



“INFORME DE RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORA CAF”

Dirigido a : Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro
Ministerio de Administración Pública

Ing. Yolanda Heredia
Coordinadora de la Dirección de la Gestión Institucional
Ministerio de Administración Pública

Preparado por: Div. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Diciembre de 2020

El siguiente informe tiene como objetivo presentar los avances logrados en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las evidencias que dan soporte a todo lo alcanzado por el Instituto Nacional de Administración Pública, hasta la fecha de este informe.

Los resultados, así como, los documentos que sustentan dichos avances se detallan en este informe.

Acciones del Plan de Mejora

A continuación, se detallan los subcriterios, las acciones de mejoras y las evidencias que soportan el cumplimiento del plan de mejora CAF establecido.

Criterio: 1. Liderazgo

Subcriterio: 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Acción de Mejora: Documentar los procesos y establecer indicadores para la mejora continua.

Tareas realizadas:

1. Diseñar campaña de capacitación y sensibilización para la mejora de los procesos.
2. Recopilar y analizar propuestas de mejoras a los procesos.
3. Socializar e implementar las acciones establecidas.

Nivel de Cumplimiento: 100%

Evidencia: Mapa de Procesos.

Indicadores de procesos.

Seguimiento a mediciones de indicadores de procesos.

Socialización de los procesos.

Ficha levantamiento de información de los procesos.

Criterio: 3. Personas.

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

Acción de Mejora: Definir estrategia de desarrollo profesional del personal y del trabajo en equipo.

Tareas realizadas:

1. Desarrollar una Política para el reconocimiento a equipos de trabajo, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo.
2. Desarrollar Manual de Cargos.
3. Concursos de Carrera.

4. Elaborar propuesta de estrategia de desarrollo profesional.
5. Socializar y discutir la propuesta para su fortalecimiento.
6. Gestionar la aprobación por parte de la Dirección y la validación del MAP.
7. Implementar y dar seguimiento a las acciones establecidas.

Nivel de Cumplimiento: 95%

Evidencia: Diseño de la Política de Reconocimiento.

Aprobación del Manual de Cargos.

Plan de Capacitación 2020.

Aprobación Concursos de Carrera.

Listado de personal en formación profesional.

Criterio: 3. Personas.

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

Acción de Mejora: Gestionar el desarrollo del personal y los aportes brindados a la institución.

Tareas realizadas:

1. Recolección de datos sobre las actividades de desarrollo profesional.
2. Realización del formulario de efectividad de nuevos conocimientos aplicados al área de trabajo (mejora de procesos/procedimiento, desarrollo de propuestas de mejoras, fortalecimiento del trabajo en equipo).

Nivel de Cumplimiento: 100%

Evidencia: Listado de formaciones por Servidor Público interno.

Medición de la Eficacia de la formación.

Criterio: 4. Alianzas y Recursos.

Subcriterio: 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Acción de Mejora: Realizar trabajo en conjunto, y mediciones de satisfacción con los Servidores Públicos.

Tareas realizadas:

1. Evaluar las posibilidades de incluir a los Servidores Públicos como coproductores en el ahorro de la energía eléctrica y el consumo del agua.

2. Diseñar y ejecutar encuestas de satisfacción de nuestros servicios a las partes interesadas.

Nivel de Cumplimiento: 100%

Evidencias: Política de Medio Ambiente.
Encuesta de Satisfacción.

Criterio: 4. Alianzas y Recursos.

Subcriterio: 4.5. Gestionar la tecnología.

Acción de Mejora: Mejorar la gestión y control de los recursos tecnológicos en favor de los procesos administrativos y servicios.

Tareas realizadas:

1. Elaborar política de Tecnología de Información y Comunicación.
2. Implementar directrices de uso.
3. Desarrollar procesos de sensibilización y monitoreo.
4. Validación de cumplimiento.

Nivel de Cumplimiento: 100%

Evidencias: Política de TIC.
Monitoreo de cumplimiento, copias de seguridad.

Criterio: 5. Procesos.

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

Acción de Mejora: Implementación de acciones para la definición de los procesos y la implementación de la Gestión por procesos.

Tareas realizadas:

5. Realizar el levantamiento de los procesos.
6. Documentar los procesos de la Institución.
7. Socializar los procesos con las áreas responsables.
8. Aplicar la gestión por procesos.

Nivel de Cumplimiento: 95%

Evidencias: Mapa de procesos.
Socialización de los Procesos.
Ficha Levantamiento de información de procesos.

Manual de proceso en diseño.

Criterio: 6. Resultados orientados a los Ciudadanos / Clientes.

Subcriterio: 6.2. Mediciones de resultados.

Acción de Mejora: Crear un indicador para empezar a medir la percepción de los Servidores Públicos sobre nuestros servicios.

Tareas realizadas:

1. Identificar el conjunto de indicadores institucionales de interés para evaluar.
2. Seleccionar la población objetivo e indicadores según interés del momento.
3. Diseñar encuesta/sondeo a aplicar.
4. Socializar la encuesta/sondeo con directivos claves.
5. Gestionar la automatización de la encuesta.
6. Gestionar la distribución de la encuesta por los medios digitales.
7. Análisis de los datos y redacción de informe borrador.
8. Presentar recomendaciones para la mejora.

Nivel de Cumplimiento: 100%

Evidencias: Cálculo de la población objetivo.

Diseño de encuesta.

Informe de resultados.

Criterio: 6. Resultados orientados a los Ciudadanos / Clientes.

Subcriterio: 6.2. Mediciones de resultados.

Acción de Mejora: Crear un indicador para empezar a medir la satisfacción de los Servidores Públicos.

Tareas realizadas:

1. Generación gráfica de tiempo de procesamiento Solicitudes vs respuestas a eventos.
2. Generación gráfico Confianza, productos y servicios (Encuesta Nivel de servicio brindado).
3. Generar grafica de Sugerencias Recibidas y cerradas a través del Buzón de Sugerencias.

Nivel de Cumplimiento: 100%

Evidencias: Gráficas.

Criterio: 7. Resultados en las personas.

Subcriterio: 7.1. Mediciones de la percepción.

Acción de Mejora: Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacitaciones.

Tareas realizadas:

1. Realizar mediciones de los indicadores de calidad.

Nivel de Cumplimiento: 100%

Evidencias: [Resultados de las mediciones.](#)

Criterio: 7. Resultados en las personas.

Subcriterio: 7.2. Mediciones de la percepción.

Acción de Mejora: Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

Tareas realizadas:

1. Realizar mediciones de acciones de reconocimiento.

Nivel de Cumplimiento: 100%

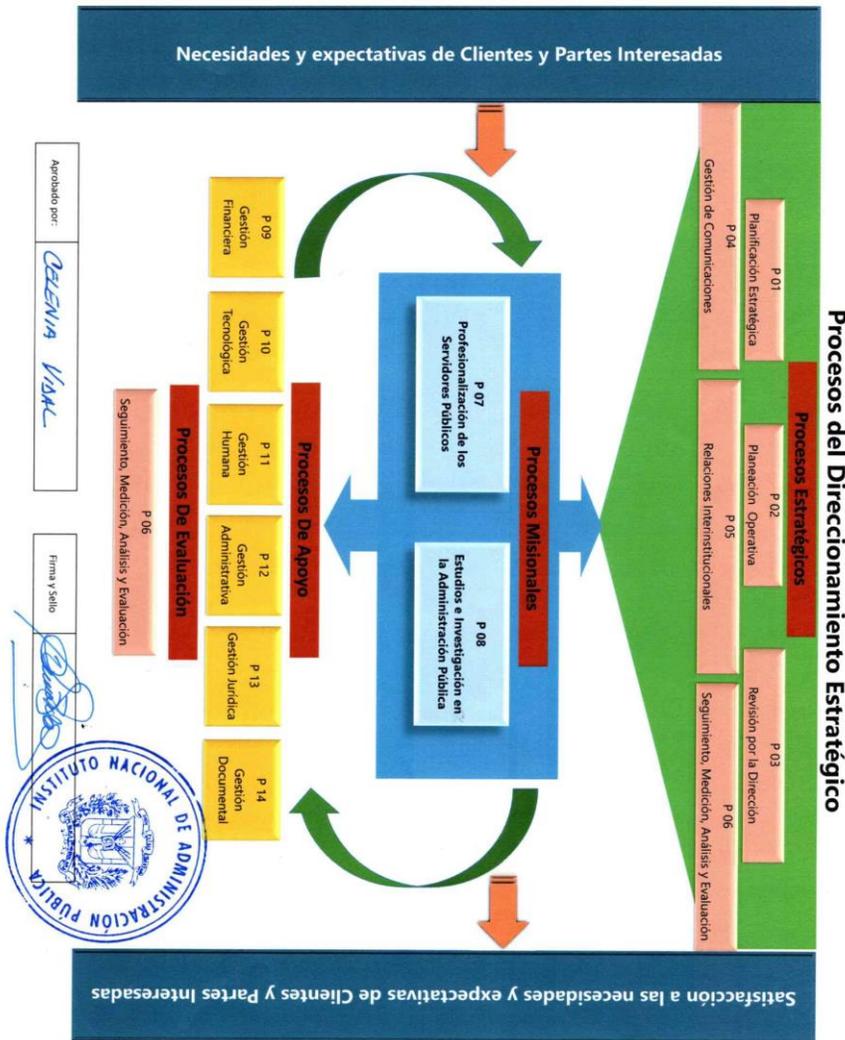
Evidencias: [Resultados de las mediciones.](#)

Anexos

Los documentos que soportan las acciones ejecutadas, se encuentran a continuación:

Evidencias Criterio: 1.

Mapa de Procesos (subcriterio 1.2):



Indicadores de procesos (subcriterio 1.2)

"INFORME DE RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORA CAF"

Página 8

Objetivo	Meta	Proceso	Indicador	Tipo
Certificar las competencias laborales de los servidores públicos de estatuto simplificado	Certificación de competencias laborales de 50 servidores públicos de estatuto simplificado	Certificación de competencias laborales	Porcentaje de servidores públicos de las agrupaciones ocupacionales y II con competencias laborales certificadas	Mejora
Estandarizar las programaciones formativas y el perfil de los facilitadores de acuerdo a lo establecido en la propuesta de reglamento del Sistema Nacional de Acreditación	Auto Acreditación de 20 facilitadores	Acreditación de Docentes	Porcentaje de facilitadores acreditados anual	Mejora
	Auto Acreditación del 100% de las Programaciones Formativas del INAP	Acreditación de Programas	Porcentaje de programas acreditados anual	Mejora
Cumplir las acciones de admisión de acuerdo al perfil establecido para las eventuales formativas	Participante admitido de acuerdo al perfil definido en el programa de eventuales formativas en un 85%	Admisión	Nivel de participante seleccionado de acuerdo al perfil de la eventual formativa	Mejora
Lograr la satisfacción de los participantes en eventuales formativas	Participante satisfacer con las eventuales formativas en un 95%	Gestión Académica	Nivel de satisfacción de los participantes de eventuales formativas	Mejora
Tener un nivel de satisfacción de los Facilitadores de cara a la institución	Facilitador satisfacer con la institución en un 80%	Gestión Docente	Nivel de satisfacción de los Facilitadores	Mejora
Cumplir con las lineamientos establecidos para el reclutamiento y selección de facilitadores	El 95% del cuerpo docente del INAP cumple con los lineamientos establecidos para el reclutamiento y selección de facilitadores	Gestión Docente	Cantidad de facilitadores del banco de facilitadores del INAP que cumplen con los parámetros establecidos	Mejora
Expedición de expedientes de pago de facilitadores, dentro del tiempo establecido	Gestionar en un 80% el pago de los facilitadores en el tiempo establecido	Gestión de la Formación	Cantidad de expedientes de pago gestionados dentro del tiempo establecido	Proceso
Ejecución de eventuales formativas de acuerdo a la programación aprobada	Ejecución de las eventuales formativas en un 75% de acuerdo a la programación aprobada	Gestión de la Formación	Cantidad de eventuales ejecutadas en la programación.	Cumplimiento
Realizar la Detección de Necesidades de Capacitación en las Instituciones priorizadas, aplicando los resultados de la consultoría para la Guía Metodológica de DNC	Instrumentar y aplicar el proceso de DNC en 3 instituciones de las priorizadas por el MAP	Apoyo y seguimiento a la Detección de Necesidades de Capacitación	Porcentaje de avance de las instituciones en la elaboración del DNC	Cumplimiento

Seguimiento a mediciones de indicadores de procesos (Subcriterio 1.2).

Nomenclatura: INAP-FGF-001
Tipo documento: Formulario
Versión: 1
Fecha de Vigencia: 28/07/2019

Listado de Asistencia del Participante



Código: N/A
Curso: Reunión Plan de Acción de Acciones Correctivas/ Medición de indicadores de Procesos
Gestión de la Formación, Revisión de Política de Compromiso Docente y Pago de
Facilitadores, Simplificación de Ejecución de Eventos Formativos
Fecha: 12/12/2019
Días: Jueves
Horario: 10:00 am a 12:00 pm
Salón: Salón A
Facilitador/a: Alexandra Liberato
Coordinador/a: N/A
Institución: INAP
Total de horas: 2 horas

No.	Nombre(s) y Apellidos	No. Cédula	Cargo	Institución	Fecha: 12/12/2019 Firma participante	Calificación
1	José Elías de San	058-0051100-2	Enc. Docyd	INAP	<i>[Signature]</i>	N/A
2	Concha Sombra	001-11223228	Enc. di. v. de EXT	INAP	<i>[Signature]</i>	N/A
3	Arthuro L. Espinosa	018-80455128-2	Enc. di. v. G. A.	INAP	<i>[Signature]</i>	N/A
4	Alexandra Liberato	001-1408214-2	Enc. di. v. de Calidad	INAP	<i>[Signature]</i>	N/A
5	Concepción M. Puy	402-201916384	Analista de Calidad	INAP	<i>[Signature]</i>	N/A
6						N/A
7						N/A
8						N/A
9						N/A
10						N/A

Capacitados por sexo	
Total Hombres	
Total Mujeres	
Total de participantes Capacitados: 0	

	LEVANTAMIENTO DE INFORMACION DE PROCESOS	Documento No.: INAP-FPD-027
		Tipo de documento: Formulario
		Versión: 01
		Fecha de vigencia: 07/04/2020
Área:	Planificación y Desarrollo	Página 1 de 1

(1) Nombre del área: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	(4) Fecha del Levantamiento: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
(2) Número de ocupantes en el área: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	(5) Proceso/Subproceso: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
(3) Cargo que Desempeña: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	(6) Alcance: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
(7) Nombre del Colaborador: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	(8) Rol del colaborador: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
(9) Proveedor de la Actividad: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	(10) Clientes (usuarios del resultado final): Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

(11) ACTIVIDADES DEL PUESTO

Tareas y Actividades que Realiza de Mayor a Menor Importancia

Actividad 1: *coloque aquí el nombre de la actividad que desarrolla*

- I. Etapa de inicio: *indique como inicia esta actividad*
- II. Etapa de Desarrollo: *Indique como se desarrolla esta actividad*
- III. Fin de la actividad: *Indique como finaliza esta actividad*

Actividad 2:

(12) No.	(13) SALIDA (PRODUCTO- RESULTADO)	(14) FORMULARIOS UTILIZADOS (SI APLICA)	(15) REGITROS O EVIDENCIAS	(16) POSIBLES RIESGOS DE LA ACTIVIDAD

Evidencias Criterio: 3.

Política de Reconocimiento (subcriterio 3.1.)

6. Desarrollo de la Política:

6.1. Parámetros a evaluar para elegir al empleado del año:

6.1.1. Evaluación del desempeño: 30%

El Departamento de recursos humanos debe contemplar que el resultado de los colaboradores postulados para ser reconocidos como empleados del año en su evaluación de desempeño sea sobresaliente en el último año.

6.1.2. Responsabilidad: 10%

El supervisor debe evaluar si el colaborador entrega las tareas asignadas en tiempo y forma. Debe presentar evidencias de tareas que se le hayan asignado con el resultado de la misma.

6.1.3. Cumplimiento de las normas: 10%

El supervisor y el Departamento de Recursos Humanos deben evaluar si el empleado respeta las normas establecidas por la institución y las cumple.

6.1.4. Identificación con la institución: 25%

El supervisor y el departamento de recursos humanos deben evaluar si el empleado actúa y se comporta conforme a la filosofía institucional del INAP.

6.1.5. Encuesta a todo el personal: 15%

Consiste en la elaboración de una encuesta sencilla donde el personal pueda votar y elegir al colaborador que ellos entienden debe ser el empleado del año. Dicha encuesta se realizará a través de google u otra herramienta que se decida utilizar para los fines.

6.1.6. Puntualidad: 10%



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**"AÑO DE LA CONSOLIDACION DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"
AVANZAMOS PARATI**

Santo Domingo, D.N.
25 de junio de 2020

0004010

Señora:
Celenia Vidal
Directora General
Instituto Nacional de Administración Pública
Su Despacho

Distinguida Señora Directora:

Al saludarle cortésmente, nos permitimos por medio de la presente hacerle llegar la Resolución aprobatoria de los cargos de esa institución refrendada por este Ministerio, el Manual de cargos que avala la Resolución citada será enviado de forma digital al personal correspondiente del área de Recursos Humanos.

Este documento es la base sobre la cual podrán hacer las adecuaciones de los cargos en la nómina, a los fines de que cada empleado refleje la nomenclatura del cargo que ocupa. Es importante señalar que cualquier creación, clasificación, modificación o supresión de cargos hechas en esa institución debe contar con la aprobación de este ministerio para que la misma tenga la validez debida.

Sin otro particular, y reiterando nuestra colaboración para todo lo que tenga que ver con el fortalecimiento y desarrollo institucional, se despide,

Atentamente,


Lic. Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública
RVC/DATRFBI/rg



"INFORME DE RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORA CAF"

Página 13



Institución/Ayuntamiento/Junta de Distrito Municipal:

Plan de Capacitación Anual
Planificación de Recursos Humanos

Instituto Nacional de Administración Pública, INAP



Nomenclatura: INAP-FAC-001
Tipo: Formulario
Versión: 2
Vigencia: 22/11/2019

Lunes, 17 de febrero de 2020

Capacitación Programada	Área Requiriente	Cantidad Participantes Género Femenino	Cantidad Participantes Género Masculino	Cantidad de Participante	Costo Estimado por Participante	Costo Total	Conocimientos/Competencias a desarrollar o mejorar	Servidores a los que esta dirigido por grupo ocupacional	Proveedor del Programa	Periodo previsto de ejecución o trimestre
Curso de Inducción a la Administración Pública	Todas las áreas	18	12	30	RD\$840.00	RD\$25,200.00	Conocimientos Generales sobre la composición del Estado Dominicano	Personal de nuevo ingreso 2019-2020	INAP	2do Trimestre
Formador de Formadores en la Inducción a la Administración Pública	Dpto. de Gestión de la Formación Dpto. de Acreditación y Certificación	3	1	4	RD\$1,920.00	RD\$7,680.00	Instruir a los participantes a ser multiplicadores de los conocimientos de la Administración Pública	Grupos Ocupacionales I, II, III, IV y V	INAP	1er trimestre
Curso- Taller Gestión del Proceso de Licitación Pública Nacional	Dpto. Jurídico, Dirección General	3	0	3	RD\$0.00	RD\$0.00	Fortalecer los conocimientos sobre el proceso para la realización de licitaciones públicas	Grupo Ocupacional IV y V	Capgefi	1er trimestre
Auxiliar Contable	Div. de Contabilidad	1	0	1	RD\$0.00	RD\$0.00	Aprender las bases de la contabilidad aplicadas en una empresa así como las distintas actividades que puede llevar a cabo al desempeñarse en este puesto	Div. de Contabilidad	Capacitate para el empleo	2do Trimestre
MOOC: Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio	Todos los Dptos.	7	1	8	RD\$0.00	RD\$0.00	Analizar, dominar y poner en practica los conceptos básicos de calidad en el servicio público, reconociendo la importancia de lograr una actitud positiva en el servicio a través de las estrategias más adecuadas que permiten hacer eficiente la atención personalizada brindada a los ciudadanos.	Grupos Ocupacionales I, II, III, IV y V	INAP Virtual	2do Trimestre
MOOC: Acceso a la Información Pública: un Derecho de Todos	Todos los Dptos.	6	0	6	RD\$0.00	RD\$0.00	Los participantes reconocerá como uno de sus derechos humanos, el de acceder a las informaciones públicas.	Grupos Ocupacionales I, II, III, IV y V	INAP Virtual	2do Trimestre
MOOC: Conociendo República Digital	Todos los Dptos.	6	0	0	RD\$0.00	RD\$0.00	Este MOOC permite conocer en qué consiste y cómo funciona República Digital; así como, sensibilizar en la necesidad de la adquisición, manutención y desarrollo de las competencias digitales fundamentales para el uso de las TIC	Grupos Ocupacionales I, II, III, IV y V	INAP Virtual	2do Trimestre

7 de 1

Aprobación Concurso de Carrera (subcriterio 3.2)



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

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA RNC: 401036746 www.map.gob.do

"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"
"Avanzando para ti"

000272 Santo Domingo, D. N.
16 de enero de 2020

Dra. Celenia Vidal
Directora
Instituto Nacional de la Administración Pública
Su despacho.-

Atención: Lic. Claribel Castro
Enc. de RRHH

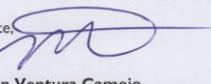
Distinguidas señoras:

Después de saludarle muy cortésmente, tenemos a bien informarle que aprobamos y autorizamos la apertura y realización del Concurso Externo, para cubrir los cargos de **Contador (a), Encargado (a) Sección de Compras y Contrataciones y Analista de Compras**. A dicho concurso le ha sido asignado el siguiente número: **0000671-0201-4607-0009**.

En los próximos días desde la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño Laboral, le enviaremos por correo los nombres de las personas designadas para ser jurados, en representación de este Ministerio.

Aprovechamos la ocasión para felicitarles por acogerse al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley No. 41-08 de Función Pública y el Reglamento de Aplicación No.251-15 de Reclutamiento y Selección de Personal de la Administración Pública.

Sin otro particular por el momento, se despide,

Aténtamente, 

Lic. Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública

RVC/agm/pbg
DIRSED-11-2020-018



Listado de formaciones por Servidor Público interno (subcriterio 3.2)

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		
CAPACITACIONES 2019		
NO.	ACTIVIDAD FORMATIVA	PARTICIPANTES
1	Formador de Formadores en Inducción a la Administración Pública	Jaime Camejo, Fidel Grullón, Angel Morezux, Andres Marte, Dilia Michel, José Elías De León
2	Excel Avanzado	Personal de todas las áreas
3	Maestría en Planificación y Gestión de la Educación	José Elías De León
4	Instalación y Administración de Moodle	Alexander Ramos
5	Gestión de Tecnologías E-Learning	Fidel Grullón
6	Maestría en Administración Pública	Geydi Salomón, Lea Paulino, Carlos Santos, Pedro Figueroa, Jaime Camejo
7	El Factor Humano frente a los Desastres: Su Impacto en la Prevención de Riesgos, Continuidad Del Negocio y Resiliencia Organizacional	Rafael Rodríguez
8	Como usar el portal transaccional	Rhina Peña
9	Definición de Modelo de Competencias del INAP	Recursos Humanos y supervisores de área
10	Almuerzo Conferencia Inteligencia Artificial e Innovación	Johan Fernández, Cheddy James, Rafael Rodríguez, Rafael Toribio
11	Comenzando el año bien para lograr lo que deseas	Todo el personal
12	Pintando el Camino hacia la Felicidad con Inclusión	Todo el personal
13	Socialización Normativa del SiSTAP	

Medición de la Efectividad de la formación (subcriterio 3.2).

	Evaluación de la Efectividad de Capacitaciones		Documento No.: INAP-FRRHH-008	
			Tipo de documento: Formulario	
			Versión: 01	
			Fecha de vigencia: 11/02/2020	
			Fecha: 9/3/2020.-	
Datos del Participante		Datos del Supervisor Inmediato		
Nombre:	Yamira Ramón	Nombre:	Rafael Rodríguez	
Cargo:	Auxiliar Adm.	Cargo:	Enc. Dir. Administrativo	
Área:	Administrativo Financiero	Área:	Administrativo Financiero	
Datos de la Capacitación				
Nombre:	Excel Básico.-			
Fecha	Días (Lu, Ma, Mi, Ju, Vi)	Desde (DD/MM/AA)	Hasta (DD/MM/AA)	Horario
	Lun / Mie	28/8/2019	23/9/19	2: PM/5: PM
Descripción de la Valoración				
Teniendo en cuenta los conocimientos y competencias tratados en la capacitación realizada por el participante, evalúe las siguientes afirmaciones de acuerdo a la escala que se presenta a continuación, colocando el valor numérico correspondiente a la opción deseada:				
1: Totalmente en desacuerdo		4: De acuerdo		
2: En desacuerdo		5: Totalmente de acuerdo		
3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo				
				Valoración
A	El nivel de conocimientos y competencias del participante ha incrementado a raíz de la capacitación.			5
B	Los conocimientos y competencias adquiridos le permiten desenvolverse de manera eficaz en sus funciones actuales.			4
C	Los temas tratados han permitido mejorar su desarrollo profesional o personal.			5
D	Ha puesto en práctica los conocimientos y competencias adquiridos en la capacitación.			5
E	Muestra disposición de transferir los conocimientos de la capacitación a sus compañeros de trabajo.			4
Si la opción seleccionada es la número 3 (tres) "Ni acuerdo ni en desacuerdo", favor dar su explicación en la sección comentarios. Asimismo, puede colocar cualquier información pertinente que desee en dicha sección.			Total puntaje de efectividad	23
Comentarios <i>(Para uso del Supervisor)</i>				
 Firma del supervisor inmediato				
Comentarios <i>(Para uso de Recursos Humanos)</i>				

Nota: Si el valor arrojado es menor a 14 puntos, el Departamento de Recursos Humanos deberá dar continuidad al desarrollo de las competencias debido a la utilidad y relevancia que representa en sus labores.

Política de Buenas Prácticas de Gestión Medio Ambiental (subcriterio 4.2.)

	POLÍTICA DE BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN AMBIENTAL	Documento No.: INAP-PAF-003
		Tipo de documento: Política
		Versión: H-1
		Fecha de vigencia:
Área: Administrativo Financiero		Página 1 de 11

1. OBJETIVO:

- 1.1.** Hacer llegar a todos los servidores del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) nociones básicas sobre la gestión ambiental en la institución, estableciendo prácticas que conlleven una reducción del impacto ambiental provocado por nuestras actividades y por cada uno de los miembros de manera individual.

2. ALCANCE:

- 2.1.** Esta política es aplicable a todo el personal del Instituto Nacional de Administración Pública.

3. RESPONSABILIDADES:

- 3.1. Todo el personal:** asumir y cumplir con las políticas medioambientales. En ese orden deberán contribuir con la definición y medición de los indicadores que permitan su medición.

- 3.2. Encargada de Recursos Humanos:** monitorear el cumplimiento de la responsabilidad individual de los miembros de la organización.

- 3.3. Comité de Seguimiento a la aplicación de las buenas prácticas de Gestión Medioambiental:** tendrán la responsabilidad de monitorear y evaluar el cumplimiento de las políticas contenidas en el presente documento, así como la preparación de un informe semestral de los resultados de la aplicación de estas buenas prácticas medioambientales, el cual deberá ser aprobado por el Director del INAP.

- 3.4. Sección de Servicios Generales:** se encargará de vigilar el cumplimiento de las relativas al buen uso del agua en los procesos de limpieza y en las instalaciones sanitarias, así como de la basura, su manejo y disposición final.

- 3.5. Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo:** velará porque la gestión ambiental.

- 3.6. División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión:** velará por la aplicación de la herramienta 5S, así como la realización de jornadas de limpieza en toda la organización, con una periodicidad semestral.

3.7. Encargado de Recursos Humanos en coordinación/ Encargado de Planificación y Desarrollo: elaborar el "Plan de Protección del Medio Ambiente (INAP-PAF-001A)" y gestionar su aprobación en la Dirección General.

4. DOCUMENTOS APLICABLES:

4.1. Documentos de Referencia:

N/A

4.2. Registros:

Plan de Protección del Medio Ambiente (INAP-FAF-012)

4.3. Otros:

N/A

5. EQUIPOS Y MATERIALES:

N/A

6. REQUERIMIENTOS:

6.1. Generales:

6.1.1.El cuidado del medioambiente ha sido una preocupación constante del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), por su impacto en la vida del planeta y consecuentemente de los seres humanos. Por ello y en el marco de las Normas Básicas de Control interno, establecemos, mediante el presente documento, las políticas que habrán de orientar las buenas prácticas de gestión ambiental de nuestro personal con ocasión del cumplimiento de nuestra misión y objetivos institucionales.

6.1.2.El INAP se compromete a promover la gestión ambiental como una tarea participativa activa a todos los niveles, informando y proporcionando la formación adecuada, así como, motivando y haciendo partícipe a todo el personal como base primordial de su mejora. Esta política está dirigida a la difusión, la sensibilización y la responsabilidad ambiental.

6.1.3.El impacto negativo al medioambiente en este Instituto pudiera percibirse como poco significativo o bajo, no obstante, llevaremos a cabo acciones encaminadas a su prevención y su mitigación.

6.1.4.El **Comité de Seguimiento a la aplicación de las buenas prácticas de Gestión Medioambiental**, está integrado por el Encargado Administrativo Financiero, el Encargado de Recursos Humanos, Encargado de la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión y por el Encargado de Contabilidad.

6.1.5.Estas políticas serán ejecutadas a través del diseño del Plan para la Protección del Medio Ambiente, cuyo monitoreo estará a cargo del Departamento de Recursos humanos, Departamento Administrativo Financiero y del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de esta institución.

6.1.6.Las políticas de buenas prácticas de gestión ambiental deberán ser cumplidas por todos y cada uno de los funcionarios del INAP, por lo que se les instruye a hacer acopio de las disposiciones establecidas en el presente documento. En ese marco cada Encargado Departamental será responsable de motivar el compromiso del personal bajo su cargo, con la preservación del medio ambiente, de forma individual y colectiva.

6.1.7.Para la ejecución, seguimiento y monitoreo de esta política, el Encargado de Recursos Humanos en coordinación con la Departamento de Planificación y Desarrollo, elaborará el "**Plan de Protección del Medio Ambiente (INAP-FAF-012)**" el cual deberá ser aprobado por el Director General.

6.1.7.1.Ambas unidades tendrán, además la responsabilidad de definir, con la retroalimentación de todos los departamentos de la institución, los indicadores de evolución e impacto de estas actividades de preservación y recuperación medioambiental

6.2. Definiciones:

6.2.1.**Actividad Antrópica:** Cualquier acción o intervención que el ser humano implementa sobre la faz de la Tierra. Algunos ejemplos son: la agricultura, la deforestación, la pesca y las emisiones de gases de efecto invernadero en la atmósfera.

- 6.2.2. **Bioacumulación:** Acumulación de sustancias químicas en organismos vivos de forma que estos alcanzan concentraciones más elevadas que las concentraciones en el medio ambiente o en los alimentos.
- 6.2.3. **Buenas Prácticas:** es un conjunto coherente de acciones que han rendido buen o incluso excelente servicio en un determinado contexto y que se espera que, en contextos similares, rindan similares resultados.
- 6.2.4. **Gestión Ambiental:** es la estrategia mediante la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan al ambiente, con el fin de lograr una adecuada calidad de vida, previniendo o mitigando los problemas ambientales.
- 6.2.5. **Mitigación:** es el conjunto de medidas que se pueden tomar para contrarrestar o minimizar los impactos ambientales negativos que pudieran tener algunas intervenciones antrópicas. Estas medidas deben estar consolidadas en un Plan de mitigación, el que debe formar parte del estudio de impacto ambiental.
- 6.2.6. **Reducción:** La reducción supone la disminución de la utilización de materias en origen, lo cual consume menos recursos y genera menos residuos.
- 6.2.7. **Reutilización:** Esta práctica supone alargar el ciclo de vida de un producto mediante usos similares o alternativos de un material, es decir, una vez un producto ha cumplido la función a la que originalmente estaba destinada, puede que sea totalmente inservible o puede que se le pueda asignar una función alternativa que permita hacer un nuevo uso de él. Esta práctica puede ser útil tanto para reducir el consumo de recursos como para disminuir la generación de residuos.
- 6.2.8. **Reciclaje:** Esta práctica supone la recuperación de un recurso ya utilizado para generar un nuevo producto. El reciclaje es una buena opción en la gestión de los recursos frente a la deposición y abandono en vertedero o la adquisición de materiales nuevos. Sin embargo, no hay que olvidar que el reciclaje debe ser la alternativa a la previa reducción y reutilización.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

7.1. Uso del Agua

7.1.1. Actualmente, el consumo de agua aumenta de manera muy acelerada y si bien el recurso agua podría considerarse como renovable, su calidad disminuye de manera paulatina lo que puede dar lugar a problemas de escasez.

7.1.2. Algunas prácticas que se adoptan en el INAP para reducir el consumo del agua son:

- Uso racional del agua en las instalaciones sanitarias (lavamanos, inodoros y grifos)
- No dejar correr el agua en exceso en el lavado de las manos, en la descarga de los inodoros y en la limpieza de las herramientas de limpieza.
- No usar el inodoro como papelera, así evitará en taponamientos de las tuberías de desagüe, el incremento en el consumo de agua y mayor contaminación de los ríos y aguas residuales.
- Deberá hacerse un uso racional del agua en la limpieza de las instalaciones, evitando derrames innecesarios con mangueras.

7.1.3. Si alguien detectara un funcionamiento incorrecto, fugas o goteos en las instalaciones sanitarias, debe comunicarlo al responsable de servicios generales. y/o al Comité de seguridad y salud en el trabajo para que adopte las medidas pertinentes, evitando así gastos innecesarios.

7.2. Uso de la Energía

7.2.1. El consumo de energía supone la mayor partida controlable de gasto en una oficina, algunas prácticas que se adoptan en el INAP para reducir el consumo energético son las siguientes:

- **Equipos de ofimática:**

- Configurar los ordenadores en modo "ahorro de energía".
- Apagar el ordenador, impresoras y demás aparatos eléctricos una vez finalice la jornada de trabajo. Igualmente, apagar el ordenador si va a estar inactivo durante más de una

hora.

- Los equipos consumen una energía mínima incluso apagados, por lo que es deseable desconectar también el alimentador de corriente al final de la jornada.

7.3. Climatización

7.3.1. El personal del INAP deberá:

- Usar los equipos de climatización sólo cuando sea necesario. Siempre que sea posible, aprovechar la regulación natural de la temperatura.
- **Apagar** o minimizar los sistemas aire acondicionado en las salas no ocupadas: sala de reuniones vacías, fuera de las horas de trabajo.
- Conocer adecuadamente cómo funcionan los sistemas de aire acondicionado, para maximizar su eficiencia.
- Mantener la temperatura aproximadamente en 22- 24°C, para disminuir el consumo energético, manteniendo el confort.
- Asegurarse de que los equipos de climatización se programen para funcionar exclusivamente en el período de trabajo, a excepción de situaciones en las que haga falta refrigeración previa.
- Asegurarse de que las puertas y ventanas están cerradas mientras funcionan los equipos de climatización, para impedir pérdidas y derroche.

7.4. Iluminación

7.4.1. Sustituir progresivamente las antiguas bombillas incandescentes y tubos fluorescentes con tecnología led u otras de bajo consumo.

7.4.2. Usar interruptores independientes para iluminar sólo las zonas necesitadas.

7.4.3. Aprovechar la iluminación natural, organizando los puestos de trabajo de manera que reciban luz natural, manteniendo limpias las ventanas y abriendo las persianas, cortinas u otros elementos similares, etc.

7.4.4. En caso de reflejos del sol en los ordenadores, probar cambiando los puestos de trabajo de lugar o la orientación de las pantallas.

7.4.5. Evitar el olvido y apagar las luces que no sean necesarias.

7.4.6. Siempre resulta más económico apagar las luces incluso para períodos cortos de tiempo.

7.5. Uso de Recursos Materiales:

7.5.1. Papel:

- La producción de papel tiene consecuencias muy negativas para el medio ambiente, debido al consumo de recursos naturales como árboles, agua y energía, y a la contaminación causada por los blanqueadores del cloro o derivados, que generan residuos organoclorados ecotóxicos y bioacumulables.
- Existe en el mercado una gran diversidad de papel cuyos impactos varían según la procedencia de la pasta de papel y el proceso del blanqueado. Por lo que se debe considerar como un argumento de compra.
- En este sentido, un elemento muy útil son las etiquetas certificadas por organismos autorizados informan del origen de la pasta de papel o en relación con el blanqueado, las calificaciones TCF y ECF, que responden a las siglas inglesas "totalmente libre de cloro" y "libre de cloro elemental", siendo la mejor opción el papel con la etiqueta TCF donde se utilizan otros productos alternativos como el oxígeno o el ozono. El cloro de gas utilizado en el papel ECF sigue siendo un importante contaminante de las aguas.
- El consumo racional es la mejor opción para reducir las necesidades de papel y, por tanto, para el ahorro de costos y espacio. Algunas de las recomendaciones que se han de tener en cuenta son:
 - Evitar su uso siempre que sea posible, por ejemplo, guardando los documentos en formato digital, optimizando el número de copias necesarias, compartiendo información en lugar de generar copias para cada persona, aprovechando las posibilidades de Intranet, correos electrónicos y teléfono.
 - Utilizar de forma preferente papel reciclado, en la medida de lo posible.

7.4.4. En caso de reflejos del sol en los ordenadores, probar cambiando los puestos de trabajo de lugar o la orientación de las pantallas.

7.4.5. Evitar el olvido y apagar las luces que no sean necesarias.

7.4.6. Siempre resulta más económico apagar las luces incluso para períodos cortos de tiempo.

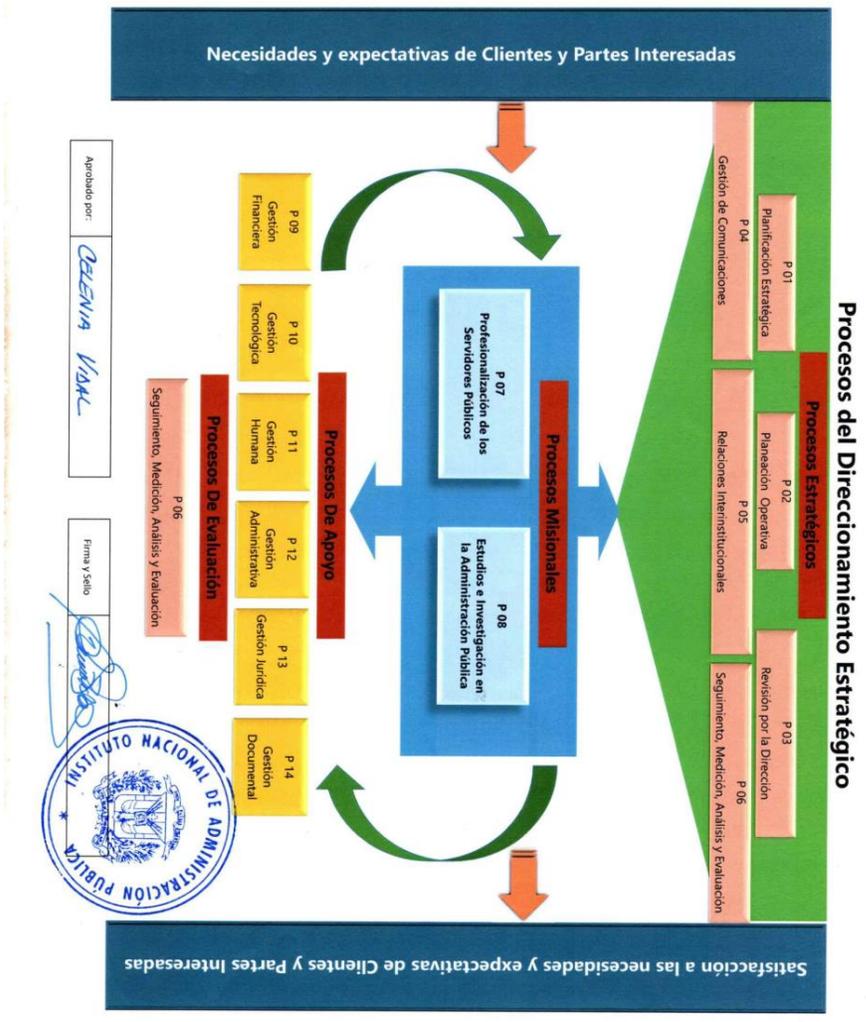
7.5. Uso de Recursos Materiales:

7.5.1. Papel:

- La producción de papel tiene consecuencias muy negativas para el medio ambiente, debido al consumo de recursos naturales como árboles, agua y energía, y a la contaminación causada por los blanqueadores del cloro o derivados, que generan residuos organoclorados ecotóxicos y bioacumulables.
- Existe en el mercado una gran diversidad de papel cuyos impactos varían según la procedencia de la pasta de papel y el proceso del blanqueado. Por lo que se debe considerar como un argumento de compra.
- En este sentido, un elemento muy útil son las etiquetas certificadas por organismos autorizados informan del origen de la pasta de papel o en relación con el blanqueado, las calificaciones TCF y ECF, que responden a las siglas inglesas "totalmente libre de cloro" y "libre de cloro elemental", siendo la mejor opción el papel con la etiqueta TCF donde se utilizan otros productos alternativos como el oxígeno o el ozono. El cloro de gas utilizado en el papel ECF sigue siendo un importante contaminante de las aguas.
- El consumo racional es la mejor opción para reducir las necesidades de papel y, por tanto, para el ahorro de costos y espacio. Algunas de las recomendaciones que se han de tener en cuenta son:
 - Evitar su uso siempre que sea posible, por ejemplo, guardando los documentos en formato digital, optimizando el número de copias necesarias, compartiendo información en lugar de generar copias para cada persona, aprovechando las posibilidades de Intranet, correos electrónicos y teléfono.
 - Utilizar de forma preferente papel reciclado, en la medida de lo posible.

Evidencias Criterio: 5.

Mapa de Procesos (subcriterio 5.3):



	LEVANTAMIENTO DE INFORMACION DE PROCESOS	Documento No.: INAP-FPD-027
		Tipo de documento: Formulario
		Versión: 01
		Fecha de vigencia: 07/04/2020
Área:	Planificación y Desarrollo	Página 1 de 1

(1) Nombre del área: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	(4) Fecha del Levantamiento: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
(2) Número de ocupantes en el área: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	(5) Proceso/Subproceso: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
(3) Cargo que Desempeña: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	(6) Alcance: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
(7) Nombre del Colaborador: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	(8) Rol del colaborador: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
(9) Proveedor de la Actividad: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	(10) Clientes (usuarios del resultado final): Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

(11) ACTIVIDADES DEL PUESTO

Tareas y Actividades que Realiza de Mayor a Menor Importancia

Actividad 1: *coloque aquí el nombre de la actividad que desarrolla*

- I. Etapa de inicio: *indique como inicia esta actividad*
- II. Etapa de Desarrollo: *Indique como se desarrolla esta actividad*
- III. Fin de la actividad: *Indique como finaliza esta actividad*

Actividad 2:

(12) No.	(13) SALIDA (PRODUCTO- RESULTADO)	(14) FORMULARIOS UTILIZADOS (SI APLICA)	(15) REGITROS O EVIDENCIAS	(16) POSIBLES RIESGOS DE LA ACTIVIDAD

Socialización de los Procesos (subcriterio 5.3)



En el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, le invitamos a participar en la reunión:

Matriz de Riesgos y Oportunidades y Mapa de Procesos e Indicadores

Brindar las orientaciones que permitan completar las Matrices de Riesgos y Oportunidades de los diferentes departamentos y presentar el nuevo mapa de procesos y la ficha para recolección de los mismos.

Fecha: 25 de febrero del 2020

Hora: 8:00 a.m. – 4:00 p.m.

Lugar: Salón Oceania, Hotel Crowne Plaza





Listado de Asistencia

Documento no.: INAP-FRRH-006
Tipo: Formulario
Versión: 01
Fecha de vigencia: 24/01/2020

Reunión Matriz de Riesgos y Oportunidades: Mapa de

Actividad: Procesos e Indicadores:

Fecha: 25 de febrero 2020

Monitor: Atahualpa Ortiz Arlys Pérez, Alejandra Liberato

Horario: 8:00 am - 4:00 pm

Lugar: Hotel Crowne Plaza, Salón Oceania

Duración: 8 horas

No.	Nombre y Apellido	Sexo		Cédula	Cargo	Institución	Firma del Participante	Correo Electrónico
		F	M					
1	Alexandra Liberato	X		07440294-2	Ger. de Rendición	INAP		aliberato@inap.gob.do
2	Alfonso Pérez		X			INAP		
3	Atlagracia García	X		001-0560276-9	Ger. de Mkt. (Lidera)	INAP		atlagracia@inap.gob.do
4	Andrés Marte	X		001-019493940	Enc. de Sist. de Gestión	INAP		amarte@inap.gob.do
5	Ángel Moreno	X		091-0619102-4	Subdirector	INAP		angelmoreno@inap.gob.do
6	Ángel Moreux	X		001-1335446-5	Adm. de red	INAP		amoreux@inap.gob.do
7	Arlys Pérez	X		001-1685716	Enc. P.D	INAP		arlys@inap.gob.do
8	Atahualpa Ortiz		X	001-5740887	Enc. de Mkt. (Lidera)	INAP		atahualpa@inap.gob.do
9	Bertha Espinosa	X		091-2248908	Enc. de Mkt. (Lidera)	INAP		bertha@inap.gob.do
10	Carlos Santos	X		001-11223228	Enc. de Extensión	INAP		carlos@inap.gob.do
11	Carmen Montás	X		001-0048481	Enc. de Mkt. (Lidera)	INAP		carmen@inap.gob.do
12	Catalina Feiz	X		001-0625762	Enc. de Mkt. (Lidera)	INAP		catalina@inap.gob.do
13	Cheddy James	X		001-02205599	Enc. de Mkt. (Lidera)	INAP		cheddy@inap.gob.do
14	Carivel Castro	X		002-007585-6	Enc. de Rendición	INAP		carivel@inap.gob.do



No.	Nombre y Apellido	Sexo		Cédula	Cargo	Institución	Firma del Participante	Correo Electrónico
		F	M					
15	Cromys Pérez	X		402-20176382	Analista de calidad	INAP		compe@inap.gov.do
16	Dilia Michel	X		923-0723493-1	Analista RRHH	INAP		demichel@inap.gov.do
17	Dra. Celenia Vidal	X		001-04494947	Docente Especial	INAP		cecvidal@inap.gov.do
18	Driades Ferreras	X		061-18447824	RAE	INAP		driades@inap.gov.do
19	Elizabeth Troncoso	X		733-04120814	Asesora T	INAP		eltroncoso@inap.gov.do
20	Esther Wong	X		001-14231714	Asesora de P.O.	INAP		ewong@inap.gov.do
21	Fabiola Peña	X		001-14241953	Ases. Q.F.	INAP		fpena@inap.gov.do
22	Georgina Rodríguez	X		007-0181905-1	Asesora de Asesoría	INAP		grodriguez@inap.gov.do
23	Jacqueline Ramos	X		001-23737148	Asesora de Asesoría	INAP		jramos@inap.gov.do
24	Johan Fernández	X		001-11111890	Ases. de Asesoría	INAP		jfernandez@inap.gov.do
25	José Elias De León	X		108-0031102-2	Ases. de Asesoría y O.	INAP		jleon@inap.gov.do
26	José Miguel Reyes	X		001-10902545	Asesor de Asesoría	INAP		jreyes@inap.gov.do
27	Juliany Cuevas	X		001-161577-8	Analista de AC	INAP		jcuevas@inap.gov.do
28	Karina González	X		001-1080666-1	Asesora de Asesoría	INAP		kgonzalez@inap.gov.do
29	María Teresa León	X				INAP		
30	Miriam Cambero	X				INAP		
31	Octavia Hidalgo	X				INAP		ohidalgo@inap.gov.do
32	Patricia Abreu	X		001-161577-8	Asesora de Asesoría	INAP		padreu@inap.gov.do

Encuesta ejecutada (subcriterio 4.2)

Como parte de nuestra Política de la Calidad, para nosotros es muy importante conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes con el servicio ofrecido. Tu opinión es esencial para mejorar nuestros servicios y cumplir con tus expectativas.

Dirección de correo electrónico: _____

Institución en la que labora: _____

1. Sobre la información de nuestros servicios

Valoramos su opinión en torno a los siguientes criterios sobre la información de los servicios que ofrece el INAP.

1.1. Acceso a la información sobre la programación de los eventos formativos

Deficiente Regular Satisfactorio Muy bueno Excelente

1.2. Calidad de la información de los eventos formativos

Deficiente Regular Satisfactorio Muy bueno Excelente

Política de Tecnología de Información y Comunicación (subcriterio 4.5.)

	Política de Tecnologías de la Información y Comunicación	Documento No.: INAP-PTIC-002
		Tipo documento: Política
		Versión: 1
		Fecha de vigencia: 15/04/2019
		Página 4 de 12
Área:	Tecnologías de la Información y Comunicación	

5.2.4 **Red de datos:** es un conjunto de ordenadores que están conectados entre sí, y comparten recursos, información, y servicios.

5.2.5 **Mantenimiento preventivo:** actividades de verificación y ajustes programados para reducir la probabilidad de falla de algún componente de la infraestructura tecnológica y equipos de cómputo.

5.2.6 **Mantenimiento Correctivo:** actividades después de un diagnóstico y falla previamente identificada para reemplazar de manera parcial o total alguno de los componentes de la infraestructura tecnológica y equipos de cómputo.

5.2.7 **Software:** conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

6 POLÍTICAS GENERALES:

6.1 Adquisición e Inventario de Recursos Tecnológicos:

6.1.1 Todas las solicitudes de adquisición de recursos informáticos deben ser valorados y aprobados previamente por la División de Tecnologías de la Información y Comunicación.

6.1.1.1 Para el trámite de adquisición de nuevos recursos informáticos, la División de Tecnologías de la Información y Comunicación asesorará y apoyará en la definición de las características tecnológicas y evaluación de ofertas mediante recomendaciones técnicas.

6.1.2 Para la adquisición de nuevos recursos de hardware, software y otros dispositivos tecnológicos, la División de Tecnologías de la Información y Comunicación recomendará aquellos que ofrezcan calidad comprobada y sean referentes en el mercado nacional.

6.1.3 La División de Tecnologías de la Información y Comunicación velará porque los recursos informáticos adquiridos sean enviados y utilizados por la unidad en que surgió la necesidad de compra.

6.1.4 La División de Tecnologías de la Información y Comunicación llevará un inventario de equipo tecnológicos con las características de cada uno de ellos, tanto de la sede central como de las oficinas regionales, así como de los softwares (programas) instalados en los equipos de la institución.

6.1.5 La División de Tecnologías de la Información y Comunicación realizará inventario de equipo tecnológicos por lo menos una vez al año, realizando los cambios que sean necesarios. Hará un informe al Departamento Administrativo Financiero sobre las diferencias o deficiencias encontradas.

6.2 **Mantenimiento y Reparación de equipos tecnológicos:**

6.2.1 Cualquier inconveniente presentado deberá ser reportado de manera inmediata a la División de Tecnologías de la Información y Comunicación para la ejecución de una pronta solución según el caso presentado.

6.2.2 La División de Tecnologías de la Información y Comunicación conjuntamente con la División de Contabilidad tendrá el control de la garantía de los equipos adquiridos para hacer cumplir los compromisos contractuales.

6.2.2.1 Los equipos no cubiertos por la garantía serán evaluados en la institución y en caso de una avería simple serán reparados internamente, de lo contrario serán enviados a talleres externos especializados, quedando también condicionado a la factibilidad técnica y presupuestaria.

6.2.3 Los usuarios son responsables de realizar y mantener la limpieza externa de los equipos que les son asignados.

6.2.4 La División de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá garantizar la activación oportuna de las licencias en los equipos.

6.3 **Asignación de usuario:** corresponde a establecer el acceso a los equipos informáticos de la institución a aquellas personas que forman parte de la misma, otorgándole el derecho y el privilegio de inicio de sesión en la red del INAP, y por ende a los recursos de los que esta dispone.

6.3.1 El nombre de usuario en el dominio deberá cumplir con lo siguiente: inicial del primer nombre seguido del primer apellido. Ej.: itorres (Ignacio Torres).

- a) En caso de que la inicial del primer nombre seguido del primer apellido del nuevo usuario coincida con un usuario ya creado, el nuevo usuario en el dominio deberá cumplir con lo siguiente: primera letra del primer nombre, primera letra del segundo nombre seguido del primer apellido, Ej: iatorres (Ignacio Antonio Torres).
- b) En caso de cambios en un usuario creado, el nuevo nombre de usuario en el dominio deberá cumplir con lo siguiente: inicial del primer nombre punto seguido del primer apellido. Ej: i.torres (Ignacio Torres).

6.3.2 Las solicitudes de creación de usuarios deberán ser realizadas por parte del departamento de Recursos Humanos al Encargado de la División de Tecnologías de la Información y Comunicación vía correo electrónico, con las informaciones siguientes:

- Nombre completo del colaborador.
- Posición que ocupa en la institución.
- Departamento al que pertenece.

6.3.3 El **Administrador de Servidores** es responsable de crear los usuarios en un plazo de veinticuatro (24) horas a partir de recibida la solicitud, con la finalidad de otorgarle el acceso al dominio de la red de la institución. Confirmando de manera inmediata la creación del usuario al departamento de Recursos Humanos y Supervisor inmediato.

6.3.4 El **Administrador de Servidores** es el responsable de suministrar las credenciales correspondientes al nuevo empleado y darle un entrenamiento del uso del mismo.

6.3.5 Responsabilidad de los usuarios:

- Ningún usuario podrá solicitar directamente a la División de Tecnologías de la Información y Comunicación, la creación de accesos a la red de la institución.
- Deberá asegurarse del cierre de manera correcta de la sesión de usuario al momento de finalizar sus labores.
- No permitirá a persona ajena a la institución el acceso a su equipo informático asignado.
- No compartirá sus credenciales de acceso con ningún otro usuario a no ser por instrucciones escritas por instancias superiores.
- El empleado no podrá usar sus credenciales de acceso para registrarse en ninguna aplicación, portal o servicio web ajeno a la institución.

6.4 Redes de datos y telecomunicaciones:

6.4.1 La División de Tecnologías de la Información y Comunicación es el área responsable de la administración y uso de la red interna de datos.

6.4.2 Los equipos electrónicos de gestión e infraestructura de la red del INAP serán instalados, configurados y mantenidos exclusivamente por la División de Tecnologías de la Información y Comunicación. En caso de ser necesario, la utilización de un técnico especializado para la instalación, manipulación o configuración de algún equipo de la red, será necesario contar con la autorización y supervisión de la División de Tecnologías de la Información y Comunicación.

6.4.3 La División de Tecnologías de la Información y Comunicación garantizará el acceso controlado en la red interna de datos a los servidores de la institución, asignando un código de acceso único a cada usuario que los identificará dentro de la red.

6.4.4 El código de acceso a redes que se asigne será único y exclusivo para cada usuario, el cual será responsable por su uso.

6.4.5 Todas las operaciones que se efectúen por medio de las redes internas serán responsabilidad única del usuario al que se le asignó el código relacionado con las mismas.

6.5.3 En caso de despido de un servidor público, el permiso de acceso deberá desactivarse o bloquearse previamente a la notificación de la persona sobre la situación. El Departamento de Recursos Humanos deberá notificar a la División de Tecnologías de la Información y Comunicación cuando se deba crear, cerrar o inhabilitar los accesos.

6.5.4 El administrador de los sistemas operativos, sistemas de información, bases de datos o redes, asignará la clave de acceso al usuario.

6.5.5 Cada usuario será responsable de las acciones que se reporten ejecutadas con su clave de acceso. El usuario debe salvaguardar la confidencialidad de la clave de acceso (password) y abstenerse de facilitarla a terceros por cualquier motivo.

6.5.6 El usuario no debe dejar las claves de acceso escritas en medios o lugares donde puedan ser obtenidas por terceros (Ej.: monitor, carpetas, escritorio).

6.5.7 Cuando el usuario olvide o extravié su clave de acceso, deberá acudir a la División de Tecnologías de la Información y Comunicación para que se le proporcione una nueva, o la utilización de cualquier otro medio de verificación que la División de Tecnologías de la Información y Comunicación defina para la restauración de contraseñas.

6.5.8 Los usuarios deberán aplicar medidas preventivas cuando se ausentan de las labores, antes de retirarse del lugar de trabajo donde se ubique el equipo de cómputo, el usuario deberá tomar las siguientes precauciones mínimas:

- Concluir las sesiones activas de cualquier sistema informático al finalizar las tareas.
- Proteger el equipo contra usos no autorizados mediante un mecanismo de bloqueo de seguridad autorizado por la Institución.
- Apagar el equipo.
- Apagar UPS.

6.5.9 Los usuarios en disfrute de vacaciones o licencias médicas no serán deshabilitados de la red de la institución.

6.5.10 Se deshabilitará inmediatamente las cuentas de los usuarios o de colaboradores que hayan finalizado su contrato de trabajo, según información remitida, vía correo electrónico por parte de Recursos Humanos.

6.5.11 El Encargado de la División de Tecnologías de la Información y Comunicación suspenderá el permiso a la red a todo empleado que se encuentre bajo investigación interna por haber cometido alguna infracción en el uso de la tecnología e informará al superior inmediato de dicha suspensión.

Monitoreo de cumplimiento, copias de seguridad, (subcriterio 4.5.)

Detalles de copias de seguridad: INAP-EX-00

Número de copias: 34
 Más reciente disponible: 3/7/20 2:33 p. m.
 Más antigua disponible: 15/8/19 6:32 p. m.

Detalles:

Hora de copia de s...	Volúmenes	Destino de copia de seguri...	BMR	SSR
3/7/20 2:33 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	No
29/11/19 6:36 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	Sí
27/9/19 5:20 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	Sí
27/3/20 2:50 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	No
27/1/20 5:00 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	No
24/1/20 5:20 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	No
23/8/19 6:40 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	No
22/11/19 6:39 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	Sí
21/2/20 6:40 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	No
20/9/19 4:33 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	Sí
20/1/20 5:02 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	No
19/6/20 2:39 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	No
19/5/20 6:59 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	No
19/4/20 11:17 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	No
17/12/19 6:50 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	Sí
15/8/19 6:32 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	No
15/11/19 6:33 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Expansion Drive (F:)	No	Sí
13/9/19 5:40 p. m.	Disco local (C:)(archivos seleccionados), Datos (E):(archi...	Seagate Exoansion Drive (F:)	No	No

Aceptar

Detalles de copias de seguridad: INAP-EX-00

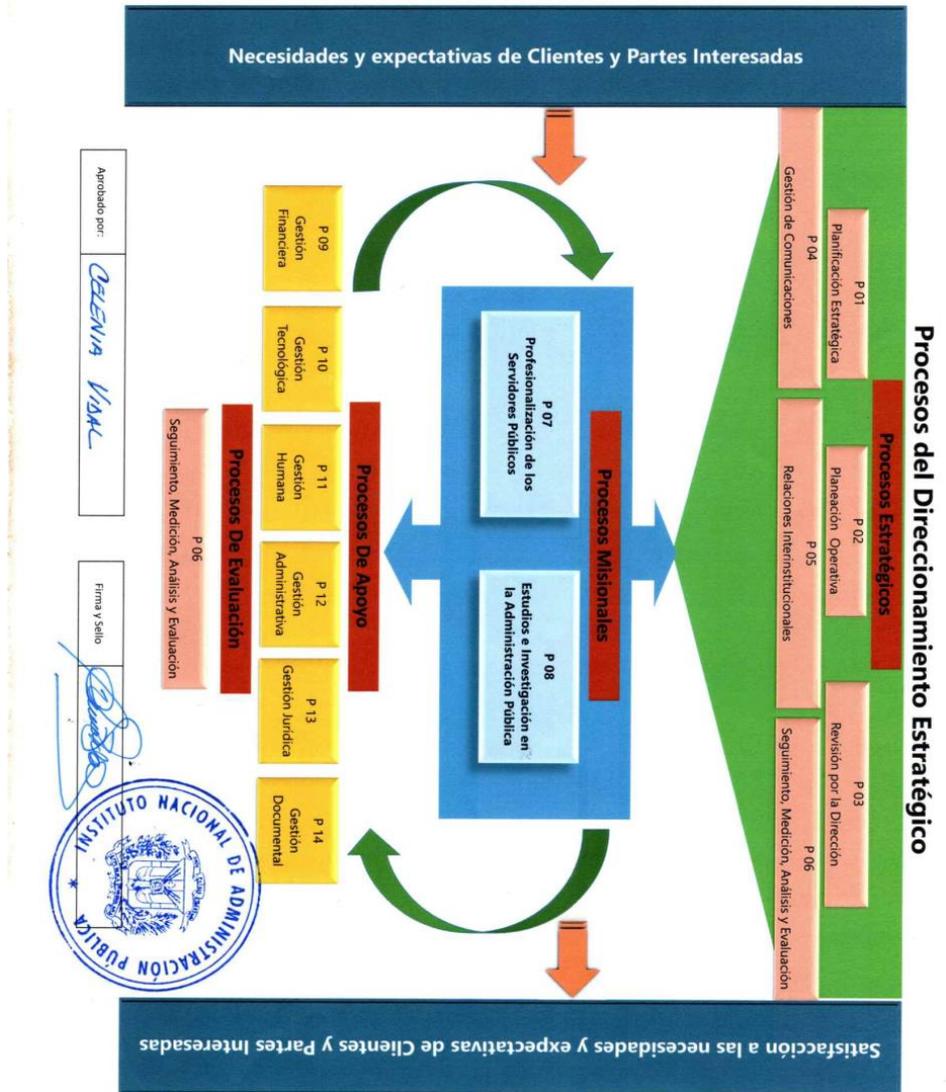
Número de copias: 34
 Más reciente disponible: 3/7/20 2:33 p. m.
 Más antigua disponible: 15/8/19 6:32 p. m.

Detalles:

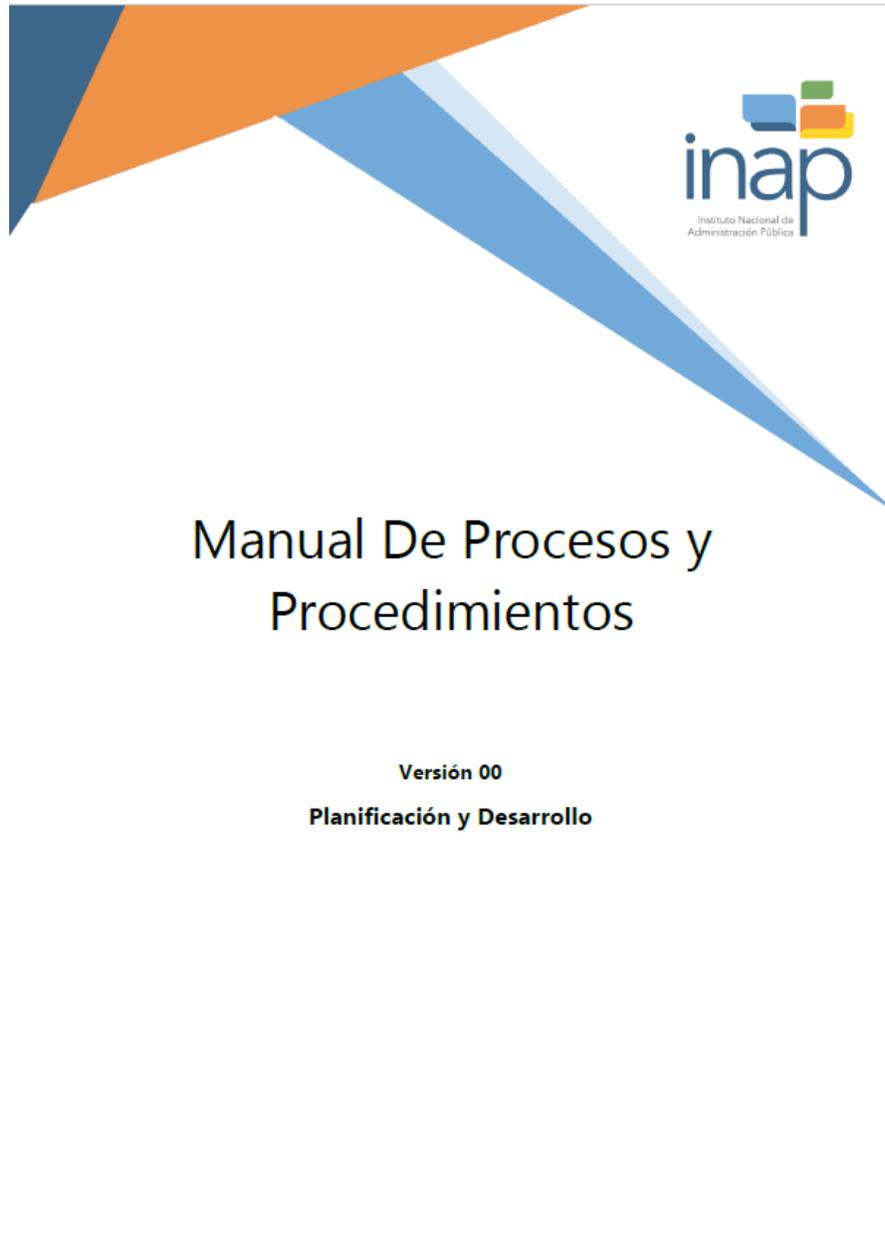
Hora de cop...	Volúmenes	Destino de ...	BMR	SSR
3/7/20 2:33 p...	Disco local ...	Seagate Ex...	No	No
29/11/19 6:36...	Disco local ...	Seagate Ex...	No	Sí
27/9/19 5:20 ...	Disco local ...	Seagate Ex...	No	Sí
27/3/20 2:50 ...	Disco local ...	Seagate Ex...	No	No
27/1/20 5:00 ...	Disco local ...	Seagate Ex...	No	No
24/1/20 5:20 ...	Disco local ...	Seagate Ex...	No	No
23/8/19 6:40 ...	Disco local ...	Seagate Ex...	No	No
22/11/19 6:39...	Disco local ...	Seagate Ex...	No	Sí
21/2/20 6:40 ...	Disco local ...	Seagate Ex...	No	No
20/9/19 4:33 ...	Disco local ...	Seagate Ex...	No	Sí
20/1/20 5:02 ...	Disco local ...	Seagate Ex...	No	No
19/6/20 2:39 ...	Disco local ...	Seagate Ex...	No	No
19/5/20 6:59 ...	Disco local ...	Seagate Ex...	No	No

Aceptar

Mapa de Procesos Reestructurado (subcriterio 5.3.)



Portada del Manual de Procesos (subcriterio 5.3.)



Listado de participantes sensibilización en estandarización de procesos (subcriterio 5.3.)

LISTADO DE ASISTENCIA PARA FIRMAR		Fecha: 2	
Evento: GESTIÓN POR PROCESOS (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT)			
Empresa: INAP-INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA			
PARTICIPANTES	FIRMA		
1	CAMERINO MARTEL MIRIAM ENCARGADA DE DEPTO. DE GESTIÓN Y ASISTENCIA		
2	CASTRO CLARINK ENCARGADA DE DEPTO. DE RECURSOS HUMANOS		
3	DE LANCIER, OSSET ANALISTA DE DESARROLLO CURRICULAR Y DOCENTE		
4	DE LEON, JOSE ELIAS ENC. DIVISION DE DESARROLLO CURRICULAR Y DOCENTE		
5	DEL VILLAR, PEDRO COORDINADOR DE PLANIFICACION		
6	ESPINOSA, BERTHA COORDINADOR DE GESTIÓN Y ASISTENCIA		
7	FELIZ, CAROLINA ENC. DIVISION DE INVESTIGACIONES FINANCIERAS		
8	FERNANDEZ, JOHAN ENCARGADO DEPARTAMENTO DE FORMACION VIRTUAL		
9	GARCIA, AUTAGRACIA ENC. DEPTO. JURIDICO		
10	GRULLON, FIDEL SOPORTE A USUARIO		
11	JAMES, CHEDDY ENC. DIVISION DE EVALUACION DE LA INFORMACION		
12	JORGE, EMILIO AUXILIAR DE ACREDITACION Y CERTIFICACION		
13	LEON, MARIA TERESA ENCARGADA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES		
14	MARTE, ANDRES ENC. DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES		
15	MICHEL, DILIA ANALISTA DE RECURSOS HUMANOS		
16	PERA, FABIO A. ENCARGADO DEPARTAMENTO DE GESTION DE LA FORMACION		
17	PEREZ, ARLUS ENC. DEPTO. PLANIFICACION Y DESARROLLO		
18	PEREZ, CRONINYS ANALISTA DE CALIDAD		
19	BARROS, JACQUELINE ENCARGADA DEPARTAMENTO COMUNICACIONES		
20	REYES, JOSE MIGUEL AUXILIAR DE INVESTIGACIONES		
21	RODRIGUEZ, RAFAEL ENC. DIVISION ADMINISTRATIVA		
22	SANTOS, CARLOS ENC. DIVISION DE EXTENSIONES		
23	TAVAREZ, RAFAEL ENC. DIVISION DE EXTENSIONES		

Evidencias Criterio: 6.

Muestra de la encuesta y población objetivo (subcriterio 6.2)

Encuesta para medir la satisfacción de los Servidores Públicos sobre nuestros servicios.

Cálculo de la muestra:

Nivel de Confianza 95%, $K=2$.

$e=+5.0\%$

$p=50=0,5$

$q=p$

Población Objetivo:

Programas de Tecnología e información.

N= 41

Programa de Inducción a la Administración Pública.

N= 101

Programas académicos para el desarrollo de Competencias y Habilidades Administrativas.

N= 168

Total

/ 310

Encuesta (subcriterio 6.2)

Esta encuesta es realizada con fines de mejorar la calidad de nuestros servicios.

Nombre del programa formativo:

1. Programas de Tecnología e información.
2. Programa de Inducción a la Administración Pública.
3. Programas académicos para el desarrollo de Competencias y Habilidades Administrativas.

Preguntas y Atributos Calificados.

Calificar según considere. Del 1 al 5, siendo el 5 Excelente y el 1 Mala.

1. ¿Cuál fue tu nivel de satisfacción al completar el programa? (Fiabilidad).

1. 2. 3. 4. 5.

2. ¿Cómo fue la atención recibida por parte del personal del INAP? (Amabilidad).

1. 2. 3. 4. 5.

3. El Dominio del contenido, por parte del Facilitador fue: (Profesionalidad).

1. 2. 3. 4. 5.

4. Genera un espacio propicio de enseñanza y aprendizaje durante el desarrollo de la formación (Profesionalidad).

1. 2. 3. 4. 5.

5. ¿Cómo valoras la comunicación y empatía del Facilitador? (Amabilidad).

1. 2. 3. 4. 5.

6. Tiene usted alguna sugerencia para mejorar la calidad de nuestros servicios. Por favor, déjanos saber tu opinión:

Informe mediciones de resultados. (Subcriterio 6.2.)

Resultados de la encuesta:

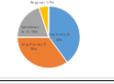
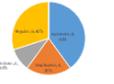
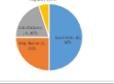
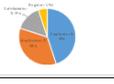
En la tabla siguiente, se detallan los resultados de la encuesta realizada.

Tabla 1 Resultados de las mediciones de los atributos de calidad

Unidad	Atributo medido	Resultados	Gráfica
1	Disponibilidad de información.	Un 45% del total encuestado lo considera excelente; un 25%, muy bueno y un 30%, satisfactorio.	
2	Fiabilidad.	Un 25% del total encuestado lo considera excelente; un 55%, muy bueno y un 20%, satisfactorio.	
3	Comunicación.	Un 25% del total encuestado lo considera excelente; un 35%, muy bueno, un 30%, satisfactorio, un 5%, regular y un 5%, lo considera deficiente.	
4	Capacidad de respuesta.	Un 45% del total encuestado lo considera excelente; un 25%, muy bueno y un 30%, satisfactorio.	
5	Cortesía.	Un 30% del total encuestado lo considera excelente; un 55%, muy bueno y un 15%, satisfactorio.	

"INFORME DE RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORA CAF"

Página 42

Unidad	Atributo medido	Resultados	Gráfica
6	Pertinencia.	Un 45% del total encuestado lo considera excelente; un 25%, muy bueno y un 30%, satisfactorio.	<p>La pertinencia de la información es adecuada de acuerdo a las necesidades de las instituciones.</p> 
7	Funcionalidad.	Un 40% del total encuestado lo considera excelente; un 20%, muy bueno, un 10%, satisfactorio y un 30%, lo considera regular.	<p>La funcionalidad de la información es adecuada.</p> 
8	Coordinación.	Un 50% del total encuestado lo considera excelente; un 25%, muy bueno y un 20%, satisfactorio.	<p>La coordinación del INAP con respecto a los servicios, tiene buena coordinación a las instituciones, con relación a los procedimientos, con relación a los servicios.</p> 
9	Rapidez / Tiempo de entrega de certificado.	Un 5% del total encuestado lo considera excelente; un 15%, muy bueno, un 25%, satisfactorio, un 25%, regular y un 30%, lo considera deficiente.	<p>Plazo de entrega de los certificados.</p> 
10	Fiabilidad.	Un 45% del total encuestado lo considera excelente; un 35%, muy bueno, un 15%, satisfactorio y un 5%, considera regular la fiabilidad.	<p>Los datos programados, obtenidos de los sistemas automatizados de los servicios.</p> 

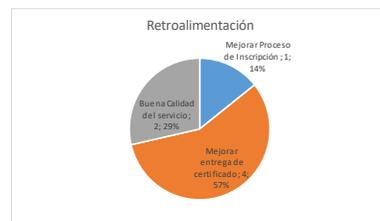
Satisfacción de las Oficinas de Recursos Humanos

Del total encuestados, 20 Instituciones, un 88% expresó sentirse satisfecho con los servicios prestados por el INAP; para un 12%, insatisfecho.



Retroalimentación sobre los servicios prestados por las Oficinas de Recursos Humanos de las Instituciones encuestadas.

- o Mejora de Proceso de Inscripción, un 14%.
- o Mejorar el tiempo de entrega de los certificados, un 57%.
- o Mantener la buena calidad del servicio ofrecido, un 29%.



Resultados del buzón externo

Durante estos meses (agosto-septiembre), no hubo sugerencias ni comentarios por parte de los Servidores Públicos.

Evidencias Criterio: 7.

Resultados de Mediciones de los Indicadores (Subcriterio 7.1.)

Tabla 1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas

Actividad	Meta (nivel de satisfacción comprometido)	Cumplimiento	Recomendaciones/Acuerdos con las áreas
Encuesta de Satisfacción de los Servicios de Capacitación a Dpto. RRHH de Instituciones Beneficiarias.	90%	87.31%	Sin comentarios.
Evaluación de Eventos Formativos al Participante.	95%	100%	Sin comentarios.
Encuesta de satisfacción a Facilitadores.	80%	71.43%	Sin comentarios.

Resultados de Mediciones Acciones de Reconocimiento (Subcriterio 7.1.)

Descripción	Empleados reconocidos.
Empleado con más tiempo en la Institución.	1
Reconocimiento por méritos (compañerismo).	7
Trabajo en equipo (decoración navideña).	4