de reuniones.</u></p> <p>La institución informa de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización, a través las reuniones de las áreas, circulares, comunicaciones, boletines, resumen de prensa, etc.  <b>Evidencia:</b>  <u>-Correos resumen de prensa.</u>  <u>-Política de Comunicación del Inafocam.</u>  <u>-Actas de reuniones de los gabinetes y de las áreas.</u>  <u>-Boletines</u>  <u>-Circulares y comunicaciones</u></p> <p>El Inafocam apoya a sus empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, con elaboración y seguimiento del Plan Operativo Anual (POA), Acuerdo de Desempeño y Capacitaciones especializadas.  <b>Evidencia:</b>  <u>-Plan Operativo Anual 2020.</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2021.</u>  <u>-Acuerdos de desempeño.</u></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><u>-Plan de capacitación institucional 2020</u> <u>-Plan de capacitación Institucional 2021.</u></p> <p>Se evidencia la retroalimentación a todos los colaboradores, para mejorar el desempeño tanto grupal como individual a través de la evaluación de desempeño, reuniones.</p> <p><b>Evidencia:</b> <u>-Actas de reuniones.</u> <u>-Evaluación del desempeño.</u></p> <p>Se evidencia la delegación de responsabilidades a los colaboradores en tareas vinculadas a los objetivos departamentales. A través de la implementación de la matriz de suplencia y designación de interinato, cuando los encargados salen de vacaciones o licencias, delegan sus responsabilidades en una persona de su misma área.</p> <p><b>Evidencia:</b> <u>-Comunicaciones de designación de interinato.</u> <u>-Matriz de suplencia.</u></p> <p>Se promueve una cultura de aprendizaje y se anima a los colaboradores a desarrollar sus competencias a través de otorgamiento de becas y capacitación especializada contemplada en el plan de capacitación.</p> <p><b>Evidencia:</b> <u>-Formulario detección de necesidades de capacitación.</u> <u>-Evaluación del desempeño.</u> <u>-Plan de capacitación 2021.</u></p>	
---	---	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Tanto en el equipo directivo como en todo el personal del Inafocam, se puede evidenciar la voluntad de estos para involucrarse y comprometerse en el cumplimiento de los objetivos misionales y con la mejora continua de los procesos que hacen posible el logro de los objetivos. Esto también se puede evidenciar en actividades de validación, revisión y/o construcción de documentos, donde el director ejecutivo y los demás funcionarios promueven y estimulan el diálogo abierto respetando los diferentes puntos de vista.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Actas de reuniones.</u>  <u>-Documentos, procedimientos y lineamientos.</u>  <u>-Comunicación de aprobación de planes, programas y proyectos.</u></p>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia reconocimiento a los colaboradores por su desempeño, a través de los resultados de las evaluaciones realizadas anualmente, la cual permite identificar talentos y promover la movilidad interna por medio de ascensos y/o reubicaciones de puestos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Bono a empleados.</u>  <u>-Plan de capacitación institucional 2021.</u>  <u>-Evaluación del desempeño.</u></p>	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El Inafocam para responder a las necesidades y circunstancias personales ha dispuesto los siguientes servicios: Creación Unidad Médica, incremento de la cobertura de medicamentos en el plan complementario, ayuda a colaboradores en</p>	

	<p>situación de vulnerabilidad como enfermedad catastrófica, así como el servicio de almuerzo y transporte, otorgamiento de permisos por salud, estudio, lactancia, etc.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Licencias laborales</u></li> <li>-<u>Permiso de estudio.</u></li> <li>-<u>Permiso de lactancia.</u></li> <li>-<u>Listado de ayuda a colaborador.</u></li> <li>-<u>Acuerdo de incremento de cobertura.</u></li> <li>-<u>Lista de colaboradores que utilizan en transporte.</u></li> <li>-<u>Contrato de almuerzo.</u></li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 Dirección Ejecutiva satisface equitativamente las necesidades de los grupos de interés, atendiendo a las solicitudes o planes pautados desde el Minerd, a partir de las demandas formativas de los docentes, expresadas por las regionales educativas del país o los estudios diagnósticos al respecto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Evaluaciones diagnósticas.</u></li> <li>-<u>Evaluaciones de seguimiento.</u></li> <li>-<u>Investigación Necesidades Formativas en las 18 regionales.</u></li> <li>-<u>Factores asociados a los profesores eficaces en República Dominicana y su impacto sobre el rendimiento Académico</u></li> </ul>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p><u>-Levantamiento de estimación impacto de la Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela (Regionales 1, 2, 4, 5, 10, 13, 15, 16 y 17).</u></p> <p>En cumplimiento con la Ley 66-97 y la Ordenanza 25-2017 el Inafocam elaboró los perfiles docentes, el cual sirve de marco referencial para el ingreso y desempeño del maestro dominicano. Asimismo, diseño la nueva política de Formación Continua Centrada en la Escuela como núcleo integral de las familias y la comunidad. Contribución a la implementación al Plan Nacional de Inducción a Docentes de Nuevo Ingreso.</p> <p>Investigación sobre necesidades formativas de los docentes del sistema educativo en las 18 regionales educativas del país.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Ley de Educación 66-97.</u></p> <p><u>-Ordenanza 25-2017.</u></p> <p><u>-Investigación sobre necesidades formativas.</u></p> <p><u>-Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela.</u></p> <p><u>-Programa de Inducción a Docentes de Nuevo Ingreso.</u></p> <p><u>-Investigación Necesidades Formativas en las 18 Regionales.</u></p>	
<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Desde el Inafocam se apoya a la consecución del cumplimiento de las acciones establecida en la política del Plan Decenal de Educación que establece la formación de RR.HH de alta calidad; Así mismo se aplican estrategias encaminadas a cumplir con la Estrategia Nacional de</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>Desarrollo y las metas prioritarias establecidas por el Gobierno Central.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Constitución de la República Dominicana.</u></li> <li>-<u>Ley General de Educación No. 66-97.</u></li> <li>-<u>Ley 14-91 de servicio civil y carrera administrativa.</u></li> <li>-<u>Ley No. 10-07 Que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República y su Reglamento de Aplicación.</u></li> <li>-<u>Ley No.41-08 de Función Pública</u></li> <li>-<u>Ley No. 1-12 Establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 20-30.</u></li> <li>-<u>Ordenanza 5-2004.</u></li> <li>-<u>Ordenanza No.8 -2004 que establece el Sistema de Formación docente</u></li> <li>-<u>Pacto Nacional para la Reforma Educativa en la República Dominicana (2014-2030).</u></li> <li>-<u>Plan Decenal de Educación.</u></li> <li>-<u>Ley General de Libre Acceso de la Información Pública Nacional, Ley 200-04 y decreto 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación.</u></li> <li>-<u>Ordenanza 25-2017 establece el reglamento institucional del Inafocam.</u></li> </ul> <p>Como institución comprometida con el desarrollo de planes y proyectos orientados a mejorar la calidad de los aprendizajes de los niños/niñas y adolescentes, los objetivos establecidos por el Inafocam en el Plan Operativo Anual, están en coherencia con los objetivos estratégicos de la Institución, MinerD, Estrategia Nacional de Desarrollo y la</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>Transparencia Gubernamental.  <b>Evidencias:</b>  <u>-Plan Estratégico Institucional.</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2020</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2021.</u></p> <p>El Inafocam ha estrechado lazos de colaboración con instituciones nacionales e internacionales para el desarrollo de proyectos de innovación en el área de formación docente, sobre todo centrada en el beneficio de nuestros grupos de interés.  <b>Evidencias:</b>  <u>-Acuerdos/convenios con instituciones nacionales e internacionales.</u></p> <p>Por la naturaleza institucional, es necesario guardar relaciones con otras instituciones del estado, así como también con otros grupos de interés, entre los cuales están: Presidencia de la República, Ministerio de Educación, Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ministerio de Hacienda y sus dependencias, y el Ministerio de Administración Pública.  <b>Evidencias:</b>  <u>-Acuerdos/Convenios con instituciones nacionales.</u></p> <p>El Inafocam mantiene alianzas estratégicas con las siguientes instituciones de Educación Superior Universidad Católica Nordestana (UCNE), Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña ISFODOSU, UNIDCA, Universidad ISA, UCATECI, UNAD, INTEC, UNPHU, así como otras organizaciones que trabajan el</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>tema educativo como la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), Embajada Americana y Centro Espiral Mana. Estas alianzas se han desarrollado en el marco de la colaboración para proyectos específicos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Convenios con instituciones nacionales e internacionales.</u></p> <p>Esta Institución ha participado activamente en actividades organizadas por instituciones y organizaciones de carácter político o social como es el caso de: Diplomado en Atención Integral a la Primera Infancia, coordinado por la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), Diplomado en Señales de Alerta en el Desarrollo Infantil con la Universidad Católica Nordestana (UCNE). Existen además otras alianzas o acuerdos de colaboración con diversas instituciones como la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) y el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (Isfodosu); la Embajada Americana y el Centro Espiral Mana, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Acuerdos/Convenios.</u></p> <p>El Inafocam, promueve el conocimiento público de sus acciones, a través de los diferentes medios de comunicación del cual dispone (portal web, redes sociales, boletines) lo que ha llevado a recibir los siguientes reconocimientos por su accionar y contribuir al quehacer educativo:  - Medalla de Plata y Bronce CAF.</p>	
---	---	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>-Certificación en el estándar ISO-9001-2015.          - Reconocimiento de FIADASEC  <b>Evidencias:</b>  <u>-Fotos de los reconocimientos.</u>          Desde el Inafocam se implementó la estrategia comunicacional orientada a la promoción, motivación y captación de jóvenes talento egresados del bachillerato para ingresar a la formación docente y docentes. En la página web del Inafocam, boletines, revistas y brochures.  <b>Evidencias:</b>  <u>-Página</u>  <u>-Brochures.</u></p>	
--	--	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>El Inafocam ha identificado sus grupos de interés a través del Formulario Gestión Estratégica (identificación partes interesadas).          Las necesidades de los diferentes grupos de interés son comunicadas a través de Plan Estratégico Institucionales y los informes de cumplimiento de los mismos.          Los resultados de la organización son presentados y publicados periódicamente a los diferentes grupos de interés de manera</p>	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>directa y en el portal web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Ley General de Educación, No. 66-97.</u></p> <p><u>-Ordenanza 25-2017.</u></p> <p><u>-Ordenanza 8-2004.</u></p> <p><u>-Plan Estratégico Institucional .</u></p> <p><u>-Informe de gestión.</u></p> <p><u>-Memoria anual.</u></p> <p><u>-Informe estadístico institucional.</u></p> <p>La institución para analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, realiza levantamientos a través del Formulario Gestión Estratégica, análisis FODA y PESTEL, con la finalidad de identificar y conocer sus expectativas y sus necesidades.</p> <p>En cuanto al área académica, a través del Departamento de Investigación y Evaluación, se encarga de monitorear y dar seguimiento a la satisfacción de nuestros clientes en los diferentes planes y programas.</p> <p>De igual manera se recopila de forma sistemática la información sobre algunos grupos de interés, a través de diferentes medios como el buzón de sugerencias, encuesta de satisfacción con los programas formativos, la encuesta de clima organizacional, levantamiento de expectativas de las partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Levantamiento expectativas de las partes interesadas 2020-2021.</u></p> <p><u>- Análisis FODA 2020-2021.</u></p> <p><u>-Informes de evaluaciones realizadas.</u></p> <p><u>-Análisis PESTEL 2020-2021</u></p>	
--	--	--

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Las informaciones relevantes de variables político-legales, económicas, demográficas, socio-culturales, medioambientales (ecológico), tecnológicas, et se revisan de manera periódica para la elaboración del Plan Estratégico Institucional, a través del análisis PESTEL.</p>	
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b>  <u>-Análisis PESTEL.</u>  <u>-Plan Estratégico Institucional (PEI)</u>  El Departamento de Planificación, recopila de manera sistemática información relevante de la gestión y desarrollo de la institución, actualizando y analizando el cumplimiento de los planes y proyectos de cada área, a través del sistema de indicadores de logros, rindiendo informes periódicos de desempeño de indicadores por proceso, así como los informes trimestrales de desempeño de POA.</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><b>Evidencias:</b>  <u>-Informes de desempeño de indicadores 2020.</u>  <u>Informe de monitoreo de POA.</u>  La institución analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas, a través del análisis FODA, autodiagnóstico CAF, matriz de riesgos por procesos, etc..</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Análisis FODA institucional.</u>  <u>-Autodiagnóstico CAF.</u>  <u>-Matriz de riesgos de los procesos.</u>  <u>-Riesgos de las actividades programadas en la planificación operativa anual.</u></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>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>El Inafocam ha traducido su direccionamiento estratégico y operacionales tanto en la Planificación Estrategia como en los Planes Operativos Anuales. Los cuales permean e involucran a toda la organización tanto individual como grupal.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Plan Estratégico Institucional .</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2020.</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2021</u></p> <p>Desde la gestión del Instituto se involucran a los diferentes grupos de interés en el desarrollo de las estrategias y operatividad institucional, dando respuesta a sus expectativas y necesidades. Este involucramiento se da a través de comunicaciones y concertación acerca de sus prioridades.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Acta de Consejo Directivo.</u>  <u>-Comunicaciones de necesidades formativas.</u></p> <p>En el Instituto se evalúa sistemáticamente el cumplimiento de las tareas existentes en cuanto a productos programados en la planificación operativa anual; Así como, el cumplimiento de los servicios facilitados (outputs) y el impacto (outcomes) conseguidos en la sociedad, a través del seguimiento a egresados.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Plan Operativo Anual 2020</u></p>	<p>No se evidencia que se involucra a todos los grupos de interés, a través de sus expectativas y necesidades en la formulación e implementación del Plan Estratégico Institucional (PEI)</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><u>-Plan Operativo Anual 2021</u>  <u>-Informes de cumplimientos de metas.</u>  <u>-Informe de logros mensuales.</u>  <u>-Informe de indicadores de logros.</u>  <u>-Informe de seguimiento a becarios.</u>  <u>-Reconocimiento a docentes de buenas prácticas</u>  <u>-Informes de Auditorías al SGC.</u></p> <p>El presupuesto del Inafocam es asignado por la Dirección General de Presupuesto y aprobado por el MinerD; lo cual asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. Estos recursos son asignados priorizando las áreas y actividades misionales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Presupuesto anual.</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2020</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2021.</u>  <u>-Plan anual de compras (PAC)</u></p> <p>El Inafocam, equilibra las tareas y los recursos evidenciándose en los procedimientos que le permite equilibrar las tareas y los recursos el largo y corto plazo.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Plan Estratégico Institucional.</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2020.</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2021</u>  <u>-Procesos y Procedimientos.</u>  <u>-Descripciones de puestos.</u></p> <p>Buscar el mandato de la ley Estrategia Nacional de Desarrollo y las demás políticas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Informe de cumplimiento de metas</u></p>	<p>Aprobación y socialización de la Política de Responsabilidad Social Institucional.</p>
--	---	---

	<u>presidenciales.</u> - <u>Matrices de otorgamiento de becas.</u>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>La Dirección Ejecutiva del Inafocam establece las líneas prioritarias a desarrollar en el corto y mediano plazo, atendiendo a los lineamientos y prioridades definidos por el Gobierno Central, por el Plan Estratégico Institucional y el MinerD a través de las metas presidenciales y los programas especiales de la Presidencia, los cuales se enmarcan dentro de los objetivos estratégicos del Instituto conforme a la estructura organizativa que demande la prioridad.</p> <p>En el PEI, los ejes y objetivos estratégicos son elaborados tomando en consideración las prioridades de los proyectos, procesos y las modificaciones a la estructura organizativa a fin de garantizar el logro de los objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Plan Estratégico Institucional.</u>  <u>- Plan Operativo Anual 2020.</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2021.</u></p> <p>Los objetivos estratégicos y operativos del Inafocam están planteados tanto en el PEI 2021-2024 como en los Planes Operativos Anuales (POAs) y estos son traducidos en acciones y actividades concretas, establecidos en los acuerdos de desempeño de los colaboradores de la institución a todos los niveles y en los planes operativos de cada área.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Plan Operativo Anual 2020.</u></p>	

<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p><u>-Plan Operativo Anual 2021</u>  <u>-Planificación de las áreas.</u>  <u>-Acuerdos de desempeño.</u></p> <p>El Departamento de Planificación y Desarrollo, realiza seguimiento al cumplimiento de los Planes Operativos Anuales (POAs), de la institución, estructurado en función de productos, actividades e indicadores de logros que responden a las acciones contempladas en los ejes y líneas del Plan Estratégico Institucional. Estos a su vez cuentan con un sistema de monitoreo y cumplimiento sistemático.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Indicadores de procesos.</u>  <u>-Plan Estratégico Institucional.</u>  <u>-Planes operativos Anuales.</u></p> <p>Se comunica de forma eficaz los objetivos, planes y tareas dentro de la organización a través de reuniones, correos electrónicos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Acta de reunión del Plan Operativo Anual.</u>  <u>-Comunicación de formulación del POA.</u>  <u>-Correos electrónicos.</u>  <u>-Circulares</u></p> <p>El Inafocam desarrolla y aplica métodos de monitorización, medición y evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles a través de monitoreo y seguimiento a las metas planteadas tanto en el Plan Estratégico Institucional como en los Planes Operativos Anuales, el SGC, evaluación del desempeño , para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	--	--

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p><u>-Sistema de Monitoreo y Seguimiento de Metas SIGOB.</u>  <u>-Informe de cumplimiento de PEI.</u>  <u>-Informe de monitoreo de POA.</u>  <u>-Informe de seguimiento al SGC</u>  <u>-Evaluación del desempeño</u></p> <p>Para determinar el rendimiento de la organización, el Inafocam cuenta con un sistema de monitoreo y seguimiento a las metas planteadas en el Plan Operativo Anual; así como por medio de encuestas de satisfacción aplicadas de manera regular conoce la percepción de los cliente con el servicio brindado, auditorías al SGC e indicadores de desempeño de los procesos</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Sistema de Monitoreo y Seguimiento de Metas SIGOB.</u>  <u>-Encuestas de monitoreo de la calidad de los servicios del Inafocam 2021.</u>  <u>-Informe de satisfacción 2020.</u>  <u>-Informe de auditoría al SGC 2020</u>  <u>-Informe de indicadores 2020</u></p> <p>Con el propósito de conocer básicamente las oportunidades de mejora y considerarla en la planificación, se aplicó la herramienta FODA y PESTEL para identificar las opiniones y sugerencias de los diferentes Grupos de interés representados en el Consejo Directivo; así como de las Direcciones Regionales de Educación y las áreas internas de la institución. Así como reuniones con la máxima autoridad y el gabinete institucional con el objetivo de reorganizar y mejorar las estrategias y métodos.</p>	
--	---	--

	<b>Evidencias:</b> <u>-Matriz FODA institucional.</u> <u>-Matriz PESTEL.</u> <u>-Actas de reuniones con el consejo directivo</u> <u>- Actas de reuniones del gabinete</u>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Desde el Inafocam se promueve constantemente una cultura de empoderamiento e innovación, lo que ha permitido el surgimiento de ideas y proyectos innovadores gestionados por las áreas académicas las cuales han establecido acuerdos internacionales de benchlearning para conocer buenas prácticas del personal docente, que les permita mejorar el proceso enseñanza –aprendizaje.</p> <p>Así como la capacitaciones a los docentes en los siguientes programas formativos: Taller Innovando en la Enseñanza, Taller Literatura Creativa, Taller Formación tele-presencial en prácticas curriculares y pedagógicas ante la puesta en vigencia de los protocolos sanitarios que previenen el COVID-19 y el XXIV Congreso Internacional Aprendo 2020: Reimaginando la Educación: un modelo híbrido.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Acuerdos con instituciones internacionales para el intercambio de buenas práctica.</u>  <u>-Lista de participantes.</u></p>	

	<u>-Contratos.</u>	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	<p>La demanda externa de innovación y cambio, son monitoreados de manera sistemática a través de las encuestas de satisfacción, así como de las evaluaciones y mediciones locales e internacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Encuestas de satisfacción a los programas formativos.</u></p> <p><u>-Encuesta de monitoreo de la calidad de los servicios 2021</u></p>	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	<p>En el Inafocam se realizan esfuerzos en la implementación de una estrategia innovadora que facilite la prestación de servicio tanto a los clientes internos como externos de manera rápida, sustentada en la vinculación de socios estratégicos en el desarrollo de nuevos programas y proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Programa Nacional de Inducción.</u></p> <p><u>-Acuerdos con la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).</u></p> <p><u>-Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela (EFCCE)</u></p> <p><u>-Solicitud de becas en línea</u></p>	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	<p>El Inafocam, con la implementación de la norma ISO 9001:2015 ha establecido la gestión por procesos, con lo que se busca promover el trabajo en equipo y la estandarización, lo cual ha presentado una de la más relevante gestión de cambios generados por el Instituto, siendo monitorizado frecuentemente a través de los indicadores de gestión. Las fichas de</p>	

	<p>procesos están documentadas en base al ciclo de PHVA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Procesos basados en el ciclo PDAC (PHVA)</u></p> <p><u>-Certificado de la Norma ISO 9001-2015</u></p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados son programados y asignados en el Presupuesto Institucional Anual. El cual implica la gestión integral del cambio desde la promoción hasta la capacitación de los de los ciudadanos-clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Plan Operativo Anual 2020.</u></p> <p><u>-Plan Operativo Anual 2021.</u></p> <p><u>-Estadísticas Institucional.</u></p> <p><u>-Presupuesto aprobado</u></p> <p><u>-Plan Anual de Compras (PAC).</u></p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>		<p>No se evidencia el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba</p>
<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>El Inafocam promueve el uso de herramienta de administración electrónico para aumentar la eficacia de la prestación del servicio. De igual manera, para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes cuenta con una Oficina de Acceso a la Información dirigida por un Responsable que provee información a los ciudadanos-clientes, asegurando el acceso al conocimiento íntegro de la institución y la gestión, así como la carta compromiso al ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<u>-Portal web institucional.</u> <u>-Portal de transparencia.</u> <u>-Servicios en líneas</u> <u>-Carta compromiso al ciudadano</u>	
--	---	--

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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,</p>	<p>El Inafocam, analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, y se puede evidenciar en el Plan Operativo Anual teniendo en cuenta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Plan Operativo Anual 2019</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2020</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2021</u></p> <p>En el Inafocam se toma en cuenta los criterios sociales: flexibilidad de horarios, permiso de maternidad y paternidad, diversidad de género, igualdad de oportunidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	<p>No se evidencia la implementación de una política de gestión de recursos humanos.</p>

<p>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, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p><u>-Permisos para estudios.</u>  <u>-Licencia de maternidad.</u>  <u>-Permiso de paternidad.</u></p> <p>Aseguramos las capacidades de las personas, a través de la selección y asignación de las tareas y responsabilidades del personal de acuerdo a lo establecido en el manual de descripción de puestos. Se tiene actualizado el Manual de Cargos el cual sirve de base para la selección del personal y se cumple lo estipulado en dicho manual con relación a la asignación de tareas, para desarrollar la misión de la organización. También en el plan de capacitaciones conforme al levantamiento de necesidades y resultados de las evaluaciones de desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Manual de Descripción de Puestos.</u>  <u>-Plan de capacitación 2019 y 2020.</u>  <u>-Planificación RR.HH</u></p> <p>En el proceso de RRHH están descritas las actividades para la selección, promoción, remuneración, recompensa y capacitación, conforme a la Ley de Función Pública 41-08, en sintonía con el MAP; con el que se busca fomentar el sentido de pertenencia, compromiso, identidad, integración de los colaboradores de la institución. Se evidencia en el manual de descripción de puestos, la correcta asignación de funciones de acuerdo a los objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Ficha de proceso RRHH.</u></p>	<p>No se evidencia la implementación de una política de RR.HH (selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa, etc.).</p>
---	---	---

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p><u>-Manual de Descripción de Puestos.</u> <u>-Ley de Función Pública 41-08</u></p> <p>El Inafocam, reconoce y valora el desempeño de todos sus colaboradores y se evidencia en los acuerdos de desempeño, que se toman como base para la asignación transparente de bonos a los colaboradores con puntuación por encima de 85 puntos.</p> <p><b>Evidencia:</b> <u>-Guía de evaluación del desempeño del MAP.</u> <u>-Matriz de resultados de evaluación del desempeño.</u></p> <p>Se utiliza los perfiles de competencias y descripciones de puestos y funciones para las capacitaciones especializadas a los colaboradores</p> <p><b>Evidencia:</b> <u>-Descripción de puestos.</u> <u>-Plan de Capacitación.</u></p> <p>En el orden de promover una cultura de aprendizaje el Inafocam dispone de un aula virtual, con capacidad para 46 personas sentadas y con laptops, equipada con audiovisuales y tecnología de punta habilitada para realizar video conferencia desde cualquier parte del mundo, la cual es utilizada para la capacitación de nuestros recursos humanos.</p> <p>El Centro de Documentación, el cual cuenta con recursos bibliográficos electrónicos y físicos (biblioteca) que les permite a nuestros colaboradores consultar en línea títulos bibliográficos.</p>	<p>No se evidencia que se utilizan perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para el plan de desarrollo de los colaboradores</p>
--	---	---

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p><b>Evidencias:</b>  <u>-Plan de capacitación.</u>  <u>-Lista de colaboradores becados.</u>  <u>-Libros digitales</u>  <u>-Centro de documentación (Biblioteca).</u>  <u>-Aula virtual.</u></p>	<p>No se evidencia que se gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional.</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>I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Las responsabilidades por áreas están claramente delimitadas en el Manual de Funciones, así como en la Ordenanza 5-2017. No obstante en el manual de descripciones de puestos se definen conocimiento, habilidades y actitudes que requiere cada posición.</p> <p>Para proyectos especiales y actividades específicos, es considerado el personal interno con las competencias, actitudes y habilidades requeridas para los nuevos proyectos. Contribuye con esto al reconocimiento de las capacidades de los colaboradores, así como la promoción y el empoderamiento.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Ordenanza 5-2017</u>  <u>-Manual de Organizaciones y Funciones.</u>  <u>-Manual de descripciones de puestos.</u></p>	

	- <u>Curriculum vitae.</u> - <u>Evaluación del desempeño</u>	
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.	Departamento de Recursos Humanos establece una estrategia para desarrollar capacidades, a partir de la evaluación del desempeño, detección de las necesidades, etc. <b>Evidencia:</b> - <u>Plan de Capacitación anual</u>	
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.		No se evidencia que exista un plan de desarrollo personal de competencias.
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.	El desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo se evidencia en la ejecución de capacitaciones tales como: Gestión de recursos humanos por competencias, computadoras para adultos, etc. <b>Evidencias:</b> - <u>Plan de capacitación.</u> - <u>Lista de participantes.</u>	
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).		No se evidencia tutoría o la asignación de un mentor individualizado.
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	En el instituto se reconoce y valora el esfuerzo, dedicación y compromiso; además de las competencias y habilidades técnicas de los colaboradores, es por ello que las vacantes o creaciones de nuevas posiciones	

	son cubiertas con la movilidad interna dando la oportunidad de crecimiento y desarrollo a nuestro personal. <b>Evidencias:</b> <u>-Muestra de acciones del personal.</u>	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se desarrolla y promueve la profesionalización, capacitación y actualización del personal, a través de la utilización de métodos modernos de formación. Esto se puede evidenciar en los cursos: <b>Evidencias:</b> <u>- Certificado de participación.</u> <u>- Programa de cursos.</u> <u>-Plan de capacitación.</u>	
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.	En el inafocam, hemos realizado charlas y socializaciones formativas enfocadas a mejorar la ética e integridad pública, sistema de seguridad, charla de prevención contra el covid-19 y Gestión de riesgo, también contamos con el Comité de Seguridad y Salud Laboral, así como el comité de ética. <b>Evidencia:</b> <u>-Lista de participantes en capacitaciones</u> <u>-Comité de seguridad y salud laboral</u> <u>-Comité de ética.</u>	
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.		No se evidencia la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Dada nuestra naturaleza y la estructura organizativa. Tenemos una empleomanía equilibrada. El 50% de los puestos directivos y técnicos corresponde al género femenino, lo que representa la	

	<p>importancia que se le provee al papel de la mujer tanto en las áreas docentes, técnicas, como administrativas.</p> <p><b>Evidencia:</b> -Nómina Recursos Humanos.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	<p>El Inafocam promueve una cultura de comunicación abierta al dialogo y directa con el propósito de fomentar el trabajo colectivo, esto se evidencia a través de reuniones periódicas, con la creación de comisiones, comunicaciones escritas e informes.</p> <p><b>Evidencia:</b> -Comisiones de trabajo. -Actas de reuniones departamentales. -Actas de reuniones de gabinetes institucionales.</p>	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	<p>El Inafocam para ello dispone de buzones de sugerencias tanto interno como externo, comisiones de trabajos para las aportaciones de ideas.</p> <p><b>Evidencias:</b> -Correos _____ convocatoria _____ gabinete institucional, administrativo y académico. -Actas de reuniones. -Comunicación designación grupos focales.</p>	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	<p>En el Inafocam se involucra a los colaboradores en las diferentes comisiones y equipos de trabajo que se forman para la creación y desarrollo de planes, estrategias y procesos para el cumplimiento de los</p>	

	<p>compromisos asumidos por la institución. Esto valorando y reconociendo sus opiniones.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Actas de reuniones.</u>  <u>-Comisiones de trabajos.</u></p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se procura el consenso entre los directivos sobre los objetivos y la manera de medir su consecución, a través del POA, Las metas individuales de los colaboradores son establecidas en los acuerdo de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Acuerdos de desempeños</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2020 y 2021</u></p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>La institución aplica a los colaboradores periódicamente diferentes tipo de encuestas, tales como; encuesta de clima organizacional, satisfacción de TI, satisfacción del servicio de alimentación, satisfacción de las capacitaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios de TI 2020.</u>  <u>-Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020.</u>  <u>-Informe de Encuesta de Satisfacción Servicio de Alimentación 2020.</u></p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Se realizan reuniones periódicas, para coordinar planes de trabajo y solicitar sugerencias, así como invitar a socializar las actividades.</p> <p>Se puede evidenciar, a través de la Encuesta de Clima Organizacional, del análisis FODA institucional, la percepción de los colaboradores con relación a la calidad de la</p>	

	<p>gestión implementada por sus supervisores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020.</u></p> <p><u>-Análisis FODA institucional.</u></p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Para asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo se readecuo la planta física de la institución en función de las necesidades de las áreas, donde se evidencia mejoramiento de los espacios.</p> <p>Plan de emergencia y evacuación donde se puede evidenciar la señalización de las áreas, la instalación de puertas y escalera de emergencia.</p> <p>Creación de la unidad médica que dispone de un profesional de la salud, y una amplia gama de medicamentos para ofrecer primeros auxilios en caso de emergencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Fotografías de espacios.</u></p> <p><u>-Escalera de emergencia</u></p> <p><u>-Mobiliarios ergonómicos.</u></p>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>El Inafocam, Garantiza condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ampliación de la cobertura en el plan complementario de salud.</li> <li>- Servicio de transporte.</li> <li>- Día libre por cumpleaños.</li> <li>-Préstamos empleado feliz a través del Banco del Reservas.</li> <li>- Uniformes.</li> <li>- Dispositivo móvil según aplique</li> <li>- Combustible (al personal que aplica).</li> <li>- Celebración de fechas conmemorativas.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permisos de lactancia.</li> <li>- Permisos para realizar estudios.</li> <li>-Permisos de viajes al exterior, para presentar investigaciones y realizar capacitaciones en el exterior.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Comunicación ampliación de la cobertura plan complementario de salud.</u></li> <li>-<u>Fotografía del servicio de transporte.</u></li> <li>-<u>Comunicación del día libre por cumpleaños.</u></li> <li>-<u>Otorgamiento de préstamos empleado feliz a través del Banco del Reservas.</u></li> <li>- <u>Uniformes.</u></li> <li>-<u>Dispositivo móvil (al personal que aplica).</u></li> <li>- <u>Combustible (al personal que aplica).</u></li> <li>-<u>Celebración de fechas conmemorativas.</u></li> <li>-<u>Permisos de lactancia.</u></li> <li>-<u>Permisos para realizar estudios.</u></li> <li>-<u>Permisos de viajes al exterior, para presentar investigaciones y realizar capacitaciones en el exterior.</u></li> </ul>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El Inafocam, ofrece una atención particular a los colaboradores que presentan necesidades especiales, por lo que se han realizado mejoras físicas con la colocación de rampas y señalizaciones para personas con diversidad funcional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Fotos rampas, accesos y señalizaciones para personas con discapacidad.</u></li> </ul>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Se proporciona planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria, tales como ampliación de la cobertura de servicio de salud, implementación de una unidad</p>	

	<p>médica, subsidio de almuerzo, transporte institucional, capacitaciones, día libre de cumpleaños, etc.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p><u>-Plan complementario de salud.</u></p> <p><u>-Lista de colaboradores que utilizan el transporte.</u></p> <p><u>-Día libre de cumpleaños.</u></p> <p><u>-Contrato de servicio de alimentos.</u></p> <p><u>-Plan de Capacitación.</u></p>	
--	---	--

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.).</p>	<p>La institución ha identificado sus socios clave atendiendo a la naturaleza de su misión; proveedores académicos que están representados por las instituciones formadoras, los proveedores de bienes y servicios, instituciones gubernamentales, las agencias de cooperación internacional (OEI, UNICEF, UNESCO, Convenio Andrés Bello), organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Convenios.</u></p> <p><u>-Comunicaciones Inafocam-College Board.</u></p> <p><u>-Lista de proveedores de bienes y servicios de acuerdo a la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones.</u></p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración</p>	<p>El Inafocam, desarrolla y gestiona acuerdos</p>	

<p>adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>de colaboración en respuesta a la naturaleza de la institución. Velamos además, para que la contratación de productos y servicios esté acorde a las políticas públicas referidas a la preservación del medio ambiente. <b>Evidencias:</b> <u>- Convenios.</u></p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>El Inafocam, fomenta, organiza, desarrolla e implementa proyectos en conjunto con las siguientes organizaciones del sector público: Mescyt, Isfodosu, Inaiipi, así como viceministerios, direcciones generales, departamentales y regionales del MinerD. <b>Evidencias:</b> <u>-Convenios y acuerdos.</u> <u>-Comunicaciones.</u> <u>-Programa Nacional de Inducción (PNI).</u> <u>-Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela (EFCCE).</u></p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se monitorizan la implementación de los programas como resultados de las alianzas o colaboraciones establecida entre el Inafocam y los organismos cooperantes. El monitoreo se lleva a cabo de diversas formas: mediante evaluaciones del Departamento de Investigación y Evaluación, así como sistematizaciones de procesos formativos. <b>Evidencias:</b> <u>-Informes de monitoreo y seguimiento</u> <u>- Sistematización de la Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela (EFCCE).</u></p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea</p>	<p>A través de la División de Cooperación Internacional, se trabaja con los equipos</p>	

<p>apropiado.</p>	<p>específicamente académicos, en la identificación de instituciones del sector público o privado y organismos internacionales enfocadas en temas de formación docente, con las cuales se pueden establecer alianza en el mediano y largo plazo. A la fecha contamos con un banco de posibles cooperantes de 87 organismos tanto públicos como privados, con los cuales es posible gestionar cooperación técnica y/o financiera para abordar temas relacionados con la formación docente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Funciones de Cooperación Internacional.</u></li> <li>-<u>Comunicación identificación de proyectos.</u></li> <li>-<u>Actas de reuniones con equipos académicos.</u></li> <li>-<u>Ficha de proyectos identificados.</u></li> </ul>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Las responsabilidades de cada socio en la gestión de alianza/colaboración queda establecida en los acuerdos y contratos firmados por ambas partes. En cuanto al control, evaluación y revisión esta es realizada desde el departamento responsable de la coordinación directa del programa y la División de Cooperación Internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Acuerdos y alianzas firmados con instituciones.</u></li> <li>-<u>Informe de seguimiento.</u></li> </ul>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>El Inafocam dentro de sus planes de aumentar las capacidades ha fortalecido las relaciones con la Oficina de Cooperación</p>	

	<p>Internacional (OCI), del Ministerio de Educación y con otros organismos cooperantes. Así como convenios para mejorar la calidad educativa, enfocado en currículo, recursos educativos y formación docente de acuerdo a las necesidades del sistema educativo.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Actas de reuniones OCI-Inafocam-Minerd</u>  <u>-Lista de posibles cooperantes.</u>  <u>-Convenios</u></p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>El Inafocam, en el marco del proyecto de intercambio de buenas prácticas, ha desarrollado desde el 2017 a la fecha, un acuerdo de colaboración con la Universidad Pedagógica Nacional de Colombia (UPN) en colaboración con la Oficina de Cooperación Internacional (OCI) del MinerD, llamada: “Expedición Pedagógica por Experiencias Educativas Significativas”. En el año 2020, 12 docentes de buenas prácticas fueron evaluados por especialidades. Así como también cinco de la Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela, y tres del Programa Nacional de Inducción a Docentes de Nuevo Ingreso. El programa tiene como objetivo evaluar el desempeño de los docentes egresados de programas de especialidades, promover una cultura evaluadora para la mejora del proceso enseñanza-aprendizaje y recopilar prácticas docentes relevantes para el profesorado y pertinentes, para el logro de los aprendizajes de los estudiantes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<u>-Convenio</u> <u>-Evaluaciones realizadas.</u> <u>-Premiación docentes de excelencia</u>	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>Para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en las políticas públicas del sector financiero, los proveedores son seleccionados a través del Portal de Compras y Contrataciones.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Sistema de Información de la Gestión Financiera, (SIGEF).</u></p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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>El Inafocam mediante su política de comunicación, establece los lineamientos a seguir en cuanto a la forma de cómo debe fluir la información institucional.</p> <p>A través del boletín institucional, la memoria institucional, resumen diario de prensa digital, estadística institucional, portal web, monitores, murales informativos, redes sociales, participación del director ejecutivo en programas de prensa, radio y tv.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Boletín institucional.</u>  <u>-Memoria institucional.</u>  <u>-Resumen diario de prensa digital.</u>  <u>-Portal web institucional.</u>  <u>-Monitores.</u>  <u>-Murales informativos.</u>  <u>-Redes sociales.</u></p>	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que	Se anima a los ciudadanos/clientes a que	

<p>se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>expresen sus necesidades y requisitos, dentro del Consejo Directivo tenemos la representación un becario, esto con la finalidad de que todos nuestros grupos de interés estén representados en el órgano de mayor autoridad institucional.</p> <p>Se mantuvo el seguimiento por whatsapp al Comité de Becarios de apoyo al Centro de Documentación Educativa. Este es un órgano colegiado de carácter consultivo y de colaboración de la dirección de esta unidad de información. Está integrado por 14 miembros, que representan cada una de las instituciones que cuentan con programas de formación inicial o de posgrado coordinados por el Inafocam.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Ordenanza 25-2017 “Estructura del Consejo Directivo”. (Artículo 16 y 17).</u>  <u>- Acta de reunión del Consejo Directivo.</u>  <u>- Comité de Becarios de apoyo al Centro de Documentación Educativa</u></p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>En la estructura del Consejo Directivo, se evidencia la representación de los ciudadanos/clientes y en cuyas sesiones participan en todo el proceso de toma de decisiones de la organización.</p> <p>Además, a través del portal web institucional, se motiva activamente a los ciudadanos/clientes a que expresen sus necesidades y requerimientos de modo que contribuya con la eficiencia y la calidad.</p> <p>Encuentro de articulación con representantes del MinerD, regionales y distritos impactados a través de la EFCCE,</p>	

	<p>en su tercera etapa de implementación, con lo que se capacitó de manera integral con todos los actores de los centros escolares en 10 regionales y 30 distritos educativos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Ordenanza 25-2017 (artículos 16 y 17)</u>  <u>-Actas de reuniones.</u>  <u>-Portal web institucional.</u>  <u>-Informes EFCCE.</u></p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>A través de diferentes medios físicos y digitales, las áreas que tienen contacto con ciudadanos/clientes reciben las solicitudes de información, quejas y sugerencias.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Redes sociales.</u>  <u>-Buzones externos para los ciudadanos/clientes.</u>  <u>-Buzón virtual.</u>  <u>-Línea 311.</u>  <u>-Portal único de solicitudes de acceso a la información pública (SAIP).</u>  <u>-Buzones físicos</u></p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>El Inafocam da cumplimiento a través de la Oficina de Acceso a la Información, a la Ley 200-04, que pauta el compromiso de mantener informado al ciudadano/cliente, sobre el uso de los recursos destinados a los propósitos institucionales.</p> <p>Para asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, en el sub portal de transparencia se publica los informes financieros relacionados a las actividades de la institución: ejecución presupuestaria, nomina, balance general,</p>	

	<p>compras y contrataciones, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Portal de transparencia.</u></p> <p><u>-Publicación de las memorias, estadística institucional y otros documentos institucionales.</u></p> <p><u>-Oficina de Acceso a la Información (OAI).</u></p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>El Inafocam a través del Departamento de Evaluación e Investigación realiza de manera periódica evaluaciones de satisfacción de los programas desarrollados a los ciudadanos clientes (docentes) de forma tal que el Inafocam reciba informaciones pertinentes y oportunas para la toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Diagnósticas pre y post.</u></p> <p><u>- Levantamiento de estimación impacto de la Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela (Regionales 1, 2, 4, 5, 10, 13, 15, 16 y 17).</u></p> <p><u>-Encuesta de satisfacción con los programas formativos.</u></p> <p><u>-Investigación sobre necesidades formativas de los docentes del sistema educativo en las 18 regionales educativas del país.</u></p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Se evidencia una gestión eficaz de las expectativas a través de la publicación de las ofertas formativas en el portal institucional donde se explican las fechas de inicio y cierre de convocatorias a becas.</p> <p>El Inafocam, redactó la Carta Compromiso al Ciudadano, a través del cual informa a estos sobre los servicios que pueden gestionar, como acceder y obtener estos</p>	

	servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación. <b>Evidencias:</b> <u>-Carta Compromiso al Ciudadano.</u> <u>-Portal institucional.</u>	
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.	Las políticas educativas se definen desde el MinerD y Mescyt, por ser estos los organismos rectores que determinan los nuevos requerimientos y normativas de los programas a ofrecer. En ese sentido, el Inafocam, adecua sus procesos a los nuevos lineamientos y a las necesidades formativas para ofrecer sus servicios. La página web se mantiene actualizada conforme a los requerimientos de la Optic. La Oficina de Libre Acceso a la Información mantiene actualizado el portal de transparencia conforme a los requerimientos de la DIGEIG para evitar las consultas obsoletas. <b>Evidencias:</b> <u>-Ordenanza 25-2017.</u> <u>-Resolución 9-2015.</u> <u>-Ley General de Educación Superior, No.139-01.</u> <u>-Comunicación de necesidades formativas.</u> <u>-Portal de transparencia</u> <u>-Página web</u>	

#### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Se evidencia en el desarrollo de nuestro presupuesto plurianual y en el POA y su conexión con el Plan Estratégico Institucional, los cuales están enfocados	

	<p>principalmente a la ejecución de los proyectos misionales y enfocados al alcance de los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Plan Estratégico Institucional.</u></li> <li>-<u>Presupuesto.</u></li> <li>-<u>Informe de ejecución y cumplimiento de metas.</u></li> <li>-<u>Plan Operativo anual</u></li> </ul>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>En la ficha de proceso de Gestión Financiera, se evidencian los riesgos asociados, los cuales son presentados en la matriz general de riesgos, esta permite detectar a tiempo las desviaciones del proceso y que se puedan tomar decisiones financieras oportunas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Ficha del proceso.</u></li> <li>-<u>Matriz general de riesgo.</u></li> <li>-<u>Plan Operativo Anual 2020 y 2021</u></li> </ul>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Se evidencia a través de las informaciones financieras actualizadas ofrecidas a los ciudadanos/clientes en nuestro portal web y en el portal de transparencia, tales como: presupuesto operativo anual, ejecución presupuestaria, compras y contrataciones, proveedores, nómina mensual, balance general, dando cumplimiento a la Ley 200-4 de transparencia y los establecido por las entidades reguladoras financieras que son: Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), Contraloría General de la República, Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), así como el uso del Sistema de Gestión Integral y Financiera (SIGEF).</p>	

	<p><b>Evidencia:</b>  <u>-Secciones en el portal de transparencia, tales como:</u>  <u>-Presupuestos.(portal de transparencia)</u>  <u>-Recursos Humanos. portal de transparencia)</u>  <u>-Compras y Contrataciones. portal de transparencia)</u>  <u>-Finanzas. (portal de transparencia)</u>  <u>-Sistema de Gestion Integral y Financiera (SIGEF)</u></p>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>El Inafocam asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros mediante las evaluaciones realizadas a los presupuestos recibidos de nuestros proveedores formativos. De manera especial hemos establecidos costos topes para los diferentes programas, logrando equilibrar los niveles de calidad académica esperada con el menor costo posible.</p> <p>Así mismo controlamos el cumplimiento de los acuerdos académicos/financieros a través de informes periódicos atados a los pagos realizados para asegurar la ejecución efectiva de los contratos realizados con los proveedores formativos.</p> <p>Todos estos procesos son asegurados mediante el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Revisiones presupuestarias y carga de acuerdos de pagos realizados a través del</u></p>	

	<p><u>Sistema Automatizado de Transacciones (SCAT).</u>  <u>-Historiales de pagos de contratos (SCAT).</u></p>	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>El sistema de planificación, de control presupuestario del Inafocam, está ajustado a las normativas de presupuesto por resultado según los lineamientos establecidos por DIGEPRES, que determina un 83% a la parte misional y un 17% a lo operativo.  La planificación operativa anual se realiza de acuerdo al presupuesto asignado, en la cual se contempla las partidas por producto  <b>Evidencias:</b>  <u>-Presupuesto asignado.</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2020 y 2021</u></p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>A través de la interrelación de los procesos académicos y administrativos definidos en el mapa de proceso y la segregación y definición de responsabilidades, se evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades a través de la estructura organizativa, el manual de funciones y en los procedimientos documentados del SGC, lo cual permite un control financiero descentralizado pero con responsabilidades compartidas.  Las áreas planifican, tomando como base el Plan Operativo y los recursos asignados para el cumplimiento de las tarea  <b>Evidencias:</b>  <u>-Plan Operativo Anual 2021.</u>  <u>-Estructura Organizativa.</u>  <u>-Manual de Organizaciones y Funciones.</u>  <u>-Mapa de procesos.</u>  <u>-Fichas de proceso y procedimientos</u></p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control</p>	<p>Evidenciamos la fundamentación de las</p>	

<p>financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>decisiones de inversión y control financiero en el análisis de las propuestas económicas y los beneficios asociados a esta; así como también asegurando que los costos por estudiantes se mantengan dentro de los estándares y parámetros establecidos para cada tipo de programa.</p> <p>Las adquisiciones de la organización se basan en el cumplimiento de la ley de compras.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Evaluaciones de propuestas económicas.</u>  <u>-Propuestas económicas recibidas y acuerdos con los proveedores educativos.</u>  <u>-Procedimientos de compras.</u></p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Desde el Departamento de Planificación, de manera mensual, trimestral, semestral y anual se elabora los informes de logros con los reportes de las ejecuciones de las áreas al cumplimiento de las metas físicas, así como la ejecución financiera en conjunto con la Dirección Administrativa y Financiera.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>- Informes trimestrales y semestrales reportando cumplimiento de las metas establecidas por presidencia y al Minerd.</u>  <u>-Informes de logros</u>  <u>-Ejecución presupuestaria</u></p>	

**SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

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

<p>estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>tecnológica que vincula el accionar académico con el administrativo, facilitando el manejo de la información, en cuanto a registro y seguimiento de becarios, registro y seguimiento administrativos, costo de programas e informes financieros oportunos y necesarios para la toma de decisión, entre otros.</p> <p>El Data Scan, es un software de lectura automática de documentos por escáner, que lee y procesa la información contenida en cualquier tipo de formularios, cuestionarios y encuestas, tanto en páginas impresas y llenadas de forma manual como en cuestionarios realizados en Internet y Sistema Estadístico Informático (SPSS), este programa nos permite trabajar con grandes bases de datos y una sencilla interface para los análisis, seguimiento, evaluaciones, investigaciones y estudios a los programas formativos coordinados por el Inafocam, así como soporte a los requerimientos de análisis de datos que nos solicita el Minerd.</p> <p>Para el resguardo de la información disponemos de diferentes herramientas, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Data Center: se encarga de almacenar la información de manera local.</li> <li>- Google Drive: se encarga de almacenar las informaciones de backup office en la nube.</li> <li>-Hosting: por medio de esta herramienta el Inafocam, almacena, mantiene y asegura los datos e información institucional.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Sistema de control y Automatización de Transacciones (SCAT)</u></p>	
---	---	--

<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><u>-Data Scan.</u>  <u>-SPSS.</u>  <u>-Data center.</u>  <u>-Google Drive.</u>  <u>-Hosting.</u></p> <p>En el Inafocam se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada desde distintas áreas de la institución, a través de la página web y la información contenida cumple con los lineamientos establecidos por los organismos rectores</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Reportes de buzones.</u>  <u>-Backup de datos local y externo en la nube.</u>  <u>-Portal de transparencia cumplimiento de los requerimientos de la DIGEIG</u>  <u>-Página web cumplimiento de las Nortics</u></p> <p>En el Inafocam se controla las informaciones tanto académicas como administrativas, a través de sistemas de información (SCAT) mediante los cuales garantizamos la exactitud, confiabilidad y fiabilidad a través de asignaciones de permisos y accesos específicos dependiendo del tipo de usuario, esto nos da seguridad en el buen manejo de la información.</p> <p>En la política de comunicaciones se establecen las directrices que deben regir la información.</p> <p>El departamento de tecnología resguarda la información generada en las áreas, a través de con almacenamiento en los servidores de tecnología de la información y en la nube.</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 información que se publica en el portal de transparencia es analizada por la Oficina de Acceso a la Información (OAI) conforme a los requerimientos establecidos y las publicaciones de noticias de interés para los grupos de interés en la página web por el Departamento de Comunicaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-SCAT.</u>  <u>-Política de comunicaciones.</u>  <u>-Backup</u>  <u>-Página web y portal de transparencia</u></p> <p>En el Inafocam el estilo de comunicación utilizado es en cascada, a través de la orientación primero al equipo directivo y este se encarga de pasarla a sus colaboradores directos, a través de un sistema informático, intranet y correo electrónico institucional, se remiten las informaciones de carácter general y particular. También contamos con los boletines y la revista Inafocam, que son emitidas para difundir las informaciones, actividades y evaluaciones de los programas formativos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Correo institucional.</u>  <u>-Boletín institucional.</u>  <u>-Revista Inafocam.</u>  <u>-Catálogo de publicaciones.</u>  <u>-Portal web institucional.</u>  <u>-Correos electrónicos, minutas de reuniones y circulares.</u>  <u>-Murales y monitores.</u>  <u>-Intranet</u></p>	
<p>5. Asegurar un intercambio permanente de</p>	<p>El instituto cuenta con una serie de</p>	

<p>conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>documentos y manuales redactados, revisados y validados por su personal, donde se evidencia el intercambio de conocimientos y experiencias entre sus colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Manual de Organización y Funciones.</li> <li>-Manual de Calidad.</li> <li>-Fichas de procesos y procedimientos</li> <li>-Manual de descripción de puesto</li> <li>-Código de Ética.</li> <li>-Sistematización de la Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela.</li> <li>-Reglamento de Becas.</li> <li>-Revista Inafocam.</li> <li>-Boletín institucional.</li> <li>-Política de comunicaciones</li> <li>-Política de calidad</li> </ul>	
<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>El Inafocam garantiza el acceso y el intercambio de información con todos los grupos de interés a través del portal web institucional y boletines informativos.</p> <p>La ciudadanía en sentido general también puede solicitar los datos a través de correos electrónicos o de manera presencial en la Oficina de Acceso a la Información, que por alguna razón no esté dispuesta en nuestro portal de transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Portal de transparencia.</li> <li>-Boletín institucional.</li> <li>-Página web</li> <li>-Rampa para discapacitados.</li> </ul>	
<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</p>	<p>El Departamento de Tecnología garantiza la disponibilidad de la información, a través de un control absoluto de los accesos y</p>	

<p>éstos dejen la organización.</p>	<p>almacenamiento de la información. Se garantiza que las informaciones disponibles en cada computador son recogidas, procesadas y archivadas periódicamente a través de backup. Así como también, se dispone de Manuales de usuarios, Compromiso de confidencialidad firmado por los empleados, Carpetas compartidas, registro de las claves y accesos. <b>Evidencias:</b> <u>-Informes y reportes digital de los backup.</u> <u>-Manuales de usuarios</u> <u>-Contrato de confidencialidad</u> <u>-Permisos y accesos</u></p>	
-------------------------------------	---	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión de la tecnología está alineada a la programación estratégica, de ahí que los objetivos de tecnología están claros y establecidos; se asignan recursos para el desarrollo, la actualización y automatización de los procesos de manera eficiente. <b>Evidencias:</b> <u>-Plan Operativo Anual 2020</u> <u>-Plan Operativo Anual 2021.</u> <u>- Sistema de Control y Automatización de Transacciones (SCAT).</u> <u>- Sistema de tickets</u> <u>-Scanners.</u> <u>-Actualizaciones de los software</u></p>	



<p>✓ La gestión del conocimiento</p>	<p><u>-sistema de tickets</u> Para la gestión del conocimiento, los colaboradores del Departamento de TI, se actualizan a través de cursos y talleres de acuerdo a las necesidades tecnológicas de la institución.</p>	
<p>✓ Las actividades formativas y de mejora</p>	<p><b>Evidencias:</b> <u>-Capacitaciones realizadas</u> El Departamento de TI, participa en actividades formativas y de mejora de manera recurrente a fin de satisfacer las necesidades tecnológicas de la institución, tales como: telefonía de voz sobre IP, microtic, virtualización de servidores, seguridad de la información, orientados a la mejora continua de nuestros servicios.</p>	
<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p>	<p><b>Evidencias:</b> <u>-Capacitaciones realizadas.</u> Interactuamos con los grupos de interés y asociados a través de la página web, redes sociales, tele conferencia, correo electrónico, reuniones, OAI, seguimiento a los programas formativos, evaluaciones de satisfacción, encuestas.</p>	
<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p>	<p><b>Evidencias:</b> <u>-Reunión del consejo directivo</u> <u>-Reunión con los becarios (inducción)</u> <u>-Redes sociales</u> <u>-Página web</u> <u>-Oficina Libre Acceso a la Información (OAI)</u> <u>-Informe de seguimiento y evaluaciones de satisfacción a los programas formativos</u> El Inafocam para desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas, certificó las redes internas para garantizar mayor</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>eficiencia en el flujo de la voz y data.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-SCAT.</u>  <u>-Mantenimiento de redes</u></p> <p>A través de la implementación de un sistema integrado de gestión el Inafocam facilita a sus usuarios, tanto internos como externos, la prestación de los servicios, la comunicación y el tiempo de respuesta. Uno de nuestros programas implementados es el SCAT, Sistema de control y Automatización de Transacciones, que funciona como soporte para agilizar el proceso de reclutamiento de los interesados a becas. Nuestro portal web está creado basado en los estándares establecidos por la Optic, tomando en cuenta las necesidades de nuestros grupos de interés.</p> <p>Así como la creación de servicios en líneas, tales como solicitudes de becas y libros digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-SCAT.</u>  <u>-Certificación portal web institucional.</u>  <u>-Servicios en líneas.</u></p> <p>El Inafocam cuenta con las solicitudes en línea de inicial y posgrado permitiendo que los usuarios puedan realizar sus solicitudes sin tener que movilizarse a nuestra institución, también contamos con el servicio de libros digitales al servicio de nuestros ciudadanos/ clientes. Así como también los enlaces en las regionales y ditritos educativos, para que los docentes depositen sus documentos sin tener que</p>	
---	--	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>trasladarse a la oficina del Inafocam.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Servicio de solicitud de becas a programas formativos (inicial, posgrado).</u></p> <p><u>-Libros digitales.</u></p> <p><u>-Enlaces en las regionales y distritos educativos.</u></p>	<p>No se aportó evidencia de la definición de una política integral para gestionar la tecnología</p> <p>No se evidencia la manera el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC.</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>Para dar respuesta y equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios.</p> <p>El Inafocam está ubicado en el centro de la ciudad de Santo Domingo, y nuestros usuarios pueden llegar a la oficina principal a través de diferentes rutas de transporte público. De igual manera, nuestros colaboradores cuentan con tres rutas de transporte: (Zona Oriental/Inafocam), (Autopista Duarte km. 22 / Inafocam), (San</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>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Cristóbal/Inafocam).</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Imágenes de ubicación geográfica de la institución en la Carta Compromiso al Ciudadano.</u>  <u>-Rutas de transporte.</u></p> <p>El Inafocam cuenta con oficinas diseñadas en cristal, lo cual contribuye a la creación de espacios de luz natural, así como una gestión eficiente del consumo eléctrico. Cuenta además con mobiliario ergonómico y funcional, lo que permite facilitar el trabajo productivo y la integración del personal.</p> <p>Las instalaciones de Inafocam poseen además, 2 salones de reuniones, en el primer y tercer piso, los cuales cuentan con los equipos e instalaciones informáticos necesarios para la realización de presentaciones, un comedor en donde los colaboradores disponen de microondas, sillas y mesas y un refrigerador. De igual manera, cuenta con una sala/Aula Virtual con capacidad para 46 personas, diseñado tipo anfiteatro y debidamente equipado con laptops y sistema para teleconferencia.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Fotos de los espacios (áreas y comedor).</u>  <u>-Furgón.</u>  <u>-Rampa en la entrada de la institución.</u>  <u>-Fotos salones de reunión</u>  <u>-Fotos de aula virtual.</u></p> <p>Se evidencia un programa de mantenimiento de la estructura física y el equipamiento con salvaguarda de los materiales en uso.</p>	
---	---	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Es importante destacar que, dentro del programa de Mantenimiento de Planta Física se prioriza la higienización de las áreas comunes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Mantenimiento de planta física y equipos.</u></p> <p><u>-Comunicaciones de solicitud de mantenimiento.</u></p> <p><u>-Control de suministro de materiales</u></p> <p><u>-Ficha de proceso de Servicios Generales</u></p> <p>Se evidencia que la institución dispone de una flotilla de vehículos, que contribuyen a un ahorro significativo de combustible y emisión de contaminantes al medio ambiente, nuestro personal cuenta con 3 rutas de transporte gratuito, el cual es un apoyo en el ahorro de recursos tanto económicos como materiales para nuestros colaboradores.</p> <p>Para optimizar el uso de combustible se dispone de una tabla de cálculo basada en la distancia por rendimiento de galón.</p> <p>También se cuenta con un programa de mantenimiento de vehículo que establece la periodicidad de las revisiones por kilómetros recorridos según los estándares establecidos.</p> <p>Con el fin de asegurar la optimización de los equipos y el bajo consumo de energía, nuestros equipos electrónicos están configurados para que se apague la luminosidad de la pantalla cuando no están en uso. Promoviendo el ahorro en el consumo de energía eléctrica se han instalados bombillas led y con sensores de</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>movimiento en los baños. Así como llaves con sensores que se activan al colocar la mano, con el objetivo de ahorrar agua.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Instalaciones físicas.</u>  <u>-Flotilla de vehículos.</u>  <u>-Mantenimientos de vehículos</u></p> <p>Para asegurar una adecuada accesibilidad física a las instalaciones del Inafocam, se instaló en la entrada principal una rampa debidamente señalizada, con la que se le solicita el ingreso a los edificios de personas con discapacidad motora.  Se evidencia acceso a transporte público y algunos parqueos disponibles.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Foto rampa.</u></p> <p>Los activos físicos son gestionados a través del sistema SIAB. La administración de estos activos físicos obedece a reglas y normativas de la Dirección de Bienes Nacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Sistema SIAB-activos fijos.</u>  <u>-Procedimiento de activos fijos.</u></p> <p>En nuestras instalaciones contamos con un aula virtual debidamente equipada, la cual se facilita sin ningún costo a diferentes instituciones para que realicen actividades de capacitación, esta sala tiene capacidad para 46 personas sentadas equipadas cada una de ellas con una laptop y conexión eléctrica para cualquier otro accesorio, dos pantallas táctiles de última generación y un sistema de sonido. Está habilitada para realizar video conferencias desde cualquier parte del mundo. Además se dispone de</p>	<p>No se evidencia el acceso a parqueos</p> <p>No se cuenta con mediciones de reciclado seguro.</p>
--	---	---

	<p>dos salones de reuniones con equipo de proyección.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Solicitud aula virtual.</u></p> <p><u>-Imágenes aula virtual.</u></p> <p><u>-Imágenes de salones de reuniones.</u></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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>La institución ha identificado y clasificado sus procesos claves en el Mapa de Proceso “MP01”, en el cual han sido clasificado como: procesos estratégicos, operativos (misionales), de apoyo y los del Sistema de Gestión de Calidad SGC.</p> <p>La documentación de los procesos, procedimientos e instructivos se rigen por el estándar de la norma ISO 9001-2015.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Mapa de Procesos “MP01”.</u></p> <p><u>-Ficha de Proceso y procedimientos del SGC.</u></p> <p>Se puede evidenciar en las fichas de procesos y procedimientos institucionales la asignación de responsabilidades a los dueños de procesos y demás involucrados. En la descripción de puesto de cada</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>colaborador define sus responsabilidades y tareas asignadas. Así como el Manual de Organización y Funciones define la responsabilidad de cada área que compone la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Ficha de Procesos, procedimientos del SGC.</u>  <u>- Descripciones de puestos de los colaboradores.</u>  <u>- Manual de Organización y Funciones.</u></p> <p>La institución cuenta con un procedimiento que define los lineamientos institucionales para identificar, clasificar y aplicar medidas a los riesgos para los procesos. Estos son consolidados en una matriz general de riesgo e identificados en las fichas de cada proceso acompañados de las acciones de mitigación, tratamiento y contención.</p> <p>Los responsables, identifican cualquier cambio y/o actualización de los procesos que manejan, teniendo en cuenta los objetivos de la institución y el entorno, solicitan al responsable de calidad y en conjunto actualizan la ficha de proceso y/o procedimiento, si fuere necesario.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Procedimiento de Gestión de Riesgo.</u>  <u>-Matriz de riesgo.</u>  <u>- Ficha de procesos del SGC.</u></p> <p>El Plan estratégico institucional establece la línea de acción sobre la revisión y actualización de los procesos conforme a las nuevas directrices y en busca de la mejora continua.</p> <p>La vinculación de los procesos al</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>cumplimiento de los objetivos estratégicos se puede evidenciar además en los planes operativos anuales, donde las áreas programan las actividades que dan cumplimiento a la estrategia institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Plan Estratégico Institucional.</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2021.</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2020.</u>  <u>-Mapa de procesos MP01</u>  <u>-Fichas de Procesos y Procedimientos del SGC</u></p> <p>Con la finalidad de considerar en la estrategia institucional la opinión de los diferentes grupos de interés, el Inafocam, realiza periódicamente encuestas de satisfacción a los ciudadanos clientes tanto internos como externos, lo que proporciona información valiosa para la toma de decisión y la mejora continua.</p> <p>El Inafocam, también realiza la revisión y validación de los procesos y procedimientos con todos los responsables de procesos y los diferentes equipos de trabajo.</p> <p>En las instalaciones del instituto está disponible el buzón de quejas y sugerencias, lo que le permite a los ciudadanos clientes expresar sus consideraciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2020.</u>  <u>-Reporte de solicitudes de información recibidas mediante el centro de buzones.</u></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><u>-Actas de reuniones de revisión y actualización de procesos.</u>  <u>-Buzón de quejas y sugerencias internas y externas.</u></p> <p>La distribución de recursos del Plan operativo anual está fundamentada en el cumplimiento de las metas institucionales, asegurando la consecución de los fines de la organización; también en el Plan Anual de Compras y Contrataciones, PACC, en el cual se contemplan las compras que demanda la institución para realizar de manera oportuna las actividades requeridas en el cumplimiento de la misión institucional, garantizando además la racionalización de los recursos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Plan Operativo Anual 2021.</u>  <u>-Plan anual de compras y contrataciones 2021.</u>  <u>-Certificaciones de fondo.</u></p> <p>La institución revisa y adecua sus procesos continuamente a los cambios normativos y requisitos legales vigentes, asegurando mediante la creación de políticas y procedimientos la viabilidad en la gestión de los procesos, la eliminación de la burocracia innecesaria y la simplificación para su realización.</p> <p>La institución anualmente realiza auditoria interna donde determina cambios, actualizaciones en los procesos o su simplificación si fuera necesario.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Plan de mejora como resultado de la</u></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><u>autoevaluación y las auditorías internas y externa de procesos.</u>  <u>-Fichas de procesos y procedimientos.</u>  <u>- Informe de auditorías.</u>  <u>-Actas de reuniones</u></p> <p>Nuestra Institución establece objetivos de resultados orientados a los grupos de interés definidos en la declaración anual de los objetivos de calidad enfocándonos en la satisfacción de los ciudadanos clientes, así como en la Carta Compromiso al Ciudadano, redactada con el apoyo del MAP, en la que se recoge de manera resumida todas nuestras obligaciones y responsabilidades ante el ciudadano/cliente para cumplir sus necesidades y expectativas de servicio. Periódicamente se realizan encuesta de satisfacción para medir la efectividad de los servicios electrónicos en los procesos claves de la institución.</p> <p>También, la institución mide de manera periódica el desempeño de todos los procesos a través de indicadores de gestión con el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento y la eficacia de las actividades realizadas por el Inafocam, orientadas a dar respuestas a los diferentes grupos de interés.</p> <p>A lo interno, se instituye el acuerdo de desempeño de los colaboradores, donde de manera particular se establecen indicadores que permiten medir la eficiencia de los procesos. De igual manera, a través del monitoreo trimestral del POA se evidencia el nivel de desempeño y cumplimiento de</p>	
---	---	--

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Carta Compromiso al Ciudadano.</u>  <u>-Acuerdos de desempeño.</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2020.</u>  <u>-Informes de desempeño de los procesos (indicadores) 2020</u>  <u>-Objetivos de calidad 2020.</u></p> <p>A través de la Encuesta de Satisfacción de Usuario de TI, aplicada por el Departamento de Tecnología, se monitoriza y evalúa el impacto de los servicios electrónicos en términos de eficiencia, calidad y eficacia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuario de TI 2020.</u></p> <p>Nuestros procesos y servicios son mejorados continuamente mediante la innovación basada en el intercambio de experiencias con organismos nacionales e internacionales. Introducción de los servicios en línea, libros digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Convenio.</u>  <u>-Página web/servicios en línea.</u></p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Tanto en nuestro mapa de proceso como en las fichas de procesos están identificadas las salidas, así como en la carta compromiso al ciudadano se pueden evidenciar claramente nuestros productos y</p>	

	<p>servicios claves, de igual manera, los atributos y estándares de calidad asumidos por el Inafocam, para ofrecerles a los ciudadanos clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Carta Compromiso al Ciudadano.</u>  <u>-Mapa de procesos.</u>  <u>-Ficha de procesos y procedimientos.</u></p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Periódicamente el Inafocam realiza investigaciones diagnósticas y encuestas de satisfacción, acerca de nuestra población objetivo y grupos de interés para identificar sus necesidades y expectativas, y por medio de esta establecer acciones de mejora que dé respuesta a sus requerimientos.</p> <p>Otro espacio de comunicación con nuestros ciudadanos clientes es por medio de nuestros buzones de sugerencias, tanto físico como electrónico el cual es revisado periódicamente por el representante de la OAI, quien canaliza y da seguimiento a la respuesta oportuna que debe ofrecer la institución. Así como también llamada telefónica, correo electrónico, estas son las vías de comunicación con el ciudadano cliente para hacernos llegar sus sugerencias, quejas, opiniones de los servicios recibido.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Buzón de quejas y sugerencias.</u>  <u>-Centro de buzón web.</u>  <u>-Reporte de solicitudes de información recibidas por la OAI.</u>  <u>-Informe de encuesta.</u></p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de</p>	<p>Durante los procesos de formación, se realiza un proceso de seguimiento con los</p>	

<p>calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>becarios para asegurar que las IES cumplan con los estándares de calidad en los servicios contratados por el Inafocam. Este seguimiento se realiza mediante visitas y la aplicación de encuesta de satisfacción a becarios durante el proceso de formación, y evaluaciones tanto diagnósticas como de seguimiento.</p> <p>Periódicamente la institución realiza mediciones de satisfacción a los clientes del servicio, mediante encuestas, con el fin de conocer la opinión de los clientes y realizar mejoras a los procesos para satisfacer las expectativas de los clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>- Informe de encuesta de satisfacción de las diferentes áreas.</u>  <u>-Evaluaciones tanto diagnósticas.</u>  <u>-Seguimiento y monitoreo a los programas.</u></p>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Nuestros ciudadanos/clientes y partes interesadas que están representados en el Consejo Directivo de la Institución, para la revisión y actualización de nuestros procesos se toma en cuenta la participación de nuestro colaboradores, se puede evidenciar en la puesta en ejecución de los programas en respuesta a las solicitudes de necesidades formativas particulares identificadas y remitidas por las regionales educativas y otras instancias del sistema.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Actas de reuniones del Consejo Directivo.</u>  <u>-Solicitud de necesidades formativas.</u></p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios</p>	<p>Por medio del portal web institucional y las redes sociales nuestros becarios pueden</p>	

<p>interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>realizar preguntas y sugerencias que son respondidas rápidamente por las unidades responsables, lo cual permite la interactividad con nuestros ciudadanos/clientes. Y tomar en cuenta estas sugerencias para la mejora de los procesos. De igual manera, a través de la OAI se pueden evidenciar las solicitudes de información y la prestación oportuna de esta. De igual manera los ciudadanos pueden acceder en la página web a nuestros servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Centro de buzones en el portal web.</u>  <u>-Reporte de Solicitudes de Información Recibidas mediante el centro de buzones.</u>  <u>-Informe de evaluación del portal.</u>  <u>-Solicitudes en líneas.</u></p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>El Inafocam, cuenta con la página web institucional el cual aloja también el portal de transparencia. Por medio de estos les ofrecemos de manera constante a nuestros usuarios, informaciones claras y confiables relativas a los servicios ofrecidos, programas formativos, fechas de convocatorias y requisitos para solicitar las becas, estas informaciones son actualizadas constantemente. También tenemos una presencia activa en las diferentes redes sociales (Facebook, Instagram, twitter), en las cuales publicamos informaciones del quehacer de la institución, con una interacción directa con nuestros clientes. Así como también la Oficina de Acceso a la Información (OAI), que brinda atención al ciudadano cliente.</p>	

	<p>La política de comunicaciones, tiene como objetivo establecer los lineamientos de comunicación interna y externa, para que sea adecuada, fiable y accesible.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Página web institucional / <a href="http://www.inafocam.edu.do">www.inafocam.edu.do</a>.</u>  <u>-Portal de transparencia.</u>  <u>-Estadísticas de redes sociales.</u>  <u>-Oficina de Acceso a la Información (OAI).</u>  <u>-Política de Comunicaciones.</u></p>	
<p>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, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Para proveer accesibilidad a las informaciones, nuestra institución pública estas en nuestro portal web y las reproduce en brochures y folletos, los cuales son colocados en las áreas de servicios y enviados a las regionales, distritos educativos e Instituciones de Educación Superior. De igual manera, nuestros ciudadanos/clientes pueden acceder a nuestros servicios a través de las 18 Regionales y los 122 Distritos Educativos distribuidos en todo el territorio nacional.</p> <p>La institución promueve la accesibilidad a través del uso de las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter), en las que el ciudadano cliente puede obtener cualquier tipo de información que necesite acerca de los servicios que se ofrecen en el Inafocam.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Carta Compromiso al Ciudadano.</u>  <u>-Portal institucional.</u>  <u>-Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter).</u>  <u>-Videos promocionales, brochures, etc.</u></p>	

<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>La institución posee distintos medios para que el usuario pueda expresar su queja o sugerencias con algún servicio brindado: cuenta con buzones de quejas y sugerencias, tanto físicos como electrónico, la línea 311, llamadas telefónicas, correos, así como también se puede dirigir a la Oficina de Accesos a la Información (OAI) para realizar su queja formal. Todas las quejas recibidas son registradas y se les da el debido seguimiento, todos estos medios están detallados en el procedimiento de quejas y sugerencias.</p> <p>Los usuarios pueden acceder al Centro de Buzones desde nuestro portal haciendo click en el menú “Contactos”. Una vez allí el usuario accederá al departamento que quiera hacerle una pregunta, presentar una queja o solicitar algún servicio. Este es monitoreado por la Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>También, la Política de Comunicación del Inafocam, en el punto 3.7.9, norma el accionar del instituto en la gestión de las quejas y sugerencias.</p> <p>De igual forma, se cuenta también con un proceso de satisfacción del cliente, en donde se definen las actividades para la gestión de las quejas y/o sugerencias tanto internas como externas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Centro de buzones (formulario, correos).</u>  <u>-Instructivo del centro de buzones.</u>  <u>-Política de Comunicación del Inafocam.</u></p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Nuestra cadena de prestación de servicios está identificada en la Ley General de Educación 66-97, Art. 129, en la Ordenanza 25-2017, y se puede evidenciar en la carta compromiso al ciudadano donde se establecen procesos del SGC bajo el estándar ISO 9001-2015.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Ley General de Educación 66-97, Art. 129.</u>  <u>-Ordenanza 25-2017.</u>  <u>-Mapa de proceso.</u>  <u>-Certificación ISO 9001-2015.</u>  <u>-Carta Compromiso al Ciudadano.</u></p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Nuestras becas de formación son coordinadas con diversas organizaciones, tanto del sector privado, público y sin fines de lucro, ya que realizamos acuerdos con todas las entidades que trabajan el tema educativo.</p> <p>Tal es el caso del Diplomado en Atención Integral a la Primera Infancia, coordinado por la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) que, a su vez, se encargaría de contratar los servicios de universidades nacionales que impartan la carrera de Educación Inicial, con énfasis en la Primera Infancia.</p> <p>Existen además otras alianzas o acuerdos de colaboración con diversas instituciones</p>	

	<p>como la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) y el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (Isfodosu); la Embajada Americana y el Centro Espiral Mana, entre otras</p> <p><b>Evidencias:</b> -Acuerdos/convenios</p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>En el Inafocam, se realizan informes periódicos sobre la gestión y los resultados, por su naturaleza la mayor cantidad de informes son realizados por el área académica, relacionado con la gestión de los programas formativos, lo que permite facilitar el intercambio de datos e información relativa al proceso académico, con las IES, promoviendo además la mejora continua de las propuestas formativas.</p> <p><b>Evidencias:</b> -Informes académicos.</p>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Un acuerdo entre Inaipi-Inafocam, programas con fondos especiales del Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (Inaipi). En este acuerdo el Inaipi traspasa al Inafocam los fondos para la coordinación de los diferentes programas de formación continua que respondan a las necesidades de formación de sus colaboradores, según las líneas de acción y el alcance considerado por sus autoridades a partir de las necesidades de sus recursos humanos, para el fortalecimiento de competencias profesionales, personales y de actualización.</p> <p><b>Evidencias:</b> - Acuerdo Inaipi-Inafocam.</p>	

<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Con la finalidad de facilitar la interacción con los diferentes grupos de interés, se han creado grupos de trabajo que permiten identificar y solucionar problemas; así como socializar y promover iniciativas de mejora en los procesos tanto académicos como administrativos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Actas de reuniones.</u>  <u>-Comunicación de designación de equipos de trabajo (comité de calidad, comité de ética, comité de compras, comité de salud y seguridad laboral).</u></p>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>El Inafocam, promueve las reuniones inter-organizacionales e interdepartamentales, para desarrollar proyectos, planes y programas.</p> <p>Los procesos se actualizan con todas las áreas involucradas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Actas de reuniones.</u>  <u>-Fichas de procesos</u></p>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>La institución ha creado una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización que ayuda a la gestión eficiente y eficaz de los procesos estratégicos, operativos (misionales) y de apoyo.</p> <p>En donde cada uno de estos, están orientados a delimitar el quehacer de cada una de las áreas, involucrando a todos los colaboradores, tal como se expresa en nuestra política de calidad, y en el direccionamiento estratégico.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<u>-Certificación ISO 9001-2015.</u> <u>-Autodiagnóstico CAF 2021.</u> <u>-Revisión por la dirección 2020</u>	
--	---	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

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

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La valoración de los ciudadanos clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-eficacia y confiabilidad: 71.30%</li> <li>-Capacidad de repuesta:78%</li> <li>-Profesionalidad y confianza en el personal: 76.30%</li> <li>-Empatía/accesibilidad: 92.30%.</li> </ul> <p><b>: Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Informe de monitoreo de la calidad de los servicios ofrecidos por el Inafocam 2021</u></li> </ul> <p>El Departamento de Investigación y Evaluación realiza evaluaciones diagnósticas a los participantes de los programas formativos, así también aplica cuestionarios de satisfacción, desempeño del formador y opinión a becarios en los distintos programas académicos ofertados por el Inafocam, de manera trimestral y semestral, según el programa. También, para la apertura y coordinación de los programas a ofertar se toman en consideración las</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>necesidades formativas presentadas por las distintas Regionales y Distritos Educativos; además de las presentadas de manera directa por las diferentes niveles del MINERD.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Evaluaciones diagnósticas.</u>  <u>-Cuestionarios de satisfacción.</u>  <u>-Necesidades formativas.</u></p> <p>La institución está abierta al público de manera presencial de lunes a viernes, en horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. Está ubicada en una zona céntrica y de fácil acceso para visitantes en vehículo privado y para los usuarios del transporte público por las rutas de la Núñez de Cáceres o Rómulo Betancourt.</p> <p>Para los usuarios del interior de la Capital nuestros servicios son ofrecidos a través de los enlaces de las 18 Regionales y 122 Distritos Educativos.</p> <p>Asimismo, fuera del horario laboral, los usuarios pueden contactarnos para solicitar cualquier orientación y dejarnos sus opiniones y sugerencias por las siguientes vías: por medio de una red de flotas, portal web, correos electrónicos, redes sociales y buzones electrónicos.</p> <p>En la encuesta de valoración del servicio del Inafocam 2021, se obtuvo un 75.90% como satisfacción con el horario de atención al público.</p> <p>La instalación de la institución es fácil de localizarla 78.40% está satisfecho.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>- Carta Compromiso al Ciudadano.</u></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>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Portal Web Institucional.</u></li> <li>- <u>Correo Electrónico.</u></li> <li>- <u>Redes sociales.</u></li> <li>- <u>Buzones electrónicos.</u></li> <li>- <u>Informe de encuesta de monitoreo de la calidad del servicio del Inafocam 2020.</u></li> </ul> <p>Poseemos un portal de transparencia, en el cual se colocan todas las informaciones administrativas y de desempeño de nuestra Institución, este portal cuenta con todas las informaciones que establece la Ley de Libre Acceso a la Información Pública 200-04. En el 2020, vía el Portal Único De Acceso a la Información Única SAIP, las cuales fueron todas respondidas en 12 días por debajo de los plazos establecidos por la ley, por lo que se logró dar 100% de respuesta a las solicitudes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Reporte del indicador de Oficina Acceso a la Información.</u></li> <li>- <u>Informe de revisión por la dirección 2020.</u></li> <li>- <u>Solicitudes a través de Oficina Acceso a la Información.</u></li> </ul> <p>En la encuesta de valoración de la calidad de los servicios ofrecidos por el Inafocam, presenta las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un 74.50% se siente satisfecho con el cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio.</li> <li>- Un 77% se siente satisfecho con la disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado.</li> <li>- Un 77.60% se siente satisfecho con la información que le proporcionaron fue</li> </ul>	
--	---	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>clara y comprensible.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un 77.10% se siente satisfecho con la confianza que le transmite el personal.</li> <li>- <b>Evidencias:</b>  <u>-Informe de monitoreo de la calidad de los servicios ofrecidos por el Inafocam 2021.</u>  Nuestros servicios están diferenciados en los requisitos establecidos en el reglamento de Becas, Carta Compromiso al Ciudadano y el Catálogo de Servicio.  <b>Evidencias:</b>  <u>-Reglamento de Becas.</u>  <u>-Carta Compromiso al Ciudadano.</u>  <u>-Catálogo de Servicio.</u> </li> </ul> <p>El Inafocam utiliza herramientas o medios para informar a los ciudadanos clientes sobre los programas y acciones relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal institucional, el cual es actualizado de manera regular con informaciones académicas y de índole institucional.</li> <li>- Boletín institucional, que pasó de un diseño basado en las descripciones de los trabajos desarrollados por el Inafocam con los docentes a otro apoyado además, por testimonios de estos y publicaciones de estudios realizados.</li> <li>- Redes Sociales: La institución tiene presencia en las diferentes redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y Google Plus) con el fin de ofrecer un soporte, dar información y atención de primera mano a nuestros becarios y público en general.</li> <li>- En nuestro portal de transparencia y en la Oficina de Acceso a la Información</li> </ul>	
---	---	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>tenemos disponible documentos institucionales para ser entregados a requerimiento de los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Portal institucional.</u>  <u>-Redes sociales.</u>  <u>-Boletín informativo portal institucional</u>  <u>-Portal de transparencia.</u>  <u>-Lista de documentos para entrega (OAI).</u></p> <p>Las informaciones son suministradas a nuestros clientes/ciudadanos mediante nuestro correo electrónico institucional, portal web, publicaciones en las redes sociales, boletines, centro de documentación.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>- Centro de Documentación.</u>  <u>Correo electrónico institucional.</u>  <u>-Portal web institucional.</u>  <u>-Redes sociales.</u>  <u>-Boletín.</u></p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>La medición de satisfacción de los ciudadanos clientes es realizada a través de la aplicación de encuestas periódicas gestionadas por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento de Becas (encuesta de satisfacción de usuarios), con frecuencia trimestral.</li> <li>• Departamento de Tecnología de la información (satisfacción de los usuarios de TI), con frecuencia semestral.</li> <li>• El Departamento de Investigación y Evaluación (encuesta de monitoreo de la calidad de los servicios brindados por el Inafocam y</li> </ul>	

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>satisfacción de los programas formativos) anual a solicitud del MAP y con frecuencia semestral, anual a solicitud de las áreas académicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima organizacional, con frecuencia anual a solicitud del MAP.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Informes de resultados de encuestas.</u>          En la encuesta de monitoreo de la calidad de los servicios ofrecidos por el Inafocam en el 2021, un 71.30% de los encuestado se siente satisfecho con la eficacia y confiabilidad en la prestación del servicio, así como un 76.30% se siente satisfecho con la profesionalidad y confianza mostrado por la institución al brindar el servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Informe de monitoreo de la calidad de los servicios brindados por el Inafocam 2021</u></p>	
--	---	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>El Inafocam, para el diseño y prestación de sus servicios considera los requerimientos de formación, capacitación y actualización permanente de los docentes, presentado por el Ministerio de Educación a través de sus diferentes instancias (niveles, regionales, distritos y centros educativos) y la comunidad; así como, la validación de las propuestas formativas presentadas por las</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Plataforma de inducción</li> <li>• Plataforma de solicitud de becas en línea.</li> </ul> <p>El 89.80% se siente satisfecho con el servicio recibido vía internet (obtener información sobre algún servicio, descargar formularios, enviar y completar formulario, etc.).</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-SCAT.</u>  <u>-Buzones electrónicos.</u>  <u>-Redes sociales.</u>  <u>-Plataforma de inducción.</u>  <u>-Solicitud de becas de formación inicial y posgrado en línea</u>  <u>-Informe de monitoreo de la calidad de servicios ofrecidos por el Inafocam 2021.</u></p> <p>En el Inafocam no existen ningún tipo de restricciones (género, diversidad cultural, social, religión) en la participación de los ciudadanos clientes en los servicios ofrecidos. Siempre que estos cumplan con los requisitos establecidos en la normativa que regula cada servicio.</p> <p>En el caso específico de recursos humanos, de igual manera, se busca la equidad de género y no existe ninguna distinción para la contratación.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Reglamento de Becas.</u>  <u>-Matriz de becarios.</u>  <u>-Código de Ética.</u></p> <p>El Departamento de Investigación y Evaluación evalúa de manera periódica los programas de formación en ejecución con el fin de validar el cumplimiento y las posibles</p>	
---	---	--

	<p>necesidades de nuestros becarios a fin de dar respuesta de acuerdo a su pertinencia. Este departamento sustenta esa evaluación a través de informes elaborados de diagnóstico, inicio, seguimiento y final de los programas financiados por el Inafocam a través de instituciones formadoras. Con estos informes se busca establecer las necesidades y el grado de cumplimiento de las mismas.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Informes de seguimiento presentado del Departamento de Investigación y Evaluación.</u>  <u>-Instrumento de evaluación.</u></p>	
--	--	--

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El Inafocam está disponible al público de manera presencial de lunes a viernes, en horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., y de manera virtual 24/7 a través del buzón electrónico.</p> <p>Un 75.90% se siente satisfecho con el horario de atención al público.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Buzón electrónico.</u>  <u>-Informe de encuesta de monitoreo de la calidad de los servicios del Inafocam 2021.</u></p> <p>En la encuesta realizada en el 2021, sobre el monitoreo de la calidad de los servicios ofrecidos por Inafocam, un 70.40% se siente satisfecho con el cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión,</p>	

<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>asi como el 74.50% se siente satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo atendieron.  <b>Evidencia:</b>  <u>-Informe de encuesta de monitoreo de los servicios ofrecidos por el Inafocam 2021.</u>          Todos los servicios brindados por el Inafocam son gratuitos evidenciado mediante la Ordenanza 8-2004/25-2017.</p>	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p><b>Evidencia:</b>  <u>-Ordenanza 8-2004.</u>  <u>-Ordenanza 25-2017. (Artículo 8, apartado C).</u>          La información sobre el Inafocam está disponible mediante nuestro portal web institucional y Carta Compromiso al Ciudadano.  <b>Evidencias:</b>  <u>- Portal web institucional.</u>  <u>-Carta Compromiso al Ciudadano.</u></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Los Ciudadanos/clientes poseen los siguientes medios para solicitar o recibir información institucional:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Portal web institucional.</li> <li>2. Portal web de transparencia.</li> <li>3. 7 Buzones electrónicos.</li> <li>4. 1 buzón físico en nuestra recepción.</li> <li>5. Presencia en las 4 principales Redes Sociales.</li> <li>6. Una Oficina de Acceso a la Información.</li> <li>7. Centro de Documentación Educativa.</li> <li>8. 18 Regionales y 122 distritos educativos en</li> </ol>	

<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>toda la geografía nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Portal web.</u></p> <p><u>-Portal de transparencia</u></p> <p><u>-Buzones electrónicos</u></p> <p><u>-Redes sociales.</u></p> <p><u>-Oficina de Acceso a la Información.</u></p> <p><u>-Centro de Documentación Educativa y enlaces en las diferentes regionales.</u></p> <p>Las informaciones están disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana mediante el portal web institucional y de transparencia, y estas son actualizadas basadas en la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública; y la Resolución de la DIGEIG.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Portal de transparencia.</u></p> <p><u>-Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.</u></p> <p>Los objetivos de la institución están disponibles de manera electrónica a través de nuestro portal de transparencia para consulta de nuestros colaboradores y ciudadanos clientes en nuestra Oficina de Acceso a la Información. Así como la estadística institucional colgada en el portal de transparencia del Inafocam.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Portal de transparencia.</u></p> <p><u>-Oficina de Acceso a la Información.</u></p> <p>El Inafocam presenta CERO actuaciones del Defensor Público.</p> <p>En el Inafocam se tiene establecido una matriz de responsabilidades para la solicitud y colocación de las informaciones en nuestro portal de transparencia, se solicita a los responsables las informaciones de manera</p>	
--	---	--

	<p>mensual, trimestral, semestral y anual, luego el organismo regulador (DIGEIG) evalúa nuestro portal, en el 2020, se obtuvo un 99%. Lo que evidencia que somos una institución con buen desempeño ético.</p> <p><b>Evidencias:</b> -<u>Matriz de responsabilidades.</u> -<u>Valoración de la DIGEIG 2020.</u></p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>En el Inafocam desde el 2020, no se han recibido ningún tipo de quejas a través de los buzones físicos y electrónicos definidos para tales fines.</p> <p><b>Evidencias:</b> -<u>Registro de quejas y/o sugerencias 2020.</u></p> <p>El Inafocam en su proceso de mejora continua controla el número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación dentro del proceso operativo de Gestión de Pagos a Programas Formativos que es donde se manejan la mayoría de los expedientes de pagos a proveedores, a través de un indicador que da seguimiento a todos los expedientes devueltos por errores y aplica las medidas correctivas necesarias para minimizarlos. El indicador anual relativo a las devoluciones de expedientes por la controlaría, el cual tiene como meta base que sea menor del 5% de los expedientes de pagos trabajados, se ha mantenido a través de los años dentro de la meta establecida, en el 2020 el resultado fue de</p>	

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>un 0 %, representando éste, que ningún de los expedientes fue devuelto.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Reporte del indicador Control de Pago 2020</u>  <u>-Informe de revisión por la dirección 2020.</u></p> <p>La encuesta realizada a nuestros clientes en el año 2020 cuando se les preguntó a los encuestados sobre si el Inafocam cumple con los compromisos de calidad en la prestación del servicio el 74.50% está satisfecho.</p> <p>Así como una valoración de un 99% del portal de transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Informe de monitoreo de la calidad de los servicios brindados por el Inafocam 2020.</u>  <u>-Valoración del portal de transparencia 2020</u></p>	
---	---	--

### **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

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

#### **SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>El instituto cuenta con una valoración de un 94.50% de satisfacción sobre la valoración del servicio, de acuerdo a sus necesidades, así como un promedio de 98.3% percibió el servicio mejor y mucho mejor de lo que esperaba.</p> <p>De igual forma, el rendimiento global de la institución fue de un 84% y se puede</p>	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>evidenciar en el informe de cumplimiento de POA 2020.  <b>Evidencias:</b>  <u>- Informe de Encuesta de monitoreo de la calidad de los servicios del Inafocam 2020.</u>  <u>- Informe de cumplimiento de POA 2020.</u>          Se evidencia que el personal participó en la realización del Plan estratégico Institucional donde se reafirmó el direccionamiento estratégico de la institución (misión, visión y valores).          En la encuesta de clima 2020, el ítem: en mi área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución, presenta una valoración positiva de 90.28%.  <b>Evidencias:</b>  <u>-Actas de reuniones de elaboración del PEI.</u>  <u>-Lista de participantes en la socialización del PEI.</u>  <u>-Informe de encuesta de clima organizacional 2020.</u></p>	
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La participación de las personas en las actividades de mejora se destacan en las realizaciones de reuniones, revisión de los procesos, en el plan de acción resultado de las evaluaciones de Clima Organizacional, auditorías de calidad internas y externas, así como, cualquier otra mejora identificada tanto por los responsables de los procesos como cualquier otro colaborador en particular.  <b>Evidencias:</b>  <u>-Actas de reuniones o lista de socialización de encuesta de clima.</u>  <u>-Plan de acción de la encuesta.</u>  <u>-Oportunidades de Mejora del Informe de</u></p>	

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p><u>Auditorías.</u> El Inafocam, cuenta con un código de ética, en el cual se evidencian los parámetros que deben regir el accionar ético de los colaboradores; deben firmar la Carta de Compromiso Ético.</p> <p>Contando además, con un Comité de Ética Institucional, constituido de acuerdo a las normativas establecidas por la DIGEIG.</p> <p>Para apoyar el conocimiento de las personas con relación al accionar ético institucional, a través del portal de transparencia se reportan toda la documentación que avala el comportamiento institucional y también se dispone de un buzón ético, donde los colaboradores pueden expresar observaciones o percepciones sobre posible conflictos de interés institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> -<u>Código de Ética.</u> -<u>Carta conformación Comité de Ética.</u> -<u>Carta Compromiso Ético.</u> -<u>Imagen del buzón de ética.</u> -<u>Portal de transparencia.</u></p>	
<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Contamos con varios mecanismos de consulta y diálogos como son: el portal de intranet, pagina web, redes sociales, murales informativos en las diferentes oficinas y pasillos, monitores informativos en cada nivel, boletín institucional, el cual es distribuido tanto internamente como a todos los grupos de interés, buzones de sugerencias electrónicos y físicos distribuidos en diferentes espacios de la institución, resumen</p>	

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>de prensa.</p> <p>Así mismo, contamos con un responsable de acceso a la información; de igual modo el diseño de las oficinas permiten la accesibilidad del personal a los directivos; estas están diseñadas en cristal, se promueve que se encuentren siempre abiertas para recibir no solo a los colaboradores, sino a los ciudadanos clientes que requieran un servicio o deseen presentar alguna solicitud o inquietud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Fotografías de las oficinas.</u></li> <li>-<u>Fotografías monitores y murales.</u></li> <li>-<u>Buzón de quejas y sugerencias.</u></li> <li>-<u>Portal web institucional.</u></li> <li>-<u>Intranet.</u></li> <li>-<u>redes sociales.</u></li> <li>-<u>Boletín informativo</u></li> </ul> <p>El Inafocam posee un gran compromiso con los principios de responsabilidad social manifestada en la donación de libros a colaboradores.</p> <p>Nuestros colaboradores participan activamente de las actividades relacionadas con la responsabilidad social de la organización reducción del consumo del agua, ahorro de energía, uso de materiales eco amigable, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Fotos.</u></li> <li>-<u>Lista de donaciones de libros a colaboradores 2020.</u></li> </ul>	
---	---	--

**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>Los directivos de la institución a través del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual (POA), tienen establecidos los objetivos a alcanzar durante cada período y la asignación de los recursos. Comprometiéndose a su cumplimiento por medio de la firma del acuerdo compromiso de planes, programas y proyectos.</p> <p>Asimismo, para lograr la estrategia de gestión de RRHH, todos los colaboradores realizan acuerdos de desempeño donde se establecen las metas, responsabilidades y resultados esperados.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Plan Estratégico Institucional .</u>  <u>-Plan Operativo Anual 2021.</u>  <u>-Acuerdos de desempeño.</u>  <u>-Acuerdo compromiso de planes, programas y proyectos.</u></p> <p>Los procesos han sido diseñados involucrando a todos los responsables, con el objetivo de optimizar los recursos tanto humanos, físicos y financieros, de manera que faciliten el trabajo. Los mismos han sido debidamente documentados para que sirvan de guía a nuestros colaboradores y cumplan de esta manera con las metas y los propósitos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Mapa de procesos</u>  <u>-Ficha de proceso.</u>  <u>-Actas de reuniones.</u></p>	

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>El Inafocam cuenta con un Manual de Organización y Funciones donde se clasifica y define las tareas de cada una de las unidades, así como un Manual de Puestos que describe las tareas propias de cada puesto. Estos documentos sirven de sustento a la gestión del desempeño y al reparto de tareas amparadas en un sistema de evaluación del desempeño de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Manual de Organización y Funciones.</u>  <u>-Manual de Puestos.</u>  <u>-Acuerdo de desempeño individual.</u></p>	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>El Inafocam en coordinación con el MAP, se reconoce el tiempo en servicio en la administración pública, a aquellos servidores que han cumplido 25 años o más de labor, reconociendo con esto su permanencia, compromiso y entrega.</p> <p>De igual manera, el esfuerzo individual es reconocido a través de la evaluación del desempeño y aquellos que superan el 85% del cumplimiento de las metas individuales establecidas, recibe un bono de compensación por su eficiencia y compromiso en el cumplimiento de sus tareas diarias. Asimismo el esfuerzo de equipo institucional recibe un incentivo por cumplimiento de indicadores del SISMAP con una evaluación sobre los 80%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Invitación acto al mérito.</u>  <u>-Fotografías acto al mérito.</u>  <u>-Evaluación del desempeño de colaborador.</u>  <u>-Reporte de cumplimiento de indicador de gestión en el SISMAP.</u></p>	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la</p>	<p>El Inafocam, desarrolla permanentemente</p>	

<p>innovación.</p>	<p>acciones innovadoras no solo en el área académica sino también en el área administrativa; estas se pueden identificar en la implementación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Programa Nacional Docente de Excelencia, el cual apoya una política de Estado orientada, en el año 2020 se ingresaron 539 bachilleres.</li> <li>-Programa de Formación para la Inducción a Docentes de Nuevo Ingreso ,del Sistema Educativo Público, impactando a 8,083 docentes de nuevo ingreso, el cual tiene la finalidad de poner en marcha un conjunto de acciones que impulsan la profesionalización sistemática de la carrera docente desde su inicio.</li> <li>-Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela, que pasa de ser una estrategia a ser asumida por sus resultados como un nuevo modelo de formación, por lo que en lo adelante se asume este como, formación situada, la cual ha impactado a 14,470 docentes.</li> <li>-Sistema de Gestión de Calidad bajo el estándar ISO 9001:2015.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Programa Nacional Docente de Excelencia.</u></li> <li>-<u>Programa Nacional de Inducción a Docentes de Nuevo Ingreso.</u></li> <li>-<u>Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela (EFCCE).</u></li> <li>-<u>Plan de transición hacia el estándar ISO 9001:2015.</u></li> </ul>	
--------------------	--	--

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li>   <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li>   <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2020, la institución presento una valoración de un <b>85.64%</b> en la dimensión calidad y vida laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Encuesta de Clima Organizacional 2020</u>  El Inafocam trata el enfoque hacia las cuestiones sociales, medida en la encuesta de clima organizacional, tales como:  -El 90.98% de los colaboradores manifestó que el trabajo le permite dedicar tiempo a sus familias  -El 93.75% considera que la institución le apoya cuando tiene una urgencia familiar.  -El 85.42 de los colaboradores participa en eventos familiares que se organizan en mi institución.  -El 94.44% considera que en su área se valora el horario de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Encuesta de Clima Organizacional 2020.</u>  En la Institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre hombres y mujeres, presenta una valoración de 61.81% en la encuesta de Clima Organizacional 2020.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Encuesta de Clima Organizacional 2020.</u>  En la encuesta de clima organizacional 2020, la valoración de la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo, medida a través de los siguientes ítems:  -En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para la realización de mi</p>	

	<p>trabajo, presenta una valoración positiva de 88.89%,</p> <p>-Tengo a tiempo el material requerido para hacer mi trabajo, presenta una valoración positiva de 83.33%.</p> <p>-La estructura del área está alineada para el cumplimiento de los objetivos, presenta una valoración positiva de 87.01% en la encuesta de Clima Organizacional 2018.</p> <p>-Mi institución da repuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad, presenta una valoración positiva de 88.19%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><u>-Encuesta de Clima Organizacional 2020.</u></p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>En los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2020, el 55.56% considera que en la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera.</p> <p>En los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2020, los ítems:</p> <p>-La información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de metas, presenta una valoración positiva de 90.28%.</p> <p>-Impulsos cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajo, presenta una valoración positiva de 86.11%.</p> <p>-Mi supervisor me alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo, presenta una valoración positiva de</p>	

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>85.41%.          -Conozco el impacto de mi trabajo en mi institución, presenta una valoración positiva de 88.19%.          -Conozco las normativas aplicada a mi trabajo, presenta una valoración positiva de 81.25%.          -Estoy satisfecho con los beneficios que me ofrece la institución, presenta una valoración positiva de 87.50%.  <b>Evidencias:</b>  <u>-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2020.</u>          En los ítems: aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo, presenta una valoración positiva de 89.59% y mi supervisor me permite cumplir con la capacitación que ha programado, presenta una valoración positiva de 82.64% en el Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2020.  <b>Evidencias:</b>  <u>-Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020.</u></p>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>Según las mediciones realizadas por el Sistema Automatizado de Registro y Control de Asistencia, el ausentismo laboral durante el año 2020, es en promedio de 1.6% de ausentismo y un promedio de 12.9% en rotación.  <b>Evidencias:</b></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><u>-Indicador % ausentismo 2020.</u>  <u>-Indicador % de rotación 2020.</u>  90.56% de los empleados conforme a la muestra requerida realizaron la encuesta de clima laboral. Esto se evidencia en el informe emitido por el MAP.  <b>Evidencia:</b>  <u>-Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020.</u>  <u>- Indicador de desempeño desarrollo organizacional.</u></p>	
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>En el proceso de evaluación del desempeño en el año 2020 fueron evaluados 145 colaboradores. Los cuales obtuvieron una calificación por encima del 85% en la evaluación.  <b>Evidencia:</b>  <u>-Matriz de evaluación del desempeño 2020.</u></p>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>En los ítems: en mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios, presenta una valoración positiva de 90.28% e impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajo, presenta una valoración positiva de 86.11% en el Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2020.  <b>Evidencias:</b>  <u>-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2020.</u></p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2020 muestra una valoración positiva en la dimensiones uso de tecnología de 83.16% y comunicación 84.03%.   De igual manera, en la Encuesta de Satisfacción de Usuario de TI, el 81% de los colaboradores respondió que cuenta con los equipos</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>tecnológicos necesario para el desempeño de sus labores.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2020.</u>  <u>-Informe de la Encuesta de Satisfacción de Usuario de TI 2020.</u></p> <p>La institución aplica anualmente la evaluación del desempeño, la cual se convierte en el principal proveedor de las necesidades de capacitación, además del formulario de detección de necesidades. Las capacitaciones referidas en los documentos descritos son programadas en el plan anual de capacitación, el ejecuto los siguientes programas formativos a los colaboradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 colaboradores en licenciaturas de derecho y contabilidad.</li> <li>- Los diplomados: gestión humana por competencias, computadora para adultos, fundamento de cocina universal.</li> <li>- 60 colaboradores en ingles</li> <li>- 30 colaboradores en sistema seguridad.</li> <li>- 80 colaboradores en charla de prevención del covid-19.</li> </ul> <p>Las capacitaciones son clasificadas en abiertas y cerradas y comprenden un promedio de 15 horas de capacitación anual por colaborador. La efectividad de la capacitación es medida a través del formulario evaluación de la efectividad.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Plan de capacitación 2020.</u>  <u>-Formulario de detección de necesidades de</u></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><u>capacitación.</u> En la dimensión calidad y orientación al usuario de la Encuesta de Clima Organizacional 2020, presenta una valoración positiva de 88.61%. <b>Evidencias:</b> <u>-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2020.</u></p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La frecuencia de reconocimiento se realiza de manera anual. <b>Evidencias:</b> <u>-Evaluación del desempeño de colaborador.</u> <u>-Reporte de cumplimiento de indicador de gestión en el SISMAP.</u></p>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>En el Inafocam, hasta la fecha no se han reportado dilemas éticos, por tanto no habido necesidad de solicitar ante la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la resolución de conflictos de interés. <b>Evidencias:</b> <u>-Informe anual presentado a la DIGEIG.</u> <u>-Buzón de ética.</u></p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>La institución promueve la concientización sobre la pandemia, por lo que ha realizado charlas de prevención sobre la prevención del covid-19. La institución desde el 2018 realiza jornadas de prevención de propagación de enfermedades, reforestación, limpieza de playas, etc. <b>Evidencias:</b> <u>-Lista de participantes en charla</u> <u>-Fotografías de colaboradores en jornadas.</u></p>	

## **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

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

### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>El Inafocam ha contribuido a mejorar la calidad de vida de una parte importante de la población a través de nuestros programas y proyectos educativos. Tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Especialidad en Educación Inclusiva para Estudiantes con discapacidad, 120 docentes.</li><li>- Especialidad en Informática y Tecnología Educativa, 180 docentes.</li><li>- Diplomado en Prevención y Abordaje de la Violencia en el Ámbito Escolar, 80 docentes.</li><li>- Diplomado en Tecnología como herramienta fundamental para el apoyo del docente, 130 docentes.</li></ul> <p>Asimismo, se promueve la sensibilización y prevención del personal institucional en caso de la pandemia del covid-19, tales como: charlas, correos con la medidas de prevención, entrega de mascarillas, alcohol, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-<u>Correos con las medidas del covid-19.</u></li><li>-<u>Lista de participantes en charlas</u></li><li>-<u>Acuerdos/convenios.</u></li></ul>	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>El Inafocam, de acuerdo a la última valoración <b>99%</b> que nos acredita como una institución de comportamiento ético, el cual es sustentado en el cumplimiento de las leyes, en la documentación del portal de transparencia y en la rendición de cuentas de manera periódica.</p> <p>Es importante destacar que el Instituto, no ha sido objeto de polémicas que pongan en tela de juicio su reputación.</p> <p>Según la medición del servicio ofrecidos por el Inafocam en el año 2021, el cual obtuvo una valoración de 79%.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Evaluación del portal de transparencia 2020.</u>  <u>-Informe de monitoreo de la calidad de los servicios del Inafocam 2021</u></p>	
<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>El Inafocam en el año 2020, ha impactado económicamente a las regionales y distritos educativos del país, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eje Norte: las regionales 07, 08, 09, 11 y 13, con 6,591 beneficiados.</li> <li>- Eje Nordeste: las regionales 04, 14 y 16, con 3,808 beneficiados.</li> <li>- Eje sur: 01, 02, 03 y 18, con 6,974 beneficiados.</li> <li>- Eje metropolitano: las regionales 04, 10, 15 y 17, con 16,610 beneficiarios.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Memoria institucional 2020.</u></p>	
<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad,</p>	<p>El Inafocam, realiza las siguientes actividades para mejorar la percepción de los colaboradores hacia las cuestiones medioambientales:</p>	

<p>protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Racionalización del recurso agua, a través de la implementación del control del caudal, por medio de la instalación de llaves inteligentes; lo que proporciona un uso racional del agua y la reducción en la compra del preciado líquido.</li> <li>- Instalación de sensores de movimientos para el encendido y apagado de luces, el cual ha permitido ahorro en el consumo de energía eléctrica. Esto también ha sido posible por el cambio de bombillas incandescentes, por bombillas led, estas proporcionan el mismo nivel de iluminación, consumen 4 veces menos energía eléctrica y tienen una vida útil hasta 12 veces mayor que las tradicionales.</li> <li>- Nuestros equipos electrónicos están configurados para que se apague la luminosidad de la pantalla cuando no están en uso; y un personal del área de Servicios Generales asegura diariamente que estos estén apagados al finalizar las labores.</li> <li>- De igual forma, para minimizar la emisión de gases, se cuenta con un programa de mantenimiento regular del parque vehicular tanto preventivo como correctivo. De modo que, por medio de estas medidas se contribuya a la preservación y conservación del medio ambiente.</li> <li>- Charlas de concientización y prevención a los colaboradores sobre</li> </ul>	
--	---	--

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>el covid-19.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En otro orden hemos ampliado la ruta del transporte colectivo en donde más colaboradores utilizan este servicio, reduciendo de esta forma el impacto del carbono en el medio ambiente y el ruido.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Fotos.</u></li> <li>-<u>Listas de los participante de charla.</u></li> <li>-<u>Lista de colaboradores con vehículos que utilizan el transporte.</u></li> <li>-<u>Comparación requerimiento de compra de agua.</u></li> <li>-<u>Fichas de mantenimiento vehicular.</u></li> </ul> <p>El Inafocam está fundamentada en el logro de un desarrollo sostenible por lo que hemos implementado varias acciones en apoyo al mismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ha implementado utensilios reutilizables como es el caso de las tazas para café y termos para agua.</li> <li>- Se ha erradicado el uso de vasos plásticos siendo estos sustituidos por vasos cónicos de papel.</li> </ul> <p>En la encuesta de monitoreo de la calidad de los servicios del Inafocam, en el 2021, el 75% de los encuestados se siente satisfecho con las oficinas del Inafocam.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Comparación solicitud de compras.</u></li> <li>-<u>Fotos estaciones de café.</u></li> <li>-<u>Informe de monitoreo de la calidad de los servicios del Inafocam 2021.</u></li> </ul>	
<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en</p>	<p>Como parte de su responsabilidad social,</p>	

<p>cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>varios programas del Instituto han sido diseñados en respuesta a situaciones que afectan la sociedad y para cuyas mejoras es fundamental el rol del docente, tal como se evidencia en los siguientes programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Especialidad en Educación Inclusiva para Estudiantes con discapacidad, 120 docentes.</li> <li>- Especialidad en Informática y Tecnología Educativa, 180 docentes.</li> <li>- Diplomado en Prevención y Abordaje de la Violencia en el Ámbito Escolar, 80 docentes.</li> <li>- Diplomado en Tecnología como herramienta fundamental para el apoyo del docente, 130 docentes.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Acuerdos/contratos con instituciones.</u>  El Inafocam, como parte del fortalecimiento institucional ha colocado dentro de sus prioridades el fomento a la ética y la transparencia, cumpliendo con todas las normativas vigentes, lo que puede evidenciarse en el portal institucional de transparencia, alcanzando una valoración promedio en el año 2020 de 99% en índice de transparencia de acuerdo a las disposiciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DGEIG).</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Puntuación del portal 2020.</u></p>	<p>No se evidencia política de responsabilidad social, que establezca la organización de eventos culturales o sociales en la comunidad que está instalada.</p>
---	---	--

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No se evidencia política de responsabilidad social, que establezca la cobertura mediática recibida.
---	--	---

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

**Indicadores de responsabilidad social:**

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

<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charlas de concientización a los colaboradores sobre la prevención del covid-19. Así como correos informativos sobre las medidas a tomar para hacer frente a la pandemia.</li> <li>- Por otro lado hemos ampliado la ruta del transporte institucional en donde son más los colaboradores que utilizan este servicio, de esta forma estamos reduciendo la contaminación ambiental y el ruido.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Fotos</u>  <u>-Correos.</u>  <u>-Lista de participantes</u></p> <p>El Inafocam, guarda excelentes relaciones con instituciones tanto públicas como privadas, para el fortalecimiento de la gestión, así como el intercambio con diferentes instancias tanto nacionales como internacionales. Estrategia de Integración Educativa (Esined) del CAB una propuesta de articulación de dichos criterios, enfocados en currículo, recursos educativos y formación docente, tomando en cuenta las necesidades del sistema educativo dominicano. Así como el acuerdo entre Inaipi e Inafocam.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Acuerdos firmados instituciones.</u></p> <p>Durante el año 2020, el Departamento de Comunicaciones participó en la cobertura de 184 actividades desarrolladas por la institución, así como divulgación de noticias del ámbito educativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reseñas en el portal web y redes sociales del Inafocam: se han</li> </ul>	
--	--	--

<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>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y</p>	<p>publicados 126 publicaciones, de actividades desarrolladas por el Inafocam.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reseñas en periódicos escritos y digitales en medios nacionales: 58 publicaciones únicas.</li> <li>- Boletines institucionales: se han editado 3 boletines institucionales en formatos digitales.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Boletines digitales 33, 34 y 35.</u>  <u>-Reseñas medios físicos y digitales.</u>  <u>-Publicación de noticias en el portal web y correo institucional.</u></p> <p>El Inafocam creó un programa destinado a otorgar un incentivo mensual mediante crédito a una cuenta de banco a los bachilleres becados en los programas de Formación Inicial. Estos becarios deben de mantener un índice académico igual o superior a 3 puntos. Son favorecidos por este programa en el año 2020 un total de <b>2,199</b> docentes de excelencia.</p> <p>Así mismo se promueve la cultura de ayuda y colaboración de los colaboradores que se encuentra en situación de enfermedad catastrófica.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Nómina de estipendio a becario.</u>  <u>-Indicador de desempeño de Formación Inicial.</u></p> <p>Desde esta institución se promueve la</p>	<p>No se evidencia indicadores para apoyar a políticas de diversidad étnicas.</p>
---	--	---

<p>participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>participación de los colaboradores en actividades filantrópicas.</p> <p>En el año 2020, en la participación de la estrategia de Integración Educativa (Esined) del CAB, se estableció una propuesta de articulación de dichos criterios, enfocados en currículo, recursos educativos y formación docente. El establecimiento de marcos comunes de criterios de calidad y de sus respectivos indicadores en torno a los componentes focalizados, aspira a integrar un espacio educativo de calidad entre los países miembros del Convenio.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Participación en la actividad CAB.</u></p>	
<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>Desde el Inafocam se fomenta la participación social de los ciudadanos/clientes, esto se puede evidenciar en la capacitación de docentes en TIC para enfrentar el nuevo desafío de la docencia virtual a raíz del covid-19, en el año 2020, fueron capacitados <b>2,911</b> docentes en diplomados sobre TIC-Informática y <b>3,410</b> docentes en talleres, congresos, cursos sobre TIC.</p> <p>De igual manera, se evidencia el Departamento de Recursos Humanos sobre la concientización a los colaboradores sobre la prevención del covid-19, así como la charla de prevención del covid-19 a 80 colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>- Estadísticas institucional 2020.</u>  <u>-Correos electrónicos del RR.HH.</u>  <u>-Lista de participantes de charla de prevención del Covid-19.</u></p>	
<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información</p>	<p>Desde el año 2020, la Dirección Ejecutiva ha</p>	

<p>con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>participado en diferentes conferencias, tal como se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conferencia virtual “Retos y Desafíos de la Educación en República Dominicana” invitado por la Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD).</li> <li>-El Centro de Documentación Educativa tuvo una destacada participación como miembro del Comité Organizador local de la XLVIII Conferencia de la Asociación de Bibliotecas Universitarias, de Investigación e Institucionales del Caribe (ACURIL).</li> <li>-Conferencia anual de la American Library Association (ALA)</li> <li>- Cierre pedagógico de la tercera promoción del Programa de Inducción</li> <li>-Cierre pedagógico de la segunda y tercera promoción del programa de inducción</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Fotografías de conferencias.</u></li> <li>-<u>Artículos periodísticos y noticias publicadas en la página web.</u></li> </ul>	
<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>El Enfoca se preocupa por la salud de sus colaboradores, y para ellos el Departamento de Gestión Humana realiza programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes laborales, así como la prevención de propagación del covid-19</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Entregas de mascarilla</li> <li>-Entrega de alcohol por áreas</li> <li>-Entregas de guantes y papel toalla.</li> <li>-Entrega de comida en platos higiénicos desechables.</li> <li>-Carteles sobre lavados de las manos.</li> <li>-Dispensadores del gel en diferentes áreas de</li> </ul>	

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	la institución -Toma de temperatura a la entrada de la institución	No se evidencia informe de sostenibilidad de medición de resultados de responsabilidad social.
---	---	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>b) Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>Los resultados en términos de la calidad de la prestación de los servicios brindados por el Inafocam, en el la encuesta realizada en el primer trimestre del año 2021, presentan una valoración positiva de un 94% de satisfacción.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Informe de monitoreo de la calidad de los servicios ofrecidos por el Inafocam 2021.</u>  <u>- Índice de satisfacción ciudadana 2021.</u></p> <p>En cuanto a los resultados en la sociedad y los beneficios directos de los servicios en el período 2020, fueron otorgadas <b>36,986</b> becas, entre las cuales se encuentra: <b>539</b> en licenciaturas, <b>8,693</b> en diplomados, <b>11,990</b> talleres, congresos, cursos y seminarios, <b>1274</b> especialidades y <b>20</b> maestrías.</p> <p>El impacto de la Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela: <b>14,470.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

<p>c) Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p><b>- Estadísticas institucionales 2020.</b> Se evidencia a través de la certificación de nuestros procesos de servicios en la norma internacional ISO 9001-2015.</p> <p>Por lo que, todos nuestros programas deben cumplir, tanto con las normativas establecidas por el organismo regulador de los estudios del nivel superior universitario que es la Mescyt y los tres servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b> <u>-Certificado en la Norma ISO 9001-2015.</u> <u>-Ley 139-01 de Educación Superior.</u> <u>-Resolución 8-2011.</u> <u>-Resolución 9-2015.</u> <u>-Carta Compromiso al Ciudadano.</u></p>	
<p>d) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El Inafocam, al cierre del 2020, da seguimiento al cumplimiento de los contratos través de los monitoreo y seguimiento de los programas formativos, con un nivel de cumplimiento de aproximadamente 90%.</p> <p><b>Evidencias:</b> <u>-Informes de seguimiento y monitoreos a los programas formativos.</u></p>	
<p>e) Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>Los resultados de las auditorías internas realizadas en el 2020, fueron 16 procesos auditados y una auditoría externa de seguimiento a la recertificación a esos procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> <u>-Informes de las auditorías internas 2020</u> <u>-Auditorías externas del organismo certificador de la norma ISO 9001-2015.</u></p>	
<p>f) Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>		<p>No se evidencia mediciones de análisis comparativo de benchmarking.</p>

<p>g) Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Se puede evidenciar los resultados de las innovaciones al servicio de otorgamiento de becas, a través de:</p> <p><b>1. Innovación:</b> implementación de la modalidad virtual para la aplicación de los postulantes a programas formativos de Formación Inicial y Posgrado a través de la publicación del formulario en línea en el portal web institucional.  <b>Resultado:</b> facilidad a los estudiantes para optar por las becas desde cualquier punto del país y disponibilidad 24/7.</p> <p><b>2. Innovación:</b> Publicación de las fechas de aplicación de las pruebas POMA y PAA en nuestro portal institucional.  <b>Resultado:</b> mayor accesibilidad de la información a nuestros usuarios.</p> <p><b>3. Innovación:</b> Catalogo en línea con libros digitales  <b>Resultados:</b> Información y servicio de referencia sobre documentación educativa relevante, en soporte impreso y digital, con especial énfasis en aquellas fuentes vinculadas al sistema educativo dominicano.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Base de datos con estudiantes que aprobaron la PAA, validad por el Mescyt.</u>  <u>-Portal institucional: formulario en línea de Inicial y posgrado</u>  <u>Fechas de aplicación de pruebas POMA y PAA.</u>  <u>-Libros electrónicos portal institucional.</u></p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>- La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> </ul>	<p>La Alta Dirección del Inafocam se reúne con el Gabinete Institucional de manera periódica (mensual y trimestral) para conocer los resultados de las mediciones de las metas establecidas para el periodo, donde se analizan el nivel de cumplimiento, los riesgos que pueden afectar la planificación y los ajustes que fueran necesarios realizar a la misma con el propósito de lograr el 100% de lo programado.</p> <p>De igual manera a través de los resultados expuestos en el informe de revisión por la dirección y con los resultados de las auditorías y los indicadores de procesos, los líderes toman decisiones para realizar las acciones correctivas necesarias que permitan el logro de los objetivos planificados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Convocatoria a reuniones gabinetes.</u></li> <li>-<u>Actas de reuniones.</u></li> <li>-<u>Informe de resultados del trimestre.</u></li> <li>-<u>Informe de desempeño de indicadores de logros.</u></li> <li>-<u>Informe de revisión por la dirección.</u></li> <li>-<u>Informes de auditorías.</u></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> </ul>	<p>Se evidencia en la eficiencia de la ejecución presupuestaria del 2020 es de un 82% y el cumplimiento de las metas físicas programadas es de un 84%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<u>Ejecución vs. POA 2020.</u></li> <li>-<u>Informes de logros 2020</u></li> <li>-<u>Informe de revisión por la dirección 2020</u></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> </ul>	<p>Los resultados de la mejora del desempeño, se pueden evidenciar a través del análisis de los hallazgos identificados en las auditorías</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>- Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>- 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.).</li> <li>- Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</li> </ul>	<p>internas y externas, luego se implementa un plan de acción que busca la mejora continua e innovación de los productos y servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Informes de auditorías.</u>  <u>-Plan de mejora.</u>  <u>-Formulario de solicitud de acción correctiva/preventiva.</u>  <u>-Formulario de tratamiento de observaciones.</u></p> <p>En el Inafocam se realiza acciones formativas en coordinación con instituciones públicas y privadas orientadas a mejorar los resultados de rendimiento de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Lista de participantes de cursos de ingles</u>  <u>-Plan de capacitación.</u></p> <p>En el Inafocam se trabaja con un sistema de digitalización de documentos, para lo cual se equiparon las áreas con scanners, que busca entre otras cosas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Garantizar la seguridad de la información.</li> <li>-Ahorro de papel y con esto la preservación del medioambiente.</li> <li>-Reducción de costos.</li> <li>-Dinamización de la comunicación interna reduciendo la burocracia.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Scanners.</u>  <u>-Archivos digitales.</u></p> <p>En el Inafocam, una vez al año se realiza auditoría interna y externa con el fin de verificar y validar el funcionamiento de los procesos y el grado de cumplimiento con los estándares de la norma ISO 9001- 2015.</p>	<p>No se evidencia mediciones de análisis comparativo de benchmarking.</p>
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li>   <li>- Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li>   <li>- Resultados de las auditorías e inspecciones de la</li> </ul>	<p>En auditoría interna realizada por auditores internos, se identifican hallazgos que orientan la toma de acción para dar respuesta a la mejora continua, en ese orden, al año 2020 fueron identificadas 12 observaciones y 3 no conformidad, las cuales ya se le realizó el análisis de causa raíz y algunas se encuentran en fase de cierre. De igual manera la auditoría externa de seguimiento al SGC, logrando una auditoría satisfactoria con solo 3 observaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <u>-Informe de revisión por la dirección 2020.</u>  <u>-Informe de auditoría externa de seguimiento.</u>  <u>-Informe de auditoría interna 2020.</u></p> <p>El Inafocam, ha recibido los siguientes reconocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Certificación en el estándar ISO-9001-2015</li> <li>- Reconocimiento de la Federación Internacional de Asociaciones de Ayuda Social, Ecológica y Cultural (FIADASEC) por su contribución a la promoción de valores por la paz</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  <u>-Fotos de reconocimientos.</u></p> <p>El presupuesto aprobado por el Ministerio de Educación para el Inafocam en el año 2018 ascendió a RD\$ <b>1,803,614,449.32</b> de los cuales al 31 de diciembre 2020 se ejecutó el <b>84%</b> del presupuesto asignado.</p> <p>Evidencias:  <u>-Informe de cumplimiento de metas año 2020 (área financiera).</u></p> <p>Informe de auditoría realizada por la cámara</p>	
---	---	--

gestión financiera.  - Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	de cuenta en el periodo de transición. <b>Evidencias:</b> -Informe de auditoría.	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.