



**Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre
INTRANT**

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador
Dirección de Planificación y Desarrollo**

**Evaluador (es)
Comité de Calidad**

**Santo Domingo
Julio 2021**

1 Contenido

| | |
|--|----|
| RESUMEN EJECUTIVO | 1 |
| I. ASPECTOS GENERALES | 1 |
| 1.1 Marco Institucional..... | 1 |
| 1.1.1 Misión..... | 1 |
| 1.1.2 Visión..... | 1 |
| 1.1.3 Valores..... | 1 |
| 1.1.4 Base Legal..... | 2 |
| 1.1.5 Estructura Organizativa..... | 2 |
| 1.1.6 Servicios..... | 3 |
| 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL..... | 4 |
| 2 RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN..... | 6 |
| 2.1 Principales Fortalezas Identificadas..... | 6 |
| 2.2 Áreas Que Impulsan a La Mejora Institucional..... | 7 |
| 2.2.1 Áreas De Mejora En Los Criterios Facilitadores..... | 7 |
| 2.2.2 Áreas De Mejora En Los Criterios De Resultados | 10 |
| 3 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS..... | 13 |
| 4 ANEXO: | 13 |

RESUMEN EJECUTIVO.

El Autodiagnóstico del INTRANT 2021-2022, fue el resultado de jornadas de trabajo de manera presencial y virtual por el Comité de Calidad y todas las áreas de la Institución que tienen incidencia en el llenado de la Guía CAF, realizando un análisis de la organización en base a los ejemplos contenidos en los 9 criterios y 28 subcriterios de la Guía 2020 del Marco Común de Evaluación.

Con la realización de dicha evaluación, la Institución pudo identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización en base a su realidad actual, y de esta manera estar en condiciones para determinar las mejoras a aplicar que garanticen la mejora continua de la organización.

I. ASPECTOS GENERALES.

I.1 Marco Institucional.

I.1.1 Misión

Gestionar la rectoría nacional de la movilidad, el transporte terrestre, el tránsito y la seguridad vial, con un enfoque integral para la transformación de los diferentes sectores, requeridos para el desarrollo socioeconómico de la República Dominicana.

I.1.2 Visión

Ser un referente internacional en la gestión de un modelo de movilidad terrestre sostenible, eficiente, accesible y seguro contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

I.1.3 Valores

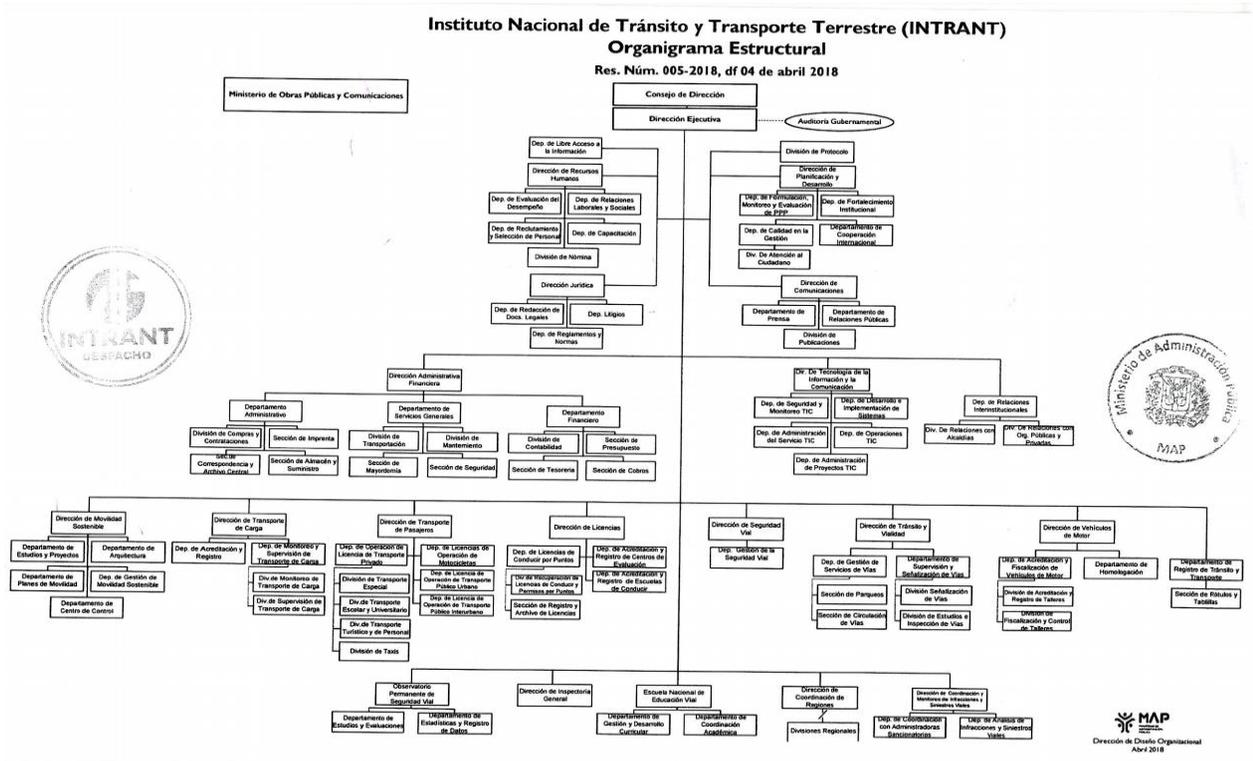
- **Transparencia:** Motivamos una conducta ética y honesta en nuestros empleados, y una administración que vele por el cumplimiento de las leyes y procedimientos, relativos al buen uso de los recursos del Estado.
- **Calidad:** Desarrollamos estándares que garanticen los mejores resultados posibles, a través de la búsqueda, conocimiento y uso constante de las mejores prácticas y referencias, en la planificación y ejecución de proyectos.
- **Confiabledad:** Respondemos de manera oportuna y acertada a las expectativas de la sociedad, consistentemente, de tal forma, que la ciudadanía se sienta satisfecha con los servicios ofertados (Hacemos lo que decimos y decimos lo que hacemos).
- **Servicio:** El servicio es nuestra vocación, que aplicamos con rigurosidad en todas las circunstancias y espacios en las que nos desenvolvemos, para ser útiles a los ciudadanos y al país.
- **Respeto:** Nuestras relaciones con la ciudadanía y con los actores del sistema, con los que nos relacionamos, están enmarcada por el respeto.

1.1.4 Base Legal

La ley 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana, fue promulgada el 21 de febrero del 2017, tiene por objeto regular y supervisar la movilidad, el transporte terrestre, el tránsito y la seguridad vial en la República Dominicana y establecer las instituciones responsables de planificar y ejecutar dichas actividades, así como la normativa a tal efecto.

Por medio de esta ley se crea el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), como organismo rector, nacional y sectorial, descentralizado del Estado, con personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera y técnica, adscrito al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, encargado de cumplir y hacer cumplir la presente ley y sus reglamentos.

1.1.5 Estructura Organizativa



1.1.6 Servicios

| SERVICIOS INTRANT | |
|---|--|
| SERVICIOS | ÁREA QUE OFRECE EL SERVICIO |
| Carnet de Aprendizaje para mayores de 18 años | DIRECCIÓN DE LICENCIA |
| Carnet de Aprendizaje para menores de 18 años y mayores de 16 | |
| Nueva Licencia de Conducir Categoría 2 | |
| Nueva Licencia de Conducir Motorista Categoría I | |
| Cambio de Categoría de 2 a 3 | |
| Cambio de Categoría de 3 a 4 | |
| Cambio Licencia Militar a Civil | |
| Cambio Extranjero a Dominicana | |
| Cambios y Correcciones en Licencias de Conducir y Carnets de Aprendizajes Vigentes | |
| Cambio de Civil a Militar | |
| Solicitud de baja categoría de 04 a 03 y de 03 a 02 | |
| Nueva Licencia de Conducir Operador Equipos Categoría 5 | |
| Duplicado por pérdida o deterioro de Licencia y/o Carnet de Aprendizaje | |
| Certificaciones | |
| Expedición Licencia Diplomática | |
| Derecho a Reexamen | |
| Manual del Conductor | |
| Compleativo | |
| Renovación Carnet de Aprendizaje | |
| Renovación Licencia de Conducir Categoría 2 | |
| Renovación Licencia de Motociclos Categoría I | |
| Renovación Licencia Categoría 3 | |
| Renovación Licencia Categoría 4 | |
| Renovación Licencia Categoría 5 | |
| Consulta en línea estatus Licencia de Conducir | |
| Proceso para eliminar restricción Lente Correctivo | |
| Proceso para eliminar restricción Menor de Edad | |
| Proceso para eliminar restricción solo se Maneja de Día | |
| Proceso para eliminar restricción Transmisión Automática | |
| Proceso para eliminar restricción Uso de Audífonos | |
| Solicitud para Unidad Móvil | |
| Permiso uso Luces de Alta Luminosidad en Vehículos de Motor (LED) | DIRECCIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR |
| Certificación Para Optar Por La Obtención De Placas A Remolques Semirremolques Y Buggys | |
| Autorización de Accesos a Propiedades | TRANSITO Y VIALIDAD |
| Autorización para Colocar o Retirar Reductores de Velocidad en Vías Públicas | |

| | |
|---|---|
| Autorización para Colocar Publicidad en Vías Públicas | |
| Autorización para Construcción de Terminales de Pasajeros | |
| Autorización para Filmaciones o Fotografías en Vías Públicas | |
| Autorización para Realizar Actividades Deportivas y Religiosas en Vías Públicas | |
| Solicitud Permiso y/o Retiro de Vallas | |
| Autorización para Realizar Trabajos en Vías Públicas | |
| Permiso de Circulación de Vehículos de Cargas en Días Feriados | DIRECCIÓN DE TRANSPORTE DE CARGA |
| Permiso especial para Transporte de Carga de Doble Cola | |
| Formulario de registro Vehículos de Carga | |
| Permiso Especial para el Transporte de Cargas Sobredimensionadas y Exceso de Peso | |
| Planos Vehículo de Pasajeros o Carga | |
| Requisitos para Constitución de Compañías de (Taxistas) | DIRECCIÓN DE TRANSPORTE DE PASAJEROS |
| Requisitos para obtener Licencia de Operación para Alquiler de Vehículos o Rent Car | |
| Requisitos para obtener Licencia de Operación Personal o Moral, Transporte Turístico y Transporte de Personal | |
| Requisitos para obtener Licencia de Operación Personal o Moral, Transporte Terrestre de Autobuses y Minibuses | |
| Formulario registro Transporte Escolar | |
| Tarjeta Bonogas | ENEVIAL |
| Charlas ENEVIAL | |
| Formulario Solicitud de Visita Parque Infantil | |
| Certificación Para Realizar Estudios De Impacto De Tráfico A Empresas E Ingenieros Individuales | MOVILIDAD SOSTENIBLE |

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

El Plan Estratégico del INTRANT 2021-2024 fue el resultado de la participación, la discusión y el consenso de los integrantes de los diferentes niveles jerárquicos de la Institución, y expone los objetivos y cursos de acción propiciados para concretar la Misión y alcanzar la Visión que nos hemos planteado para el futuro de nuestra organización, considerando los instrumentos para la planificación estratégica nacional con que cuenta el país, el Plan de Gobierno 2020-2024 y la asesoría del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo.

Dicho Plan Estratégico cuenta con tres ejes y dos medidas de políticas, tal como se presenta a continuación.

- I. Planificación, Diseño, Innovación y Supervisión de la Movilidad Terrestre,** cuyo objetivo es gestionar la rectoría nacional de la movilidad, el transporte terrestre, el tránsito y la seguridad vial en la planificación, diseño, innovación y

supervisión de la movilidad terrestre y la seguridad vial, centrado en el ciudadano, asegurando nuestra contribución a la mejora en su calidad de vida.

2. **Seguridad Vial**, cuyo objetivo es promover el desarrollo de vías, vehículos y comportamientos más seguros, así como fortalecer los conocimientos y capacidades requeridos para gestionar adecuadamente la seguridad vial en el país y lograr las conductas que permitan el tránsito y transporte seguro de los ciudadanos.

3. **Fortalecimiento Institucional**, cuyo objetivo es generar y asegurar las competencias y enfoque integral de la movilidad terrestre y la seguridad vial, fortaleciendo los roles y responsabilidades de los actores del sistema.

Medidas de Política:

1. Elaboración de Reglamentos y Normativas Técnicas.
2. Revisar y reestructurar la institucionalidad del sector transporte para reducir el número de instituciones del Estado con carga presupuestaria, mejorando el funcionamiento del sector.

| Eje Estratégico I: Planificación, Diseño, Innovación y Supervisión de la Movilidad Terrestre | |
|---|---|
| Resultados institucionales PEI | Cantidad de Productos Terminales (Relevantes) |
| R.1.1. Fortalecido un sistema integrado de transporte público, intermodal, interoperable, sostenible y al alcance de los usuarios en el Gran Santo Domingo y Santiago. | 3 |
| R.1.2. Fortalecidas las capacidades técnicas en cuanto a movilidad y tránsito en municipios y distritos municipales a nivel nacional. | 3 |
| R.1.3. Mejorada e incrementada la regulación del servicio de moto taxistas en el país. | 2 |

| | |
|---|---|
| R.1.4. Incrementada la regulación de los prestadores del servicio de transporte terrestre de pasajeros | 3 |
| R.1.5. Incrementada la regulación del servicio de transporte de carga. | 3 |

| Eje Estratégico 2: Seguridad Vial | |
|--|---|
| Resultados institucionales PEI | Cantidad de Productos Terminales (Relevantes) |
| R.2.1. Incrementada la fiscalización del correcto funcionamiento de las condiciones técnicas de los vehículos. | 4 |
| R.2.2. Mejorado los comportamientos y conductas de la población (Conductores, Peatones, usuarios de Transporte) que permitan el tránsito y transporte seguro de los ciudadanos | 11 |

| Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional | |
|---|---|
| Resultados institucionales PEI | Cantidad de Productos Terminales (Relevantes) |
| R.3.1. Fortalecidos los procesos internos de la institución atendiendo a la debida transparencia y normas de control interno. | 2 |
| R.3.2. Incrementada la capacitación de los colaboradores de acuerdo a la necesidad de la institución y los perfiles de los puestos. | 1 |
| R.3.3. Mejorada y gestionada la comunicación interna de manera eficiente. | 3 |

2 RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.

2.1 Principales Fortalezas Identificadas.

Durante la evaluación de la Institución mediante el modelo CAF basada en la Guía 2020, hemos podido identificar como puntos fuertes la gestión de nuestra filosofía institucional, las relaciones que mantenemos con las autoridades políticas y los grupos de interés con la gestión que realizamos; cómo gestionamos nuestros recursos humanos, el desarrollo de sus

capacidades y su involucramiento en la toma de decisiones. también la gestión por procesos y de los recursos con los que contamos para la ejecución de nuestra misión.

2.2 Áreas Que Impulsan a La Mejora Institucional.

Dentro de las áreas de mejora que nos ayudarán, podemos mencionar la medición de la percepción de lo que hacemos hacia lo interno de la Institución y en nuestros ciudadanos/clientes.

2.2.1 Áreas De Mejora En Los Criterios Facilitadores.

Criterio 1. Liderazgo

Subcriterio 1.1, ejemplo 6. No contamos con Comité de Ética y Código de Ética institucional.

Subcriterio 1.2, ejemplo 3. No se ha realizado la introducción de mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes.

Subcriterio 1.2, ejemplo 4. No se ha realizado que se gestione un sistema de información, Sistema de Gestión de Control Interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.

Subcriterio 1.2, ejemplo 5. No se ha realizado un sistema de gestión de calidad o de certificación EFQM o la Norma ISO 9001.

Subcriterio 1.3, ejemplo 1. No se evidencia que se predica con el ejemplo actuando personal en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan.

Subcriterio 1.3, ejemplo 2. No se evidencia que se inspire a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.

Subcriterio 1.3, ejemplo 3. No se evidencia que se consulte a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.

Subcriterio 1.4, ejemplo 1. No se ha realizado el análisis y monitoreo de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras.

Criterio 2. Planificación Y Estrategia

Subcriterio 2.1, ejemplo 1. No se han identificado las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.

Subcriterio 2.1, ejemplo 2. No se han identificado que se identifiquen a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.

Subcriterio 2.1, ejemplo 3. No se han realizado los análisis de las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.

Subcriterio 2.1, ejemplo 4. No se realiza sistemáticamente análisis FODA y gestión de riesgos.

Subcriterio 2.2, ejemplo 4. No se evidencia la integración de aspectos de diversidad de géneros en la estrategias y planes de las organizaciones.

Subcriterio 2.3, ejemplo 3. No se ha realizado la comunicación eficaz a los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.

Subcriterio 2.4, ejemplo 1. No se evidencia que se identifiquen las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.

Subcriterio 2.4, ejemplo 2. No se ha realizado el desarrollo de una cultura para la innovación y creación de un espacio para el desarrollo entre organizaciones.

Subcriterio 2.4, ejemplo 3. No se han realizado las comunicaciones políticas de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.

Subcriterio 2.4, ejemplo 4. No se ha realizado la promoción de aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.

Subcriterio 2.4, ejemplo 5. No se ha realizado la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

Criterio 3. Personas

Subcriterio 3.1, ejemplo 5. No se evidencia que se gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.

Subcriterio 3.1, ejemplo 7. No se evidencia que se aplique una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización.

Subcriterio 3.2, ejemplo 4. No existe un plan de desarrollo de competencias individuales.

Subcriterio 3.2, ejemplo 8. No se han desarrollado 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.

Subcriterio 3.2, ejemplo 9. No se evalúa 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.

Subcriterio 3.3, ejemplo 3. No se cuenta con asociación de servidores públicos.

Subcriterio 3.3, ejemplo 6. No hemos asegurado las buenas condiciones de trabajo en toda la organización ni los requisitos de seguridad laboral.

Criterio 4. Alianzas Y Recursos

Subcriterio 4.1, ejemplo 3. No se evidencia define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.

Subcriterio 4.3, ejemplo 4. No se evidencia contabilidad de costos y evaluación eficiente.

Subcriterio 4.3, ejemplo 5. No se Evidencia sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).

Subcriterio 4.3, ejemplo 6. No se evidencia que se delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras y las equilibren con el control financiero.

Subcriterio 4.4, ejemplo 1. No se evidencia que la organización está centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.

Subcriterio 4.4, ejemplo 3. No se aprovechan las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.

Subcriterio 4.4, ejemplo 4. No se evidencia que se establezcan redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.

Subcriterio 4.4, ejemplo 5. No se evidencia que se monitoree la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.

Subcriterio 4.4, ejemplo 8. No se asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

Subcriterio 4.5, ejemplo 1. No se realiza diseño la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.

Subcriterio 4.5, ejemplo 2. No se realiza monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

Subcriterio 4.5, ejemplo 3. No se realiza identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).

Subcriterio 4.5, ejemplo 4. No se utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.

Subcriterio 4.6, ejemplo 3. No se evidencia Gestión de Ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones.

Subcriterio 4.6, ejemplo 4. No se realiza valor público a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.

Subcriterio 4.6, ejemplo 5. No se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos.

Criterio 5. Procesos

Subcriterio 5.1, ejemplo 2. No se ha realizado el diseño e implementación de un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.

Subcriterio 5.1, ejemplo 3. No se ha realizado que se analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.

Subcriterio 5.1, ejemplo 6. No se ha realizado impulso a la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.

Subcriterio 5.1, ejemplo 7. No se ha medido en todos los servicios del INTRANT que se establezcan indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos.

Subcriterio 5.2, ejemplo 2. No se han realizado los métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.

Subcriterio 5.2, ejemplo 3. No se ha realizado la aplicación de la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.

Subcriterio 5.3 ejemplo 2. No se evidencia que tengamos desarrollado sistemas compartidos con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.

Subcriterio 5.3 ejemplo 4. No se ha realizado la creación de incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.

Subcriterio 5.3 ejemplo 5. No se han realizado los estándares comunes, facilitando el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.

2.2.2 Áreas De Mejora En Los Criterios De Resultados

Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes

Subcriterio 6.1, Punto 1, ejemplo 3. No se mide la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

Subcriterio 6.1, Punto 2, ejemplo 5. No se ha medida la capacidad de la organización para la innovación.

Subcriterio 6.1, Punto 2, ejemplo 6. No se ha medido la agilidad de la organización.

Subcriterio 6.1, Punto 2, ejemplo 7. No se ha medido la digitalización en la organización.

Subcriterio 6.2, Punto 2, ejemplo 8. No se ha medido el costo de los servicios.

Subcriterio 6.2, Punto 3, ejemplo 1. No contamos con la medición del 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.

Subcriterio 6.2, Punto 3, ejemplo 3. No se ha medido el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.

Subcriterio 6.2, Punto 3, ejemplo 4. No se han medido los indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.

Subcriterio 6.2, Punto 3, ejemplo 5. No se han medido el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.

Subcriterio 6.2, Punto 4, ejemplo 1. No se ha medido la participación ciudadana en los productos y servicios. Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.

Criterio 7: Resultados en las Personas

Subcriterio 7.1, Punto 1, ejemplo 1. No se ha medido la imagen y el rendimiento general de la organización.

Subcriterio 7.1, Punto 1, ejemplo 2. No se evidencia el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.

Subcriterio 7.1, Punto 1, ejemplo 3. No se ha medido la participación de las personas en las actividades de mejora.

Subcriterio 7.1, Punto 1, ejemplo 4. No se evidencia la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.

Subcriterio 7.1, Punto 1, ejemplo 5. No se ha medido el mecanismo de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.

Subcriterio 7.1, Punto 1, ejemplo 6. No se ha medido la responsabilidad social de la organización.

Subcriterio 7.1, Punto 1, ejemplo 7. No se ha medido la apertura de la organización para el cambio y la innovación.

Subcriterio 7.1, Punto 1, ejemplo 8. No se ha medido el impacto de la digitalización en la organización.

Subcriterio 7.1, Punto 1, ejemplo 9. No se ha medido la agilidad de la organización.

Subcriterio 7.1, Punto 2, ejemplo 1. No se ha medido la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización.

Subcriterio 7.1, Punto 2, ejemplo 2. No se ha medido el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.

Subcriterio 7.1, Punto 2, ejemplo 3. No se ha medido el reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.

Subcriterio 7.1, Punto 2, ejemplo 4. No se ha medido la gestión del conocimiento.

Subcriterio 7.1, Punto 2, ejemplo 5. No se ha medido la comunicación interna y los métodos de información.

Subcriterio 7.1, Punto 2, ejemplo 6. No se ha medido el alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.

Subcriterio 7.1, Punto 2, ejemplo 7. No se ha medido el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

Subcriterio 7.1, Punto 3, ejemplo 1. No se ha medido el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.

Subcriterio 7.1, Punto 3, ejemplo 2. No se ha medido el enfoque de los problemas sociales.

Subcriterio 7.1, Punto 3, ejemplo 3. No se ha medido el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.

Subcriterio 7.1, Punto 3, ejemplo 4. No se ha medido las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

Subcriterio 7.1, Punto 4, ejemplo 1. No se ha medido un desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.

Subcriterio 7.1, Punto 4, ejemplo 2. No se ha medido la percepción de motivación y desarrollo.

Subcriterio 7.1, Punto 4, ejemplo 3. No se ha medido la percepción de acceso y calidad de la formación y desarrollo profesional.

Subcriterio 7.2, Punto 1, ejemplo 2. No se ha medido un nivel de participación en actividades de mejora.

Subcriterio 7.2, Punto 1, ejemplo 3. No se ha medido el número de dilemas éticos.

Subcriterio 7.2, Punto 1, ejemplo 5. No contamos indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.

Subcriterio 7.2, Punto 2, ejemplo 2. No se han medido los indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.

Subcriterio 7.2, Punto 2, ejemplo 4. No se ha medido la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social

Subcriterio 8.1, ejemplo 1. No se ha medido el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión Institucional.

Subcriterio 8.1, ejemplo 2. No se ha medido la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad

Subcriterio 8.1, ejemplo 3. No se han medido las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.

Subcriterio 8.1, ejemplo 4. No se ha medido el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.

Subcriterio 8.1, ejemplo 5. No se ha medido el impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.

Subcriterio 8.1, ejemplo 6. No se evidencia el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

Subcriterio 8.1, ejemplo 7. No se evidencia la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

Subcriterio 8.2, ejemplo 1. No se ha medido las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.

Subcriterio 8.2, ejemplo 4. No se han realizado programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).

Subcriterio 8.2, ejemplo 5. No se ha realizado apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

Subcriterio 8.2, ejemplo 7. No se miden resultados de la responsabilidad social.

Criterio 9. Resultados Clave de Rendimiento

Subcriterio 9.1, ejemplo 3. No se muestran resultados del análisis comparativo de los benchmarking.

Subcriterio 9.2, ejemplo 1. No se mide el nivel de eficiencia en la gestión de los recursos disponible (Recursos Humanos)

Subcriterio 9.2, ejemplo 2. No se evidencian las mejoras e innovaciones de procesos.

Subcriterio 9.2, ejemplo 4. No se ha medido la eficacia de las alianzas.

Subcriterio 9.2, ejemplo 5. No se ha medido el impacto de la tecnología en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios.

Subcriterio 9.2, ejemplo 7. No hemos tenido reconocimientos, premios, ni certificaciones de sistemas de gestión de calidad en este periodo.

Subcriterio 9.2, ejemplo 9. No se evidencia la presentación de informes de resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

3 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Durante este proceso hemos aprendido la importancia de la coordinación interdepartamental y el involucramiento de las altas instancias de la institución para el logro de los objetivos.

Hemos experimentado la ayuda del uso de las tecnologías para la optimización de los trabajos y el cumplimiento de los tiempos de los compromisos asumidos en medio de la pandemia y para garantizar los protocolos sanitarios con los miembros del equipo.

4 ANEXO:

Guía de autoevaluación realizada.