



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**INSTITUTO POSTAL DOMINICANO (INPOSDOM)**

**FECHA**

**Agosto 2021**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>Se evidencia que en la institución contamos con misión, visión y valores formulados.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• PEI</li> <li>• Carnets de empleados</li> <li>• Manuales.</li> </ul> <p>Se evidencia que en el INPOSDOM se tiene establecido sus valores institucionales alineados a la misión y la visión de la entidad, en consonancia con el marco general de valores del Sector Público.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2018, 2019, 2020 y 2021.</li> </ul> <p>Se evidencia en la inducción del personal, convocatoria de socialización del PEI Y POA</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA.</li> <li>• PEI.</li> </ul> <p>Se evidencia que INPOSDOM tiene una política que determina la periodicidad para la revisión y redefinición del Marco Estratégico.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA.</li> </ul>	<p>No se evidencia que se evalúe el nivel de conocimiento de los colaboradores de la misión, visión y valores.</p> <p>No se evidencia que se realizara una revisión de la misión, visión y valores de la institución.</p>

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional.</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución tiene una Comisión de Ética Pública (CEP), regido por un Código de Ética, el cual trabaja en la prevención del comportamiento no ético, impartiendo charlas y remisión de correos electrónicos sobre pautas éticas.</p> <p>Se evidencia la existencia del Plan de Trabajo Anual de Ética, así como el Código de Ética.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Ética Pública (CEP).</li> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Plan de Trabajo Anual de Ética 2019 y 2020.</li> </ul> <p>Se evidencia, en la realización de talleres del código de ética.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética.</li> </ul>	<p>No se evidencia la socialización el Código de Ética, ni el plan de trabajo anual de Ética 2021.</p> <p>No se evidencia que INPOSDOM cuente con una asociación de empleados establecida.</p>
--	---	--

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

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

<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>Se evidencia en el Organigrama de INPOSDOM.</p> <p>Se evidencia las funciones y responsabilidades de las áreas funcionales de la Institución en el Manual de Organización y Funciones.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Mapa de Procesos</li> <li>• Manual de políticas y procesos</li> <li>• Organigrama</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución tiene definido las responsabilidades, funciones y definiciones de puesto para desarrollar la gestión de la organización.</p> <p>Se evidencia las funciones y responsabilidades de las áreas funcionales de la Institución en el Manual de Organización y Funciones.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Mapa de Procesos</li> <li>• Manual de políticas y procesos</li> <li>• Organigrama.</li> </ul> <p>La Institución mediante los planes estratégico y operativos tiene indicadores establecidos para satisfacer las necesidades de los usuarios.</p> <p>Se evidencia en el POA y en el PEI.</p>	<p>No evidencia que se planifiquen, definan, midan y mejoren los procesos de gestión del cambio.</p> <p>No evidencia que se planifiquen, definan, midan y mejoren los procesos de gestión del cambio.</p> <p>No se evidencia un sistema de gestión de riesgo en los Planes Operativos.</p> <p>No se cuenta implementado el sistema de Control Interno en la institución.</p>
--	---	--

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se realiza en las delegaciones de asignaciones de los superiores a sus colaboradores en las áreas funcionales del INPOSDOM.</p> <p>Se evidencia la creación de condiciones adecuadas en la sede principal, así como la disponibilidad de equipamiento e intercambio de conocimientos, a través de la realización de videoconferencias y reuniones con consultores de distintos organismos relacionados al correo y otras áreas del sector público, con lo cual se contribuye a la especialización del personal y aumentar la productividad de la institución.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de ejecución del POA</li> <li>• Ayuda memoria de reuniones.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> </ul>	<p>No se tiene implementado un sistema de control de riesgo.</p> <p>No tenemos implementados sistemas de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001.</p> <p>No se ha desarrollado los planes de mejoras de los controles de NOBACI.</p> <p>No se ha formulado y alineado la estrategia de administración electrónica.</p> <p>No se evidencia la capacitación de los empleados sobre los procesos de la organización.</p>
---	--	---

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>La Institución cuenta con un Portal Web Institucional que contiene el sub-portal de transparencia, así como acceso directo a los Servicios. Además, las publicaciones y contenidos que se difunden a través de las cuentas oficiales de redes sociales de la Institución.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes Sociales.</li> <li>• Programa de Publicaciones.</li> </ul>	<p>No se evidencia la existencia de una política de comunicación que establezca las directrices de una comunicación interna efectiva.</p> <p>No se evidencia un plan de comunicación interna y externa, y socialización del Manual de Procedimiento de Comunicación Interna y Externa.</p> <p>No se evidencia el compromiso de promover la cultura de innovación y mejora continua en la organización.</p> <p>No se evidencia las iniciativas de cambios a los empleados y resultados esperados.</p>
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Se evidencia que el personal de INPOSDOM trabaja de acuerdo a los lineamientos de los valores institucionales y objetivos indicado en los Planes Operativos Anuales.</p> <p>Se evidencia la realización de talleres y charlas sobre Ética, con el apoyo de la DIGEIG y el propio MAP.</p> <p>La institución tiene identificados en su</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>accionar los objetivos y valores en el desarrollo de la gestión.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• PEI</li> <li>• Listados de Participantes.</li> </ul> <p>Se evidencia que la Institución promueve la confianza mutua entre los colaboradores, a través de la realización de reuniones de áreas y gerenciales.</p> <p>Se evidencia que en INPOSDOM se realizan reuniones en las que el director general participa con los responsables de las áreas para escuchar inquietudes y elaborar los planes de acción para mejorar clima laboral.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudas memorias de las reuniones.</li> <li>• Convocatorias a las reuniones.</li> </ul> <p>La Institución mediante reuniones directivas retroalimenta sobre los planes, avances y procesos de la gestión institucional.</p> <p>Se evidencia que los colaboradores de la entidad son informados periódicamente acerca de asuntos claves relacionados con la organización mediante diferentes canales y medios de comunicación.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones escritas.</li> </ul>	<p>No se evidencia que INPOSDOM promueva en la práctica la inclusión mediante la contratación de personas con condiciones especiales.</p>
--	--	---

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares.</li> <li>• Correos electrónicos.</li> </ul> <p>La Institución mediante un plan de capacitación promueve el desarrollo de las tareas, planes y objetivos de una manera más eficiente.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación.</li> <li>• Acuerdos de Desempeño.</li> </ul> <p>La Institución realiza evaluación del desempeño.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Evaluación del desempeño 2018, 2019.</li> </ul> <p>La institución cuenta con los manuales de cargos y de organización y funciones en los cuales se contempla las responsabilidades, competencias y la delegación de funciones.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> </ul> <p>La Institución mediante un plan de capacitación promueve el desarrollo de la inducción y aprendizaje para que los empleados de una manera más eficiente ejecuten sus funciones.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación.</li> </ul>	<p>No se evidencia el pago del bono de desempeño.</p> <p>No se evidencia premiaciones ni individuales, ni grupal.</p> <p>No se evidencia el reconocimiento y la premiación al personal, a través de: evaluaciones del Desempeño.</p>
---	---	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Desempeño.</li> </ul> <p>INPOSDOM realiza distintas reuniones de trabajo para lograr los productos planificado en el POA</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de asistencia.</li> <li>• Ayuda memorias</li> <li>• Comisiones.</li> </ul> <p>Se evidencia el reconocimiento y la premiación al personal, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones del Desempeño.</li> </ul> <p>Se evidencia el respeto a las necesidades de los colaboradores, otorgando permisos especiales y de estudios, así como licencias por enfermedad, maternidad y para cuidar familiares en situaciones, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencias médicas.</li> <li>• Procedimientos y Políticas de RRHH.</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>		<p>No se evidencia el Plan de RRHH.</p> <p>No evidencia que mida el nivel de influencia de los grupos de interés relevantes ni planes de mejora para hacer frente amenazas o aprovechar oportunidades.</p>

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Se evidencia la definición de políticas públicas a través del proyecto de implementación seguridad postal, a los fines de desarrollar mejoras en los controles de la gestión postal.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico.</li> <li>• Comité de Seguridad Postal.</li> </ul> <p>Se evidencia que se identifican leyes, decretos y/o políticas públicas que impactan directamente a la Institución, las cuales son implementadas conforme al mandato legal.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Modificación en la línea gráfica por uso de la cúpula gubernamental.</li> </ul> <p>Se evidencia que los objetivos y metas de la organización están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales.</p> <p>Se evidencia que los Planes Operativos Anuales (POA) correspondientes a los años, 2018, 2019 y 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes Operativos.</li> <li>• Planes Estratégicos.</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos.</li> </ul> <p>Se evidencia el fortalecimiento del sistema de gestión involucrando a representantes</p>	<p>No evidencia el análisis de las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés relevantes de la organización y como se dará respuesta a las mismas en función de las capacidades institucionales.</p> <p>No se evidencia la inclusión y actualización de productos en el Plan Plurianual del Sector Público 2017-2020.</p>
--	--	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>de los grupos de interés en los trabajos del Comité de Calidad,</p> <p>Se evidencia la actualización de la Estructura Organizacional, la elaboración del Manual de Descripción de Puestos y el Manual de Organización y Funciones de la entidad.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Manual de Cargos.</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos.</li> <li>• Ayuda memoria equipo Calidad.</li> <li>• Acuerdos Interinstitucionales.</li> </ul> <p>Se evidencia que INPOSDOM mantiene una relación proactiva con las autoridades políticas.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda memoria</li> <li>• Correo Electrónico.</li> <li>• Comunicaciones.</li> <li>• Acuerdos Interinstitucionales.</li> </ul> <p>Se evidencia que la entidad, tiene alianza con el Banco de Reservas, CESAC, INFOTEP, DNCD,DGA,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda memoria</li> <li>• Correo Electrónico.</li> <li>• Comunicaciones.</li> <li>• Acuerdos Interinstitucional con JCE.</li> <li>• Acuerdo Interinstitucional Ministerio de Agricultura</li> </ul>	
--	---	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo Interinstitucional Parque Cibernético</li> <li>• Acuerdo Interinstitucional PRO DOMINICANA.</li> <li>• Acuerdo de Cooperación Consulado Dominicano en la ciudad de New York</li> <li>• Acuerdo de Cooperación Consulado Dominicano en la ciudad de Boston</li> </ul> <p>Acuerdo de Cooperación Consulado Dominicano en la ciudad de San Juan, Puerto Rico.</p> <p>Se evidencia la participación del personal de INPOSDOM en Conferencias, Seminarios, cursos, entre otros.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Participación.</li> <li>• Invitaciones.</li> <li>• Fotos de las Actividades.</li> </ul> <p>Se evidencia que la Institución ha mejorado su posicionamiento, a través de publicaciones en las redes sociales y portal web.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de Capacitaciones</li> <li>• Registro de participantes</li> <li>• Publicación resultados del SISMAP.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p>Se evidencia que INPOSDOM ha planificado y desarrollado la ejecución de un plan de manejo de comunicación y redes sociales como son: Twitter, Facebook, YouTube e Instagram, a los fines de posicionar la entidad en las redes sociales.</p>	<p>No se evidencia una buena participación en los últimos 3 años, en los reportes del SISMAP en virtud del cumplimiento a la Ley No. 41-08 de Función Pública.</p>
--	---	--

	<b>Ver:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración a las redes sociales.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
--	---	--

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Se evidencia la identificación el Mapa de Procesos, a través de las Memorias Anuales 2018 y 2019 y 2020 mediante los informes de avances de los planes operativos.</p> <p>Se evidencia en la Carta Compromiso al Ciudadano fue elaborada para evidenciar el compromiso de INPOSDOM en brindar servicios postales de calidad.</p> <p>Se evidencia en nuestro Plan Estratégico Institucional</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos.</li> <li>• Memoria Anual 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p>Se evidencia en nuestro Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Ver:</b></p>	<p>No se evidencia la existencia de una matriz para el manejo de Quejas y Sugerencias, a la que se le da seguimiento para asegurar una adecuada gestión de estas.</p>

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuestas trimestrales.</li> <li>• Informe de Encuestas de Servicios Internos.</li> </ul> <p>Se evidencia la recopilación de información relevante para la gestión sobre el desempeño y desarrollo de INPOSDOM.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• Planes Operativos Anuales (POA).</li> <li>• Ejecución Presupuestaria</li> <li>• Memorias Anuales de Gestión 2017-2020</li> </ul> <p>Se evidencia que INPOSDOM realiza una Elaboración del informe autodiagnóstico institucional, a través de la metodología CAF y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autodiagnóstico CAF.</li> <li>• Informe NOBACI.</li> </ul> <p>Se evidencia que la Institución realizó el autodiagnóstico de las Normas de Control Interno (NOBACI) y CAF.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes Operativos.</li> <li>• Autodiagnóstico NOBACI.</li> <li>• Autodiagnóstico CAF.</li> </ul>	<p>No se evidencia una gestión de riesgos, como parte del proceso de control interno que incluye la matriz para la Administración y Valoración de Riesgos elaborada.</p>
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a</p>	<p>Se evidencia la formulación de los Planes Operativos Anuales (POA).</p> <p><b>Ver:</b></p>	<p>No se evidencia la traducción de la misión y visión a largo plazo.</p>

<p>corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Plan Estratégico.</li> </ul> <p>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la planificación para la elaboración de los Planes Estratégicos traducidos en los Planes Operativos Anuales (POA).</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2017, 2018, 2019 y 2020</li> <li>• Plan Estratégico.</li> </ul> <p>Se evidencia el desarrollo de los productos plasmados en los POA, a través de los informes de monitoreo que se realizan semestral.</p> <p>Se evidencia la evaluación de los servicios prestados por la Institución para determinar la calidad de los mismos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Encuesta Externas.</li> <li>• Informes de monitoreo.</li> <li>• Plan Estratégico.</li> <li>• Plan Operativo.</li> </ul> <p>Se evidencia en la documentación del proceso de Gestión Presupuestaria para desarrollar las actividades de los productos establecidos del POA.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto anual.</li> <li>• Ejecución presupuestaria.</li> <li>• Proceso de Gestión Presupuestaria.</li> </ul>	<p>No se evidencia la elaboración de un Plan Financiero.</p>
--	--	--

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la programación de las tareas y recursos a través del POA, el presupuesto anual de la institución y la gestión de recursos con organismos internacionales.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución Presupuestaria.</li> <li>• POA 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Presupuesto 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> </ul>	<p>No se evidencia una política de responsabilidad social.</p>
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>Se evidencia en el planteamiento de la estrategia y planificación implantada, a través del Plan Estratégico Institucional, en el POA.</p> <p>Se evidencia que INPOSDOM cuenta con los procesos documentados de todas las áreas funcionales.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• POA 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Manual de Procesos</li> <li>• Estructura Organizacional.</li> </ul> <p>Se evidencia que los objetivos estratégicos y operativos de todas las unidades de la organización se plasman en la formulación del Plan Estratégico y los POA 2018, 2019 y 2020.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• POA 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Manual de Procesos.</li> <li>• Estructura Organizacional.</li> </ul> <p>Se evidencia en el desarrollo de planes y programas que incluyen objetivos y resultados para cada unidad funcional de INPOSDOM, a través del PEI y los POA, con indicadores que miden el nivel de cumplimiento y las desviaciones de los objetivos.</p>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• POA 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Manual de Procesos.</li> <li>• Estructura Organizacional.</li> </ul> <p>Se evidencia la comunicación de los planes institucionales.</p> <p>Se evidencia que los POA se elaboran con la participación de todas las áreas</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda memoria de reuniones de las áreas socializando el POA.</li> <li>• POA 2019 -2020</li> <li>• Acuerdo desempeño.</li> </ul> <p>Se evidencia la aplicación de la Evaluación del Desempeño por Resultados a todo el personal, basada en los acuerdos de desempeño los cuales se elaboran tomando como insumo el POA.</p> <p>Se evidencia la realización de reuniones de seguimiento a la ejecución de los POA.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• POA 2018, 2019 y 2020.</li> </ul> <p>Se evidencia el desarrollo y aplicación de métodos para medir el rendimiento de la organización.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Evaluaciones de Desempeño.</li> </ul>	
--	---	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Encuestas Externas.</li> </ul>	<p>No se evidencia un plan de la evaluación y mejora de las estrategias y métodos de planificación de la organización.</p>
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia una cultura para la innovación a través de la formación en el Plan de capacitación y la matriz de ejecución del mismo, desarrollando cursos, talleres, diplomados, entre otros.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Anual 2017, 2018 y 2019.</li> <li>• Ayuda Memoria.</li> <li>• Plan de Capacitación 2018, 2019.</li> </ul>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>		<p>No se evidencia el monitoreo sistemático de los indicadores internos con la realización cada 2 años de las encuestas de Clima Organizacional y la elaboración de Plan de Mejora de dicha encuesta.</p> <p>No se evidencia un monitoreo sistemático de los indicadores de la demanda externa con la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>

3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia el debate sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se evidencia una política de aplicación de sistema eficiente de gestión del cambio.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se evidencia un Plan Financiero.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		<p>No se evidencia una política de aplicación de sistema eficiente de gestión del cambio</p> <p>No se evidencia la participación en la que los colaboradores emitan sus opiniones para mejorar productos institucionales</p> <p>No se evidencia en el manejo que se da a los buzones de sugerencia, con el seguimiento a las inquietudes planteadas y la respuesta institucional a las mismas.</p>
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.		No se evidencia la promoción de herramientas de administración electrónica para mejorar la eficacia de la prestación de servicios.

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la entidad toma en cuenta las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.</p> <p>Se evidencia con la planificación de los procesos de recursos humanos contemplados en el PEI y así mismo desplegados en la planificación operativa anual.</p> <p>Se evidencia que se analizan las necesidades y exigencias del Ministerio de Administración Pública (MAP) contempladas en el Sistema de Monitoreo de Indicadores de la Administración Pública (SISMAP), y se realiza anualmente una planificación de los recursos humanos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios de Requisición de personal.</li> <li>• Formularios de detección de necesidades de capacitación.</li> <li>• Formularios de evaluación del desempeño.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2018, 2019 y 2020.</li> </ul>	<p>No se evidencia la realización de concursos.</p> <p>No se evidencia la realización de concursos para la selección de personal acorde con las descripciones de puestos.</p>

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>Se evidencia también el otorgamiento de licencias por maternidad, permisos con disfrute de sueldo por paternidad y licencias de estudios con y sin disfrute de sueldo de acuerdo a la Ley de Función Pública 41-08.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos de RRHH.</li> <li>• Relación de Entrega de Beneficios y expediente de empleados beneficiados.</li> <li>• Permisos.</li> <li>• Licencias con y sin disfrute de sueldo.</li> </ul> <p>Se evidencia que el personal cumple con el perfil establecido en el Manual de Descripción de Puestos por competencias.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos.</li> <li>• Acuerdos de Desempeño.</li> </ul> <p>Se evidencia la existencia de una escala salarial en la cual se establece la remuneración acorde a las funciones del puesto.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala Salarial.</li> </ul>	<p>No se evidencia que las promociones realizadas al personal, se efectúan acorde con las capacidades, competencias y el desarrollo de su desempeño, basado en el procedimiento de ascenso, promoción y traslado.</p> <p>No se evidencia una política de reconocimiento. No se evidencia la implementación del método de Evaluación del Desempeño por Resultados.</p> <p>No se evidencia el reconocimiento al mérito tanto individual como en equipo, tomando en cuenta los objetivos planificados versus los objetivos logrados.</p>
---	---	---

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Se evidencia que se utilizan los perfiles descritos en el Manual de Descripción de Cargos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos</li> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> <li>• Plan de Capacitación 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> </ul> <p>Se evidencia en las capacitaciones, proyectos de adquisición de equipos y nuestra Escuela de Capacitación Postal.</p> <p>Se evidencia que INPOSDOM preste especial atención a las necesidades de utilización de servicios en línea.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB.</li> </ul>	<p>No se evidencia la realización de concursos en los cuales se establecen mecanismos que garantizan los principios de transparencia, como lo establece la Ley No. 41-08 y el reglamento No. 251-15 de Reclutamiento y Selección.</p>
--	---	---

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

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

<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>		<p>No evidencia la identificación de las capacidades (conocimientos, habilidades y actitudes) actuales de las personas.</p>
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Se evidencia la determinación de una estrategia para desarrollar capacidades con el plan de Capacitación y Desarrollo, el cual es elaborado de acuerdo a las necesidades de capacitación levantadas por las planillas de RRHH.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Detección de Necesidades.</li> <li>• Plan de Capacitación y Desarrollo 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Acuerdos de desempeño.</li> </ul>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Se evidencia que se revisan las necesidades detectadas por las diversas áreas, a fin de seleccionar aquellas que se encuentran en línea con la estrategia de la institución, para posteriormente elaborar el Plan Anual de Capacitación y Desarrollo</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Formulario de Evaluación de Desempeño.</li> </ul>	<p>No se evidencia que exista una estrategia para desarrollar las capacidades de las personas basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y que la misma se haya establecido, consensuado y revisado con los empleados.</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>		<p>No se evidencia el desarrollo de las habilidades gerenciales y liderazgo a través de un programa exclusivo para estas capacitaciones en el Plan Anual de Capacitación y Desarrollo de los años 2019 y 2020.</p>

<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Se evidencia el apoyo al personal de nuevo ingreso con el proceso de inducción a sus funciones, deberes y derechos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario Evaluación de Desempeño.</li> </ul>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>		<p>No se evidencia que se lleven registros de la movilidad externa.</p>
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se evidencia el desarrollo y la promoción de métodos de capacitación modernos con los talleres realizados por empleados de la institución.</p> <p>Se evidencia el uso de medios electrónicos para recibir formación, por ejemplo: conferencias sobre: Trabajo remoto, inteligencia emocional, etc.</p> <p>Se evidencia desarrollar y promover métodos modernos de formación con las capacitaciones impartidas en modalidad online por el INAP.</p> <p>Se evidencian capacitaciones internas para el personal de la entidad, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación de Procesos</li> <li>- Medición del Impacto de las Capacitaciones</li> <li>- Taller de Gramática,</li> <li>Taller de Redacción General</li> <li>- Redacción de Informes,</li> <li>- Inducción a la Administración Pública.</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de participación.</li> <li>• Capacitaciones impartidas en</li> </ul>	

	<p>las instalaciones de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias a Taller Documentación de procesos,</li> <li>• Taller de Redacción General y Redacción de Informes.</li> </ul>	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se evidencia la planificación de las actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos y manejo de conflictos a través del Plan Anual de Capacitación y Desarrollo y a través de la conformación del Comité de Riesgo Laboral y Salud Ocupacional (SISTAP).
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No se evidencia el uso de alguna herramienta aplicada para evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas determine el retorno de la inversión o su análisis en términos de costo de actividades, así como el análisis costo/beneficio.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	<p>Se evidencia la designación de personal femenino en puestos claves, ocupando la mujer una participación de las plazas de trabajo de la Institución</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nómina del personal.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se evidencia la cultura de comunicación en el desarrollo y la elaboración de los Planes Estratégicos y Operativos, en los que participa personal de diferentes grupos ocupacionales.	No se evidencia una comunicación abierta con el uso de los buzones de sugerencia.

	<p>Se evidencia que son impartidos talleres a los Directivos sobre Comunicación Efectiva y Relaciones Interpersonales.</p> <p>Se evidencia la creación de mecanismos para dar a conocer las actividades institucionales a través de las redes sociales, reuniones de equipos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Asistencia a Socialización</li> <li>• Talleres de Comunicación Efectiva.</li> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Ver Portal web de la Institución.</li> <li>• Ver Redes Sociales.</li> </ul>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia la proactividad de un entorno que propicia el aporte de ideas en las reuniones de equipos de trabajo de las diferentes unidades departamentales.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de reuniones.</li> </ul>	<p>No se evidencia los informes de los resultados de las quejas y/o sugerencias emitidas en los buzones de la entidad.</p>
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Se evidencia la existencia de la Comisión de Ética.</p> <p>Se evidencia además como se involucra a los empleados de cada área en el diseño de los procesos y procedimientos y en la elaboración de los POA.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de constitución de Asociación de Empleados y acta de elecciones.</li> </ul>	<p>No se evidencia la conformación y puesta en funcionamiento de la Asociación de Empleados de la del Instituto Postal Dominicano.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de Ética.</li> <li>• POA 2018, 2019 y 2020.</li> </ul>	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>Se evidencia acuerdo de desempeño de personal entre los supervisores y sus colaboradores, entrevista para la evaluación del desempeño, comisión de personal, elaboración y seguimiento a los planes operativos.</p> <p><b>Ver:</b> Formulario de acuerdo de desempeño 2019 y 2020.</p>	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>Se evidencia la realización de Encuestas de Satisfacción de los servicios internos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios del INPOSDOM.</li> </ul>	No se evidencia con la aplicación y socialización de una Encuesta de Clima Organizacional y elaboración de Plan de Mejora.
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.		No se evidencia con la aplicación y socialización de una Encuesta de Clima Organizacional y elaboración de Plan de Mejora.
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Se evidencia la existencia de un dispensario Médico.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de personal mensual del personal que recibió asistencia médica.</li> </ul>	No se evidencia la implementación en la institución, de la creación del Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo en la Administración Pública, (SISTAP).
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	<p>Se evidencia que el dispensario Médico brinda la garantía de condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados con las siguientes acciones: - Otorgamiento de licencias por estudios con o sin disfrute de sueldos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencias Médicas.</li> </ul>	

9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia prestar atención a las necesidades de los colaboradores  <b>Ver:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente del personal con discapacidad.</li> </ul>	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Si se realiza, se evidencia en la premiación por antigüedad, reconocimiento del personal de apoyo para el congreso de la UPU y se creó el premio Empleado Destacado del Año.	

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Se evidencia el tipo de relación entre INPOSDOM y los suplidores, a través de los contratos en los que se establecen plazos de entrega, mantenimiento, monto y duración.  Se evidencia que la Institución mantiene otras relaciones estrechas con el Ministerio de Administración Pública (MAP).  <b>Ver:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos con instituciones.</li> </ul>	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se evidencia en los acuerdos a clientes/empresas y sectores, contrato de servicios, acuerdo de Exporta Fácil.  <b>Ver:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos con instituciones.</li> </ul>	

<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se evidencia en los acuerdos suscritos con instituciones del sector público, tales como: PGR, Banco de Reservas, entre otros</p> <p>Se evidencia que INPOSDOM fomenta las colaboraciones especializadas para el desarrollo e implementación de proyectos en conjunto con otras organizaciones.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones enviadas a las entidades del sector público.</li> </ul>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se evidencia el monitoreo y la evaluación, de forma periódica, a la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Seguimiento a las Alianzas.</li> <li>• POA 2018, POA 2019, POA 2020.</li> <li>• Informes de resultados de encuestas realizadas.</li> </ul>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia que INPOSDOM ha identificado las necesidades de las alianzas (APP) de largo plazo y las ha desarrollado apropiadamente ARS SENASA, Claro y el Ministerio de Administración Pública y el INAP</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Administración Pública (MAP).</li> <li>• INAP.</li> <li>• CLARO.</li> </ul>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Se evidencia la definición de las responsabilidades de cada socio, el control, la evaluación y revisión en los convenios pactados como son: Ministerio de</p>	

	<p>Administración Pública (MAP) y ARS SENASA.</p> <p>Se evidencia que la Institución establece las responsabilidades, sistemas de control, evaluación y revisión, con la evaluación y monitoreo de las alianzas con los formularios de seguimiento a los acuerdos y las revisiones realizadas por el departamento jurídico.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Administración Pública (MAP).</li> <li>• INAP.</li> <li>• Contratos de Proveedores.</li> </ul>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>		<p>No se evidencia que en la entidad se gestiona las capacidades organizativas mediante concursos convocados para llenar las vacantes disponibles, remitiendo al MAP las informaciones relacionadas.</p>
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Se evidencia la participación con los Grupos de Trabajo dentro de la UPU y la UPAEP.</p> <p>Se evidencia la realización de actividades de benchlearning como la visita al Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA).</p> <p>Se evidencia que la Institución realiza actividades de benchmarking, a través de la asesoría de otras entidades como el caso de la OPTIC que apoya a INPOSDOM en el desarrollo y actualización del Portal web y la gestión de las Redes Sociales.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos con consultores.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La institución está avalada por las NORTIC A2, A3, A5 y E1.</li> <li>• La institución está en proceso avalada por las NORTIC A3, A5 y E1.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>Se evidencia que la Entidad selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social, al momento de la contratación de proveedores que cumplen sus obligaciones fiscales, impactando a la sociedad con el cumplimiento de las responsabilidades regidas por la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las obligaciones que de ellas se desprenden, así como en el cumplimiento de un 20% de las compras de Productos que sean de Origen, Manufactura o Producción Nacional a las MYPIMES.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de compras.</li> <li>• POA 2017, 2018, 2019.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Se evidencia que la entidad tiene una política proactiva de información establecida de manera formal mediante la Política de Comunicación, así como las informaciones suministradas, a través de la OAI, Portal de Transparencia, publicaciones, actividades y proyectos de la organización en el portal web, periódico	

	<p>nacional y Redes Sociales.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web institucional.</li> <li>• Publicaciones en la Prensa.</li> <li>• Informaciones suministradas por la OAI.</li> <li>• Mapa de Procesos.</li> </ul>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Se evidencia que la Institución anima activamente a los ciudadanos / clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos, tal y como se refleja en los resultados de las encuestas de satisfacción.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedientes de pasantías y capacitación a estudiantes universitarios.</li> </ul>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Se evidencia que la institución está abierta a recibir ideas, sugerencias y/o quejas que desean realizar los clientes ciudadanos, como lo indican los resultados de las encuestas realizadas a los clientes/ciudadanos acerca de los servicios que ofrece al ciudadano.</p> <p>Se evidencia el incentivo a la participación de los ciudadanos/clientes en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), a través del enlace de la línea 311 disponible en el portal web.</p> <p>Se evidencia en la aplicación por parte de INPOSDOM para aplicar las Políticas de Datos Abiertos, establecidas por las NORTIC A3.</p> <p><b>Ver:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuestas de satisfacción realizadas.</li> <li>• Participación en Datos Abiertos.</li> <li>• Portal web institucional.</li> <li>• Informes de encuestas usuarios externos.</li> </ul>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se evidencia un marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones por medios adecuados en las encuestas realizadas a los visitantes en las áreas de la OAI. Los integrantes del comité de ética institucional, quienes se encargan de monitorear las observaciones y/o sugerencias de los ciudadanos/clientes. Si se realiza, a través del Depto. De Reclamaciones Internacionales y el seguimiento al sistema 311, de sugerencias, quejas y reclamaciones</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Buzón de quejas sugerencias y reclamaciones.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Formulario de encuestas.</li> <li>• Informes de encuestas realiza.</li> <li>• Enlace en el portal web a línea 311</li> <li>• Matriz de gestión de Quejas y Sugerencias.</li> </ul>	<p>No se evidencia una estrategia de trabajo para recoger datos, sugerencias y/o reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, mediante la política de buzón quejas sugerencias y reclamaciones.</p>
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Se evidencia que INPOSDOM asegura la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones, mediante el cumplimiento a la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información, a través de la OAI.</p>	

	<p>Se evidencia asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización, con los informes de gestión mensuales y las memorias anuales, de acuerdo a la Resolución No. 1-13 de la DIGEIG</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión, Visión y Valores.</li> <li>• Nóminas mensuales en portal web.</li> <li>• Ejecución presupuestaria.</li> <li>• Página de Compras y Contrataciones.</li> </ul>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Se evidencia la aplicación de las evaluaciones de satisfacción a los usuarios externos establecidas.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas servicios internos.</li> <li>• Encuestas de responsabilidad social.</li> </ul>	<p>No se evidencia que la Institución procede a definir y acordar la forma de desarrollar los roles de los ciudadanos/clientes como productores de servicios y evaluadores respecto al cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social.</p> <p>No se evidencia que la institución realiza evaluaciones de servicios que ofrecen los departamentos Administrativo y Financiero, Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Recursos Humanos por medio de encuestas para esos fines.</p>
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Se evidencia una gestión de implementación eficaz de las expectativas de los clientes, a través del proceso de monitoreo y socialización de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia los indicadores de los procesos que apuntan a la calidad, y los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad destinados a la satisfacción de las partes interesadas.</p> <p><b>Ver:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1era. Versión Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Matriz de indicadores de procesos.</li> <li>• Matriz de objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	<p>Se evidencia que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos/clientes para evitar instalarse en procesos, productos y servicios obsoletos mediante la aplicación periódica de encuestas de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia que se dispone de información actualizada gracias al proceso de elaboración de nuestra segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Encuestas de servicios.</li> <li>• Informe de levantamiento de información en las instituciones.</li> <li>• Mapa de Procesos.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Se evidencia la alineación financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa, a través de	

	<p>la elaboración y ejecución del presupuesto por resultados, instrumento de planificación que se elabora alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI), los Planes Operativos Anuales (POA) y Planes Anuales de Compras.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• POA 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Presupuesto Institucional formulado 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Presupuesto Institucional ejecutado 2017, 2018 y 2019.</li> <li>• Plan de Compras Institucional 2018, 2019 y 2020.</li> </ul>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se evidencia que las decisiones de las compras y contrataciones de la entidad se realizan aplicando las directrices del órgano rector correspondiente, a través del Comité de Compras Institucional</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de reuniones comité de compras.</li> <li>• Cuadro comparativo de precios.</li> <li>• Análisis de campo de fuerza del PEI 2018-2021.</li> </ul>	<p>No se evidencia la elaboración de la matriz de riesgo de los procesos, análisis de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras, mediante la Planificación del Presupuesto Institucional.</p>
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Se evidencia que la Institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria mediante el cumplimiento de la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos.</p>	

	<p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub-portal de Transparencia</li> <li>• Ranking de la DIGEIG 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Presupuesto Institucional.</li> <li>• Ejecución Presupuestaria.</li> <li>• Plan Anual de Compras.</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Se evidencia una gestión eficiente de los recursos financieros, con el control del Presupuesto Institucional y el Plan de Compras.</p> <p>Se evidencia la aplicación de los lineamientos de los órganos rectores: Dirección General de Presupuesto; Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, a través del Decreto No.15-2017 y la Resolución No.143-2017 que establecen la disponibilidad de fondos para iniciar los procesos de compras de bienes o servicios y disponibilidad de cuotas para la adjudicación de los procesos a los suplidores.</p> <p>Se evidencia la gestión de los recursos financieros efectuada mediante el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), asegurando un control eficiente de los recursos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Requisición de Bienes o Servicios.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de cotizaciones de varios proveedores.</li> <li>• Análisis comparativo de las ofertas.</li> <li>• Creación de orden de compra.</li> <li>• POA 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> </ul>	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>Se evidencia que la entidad introduce sistemas innovadores de planificación, control presupuestario y en la formulación de los presupuestos institucionales, Planes de Compras y Planes Operativos Anuales (POA), basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto formulado.</li> <li>• Plan de compras 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Planes Operativos 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI).</li> </ul>	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>Se evidencia que INPOSDOM dispone en la actualidad de controles financieros para la expedición de cheques, desembolsos por Caja Chica, inventarios de almacén y manual de Funciones.</p> <p>Se evidencia que se inició la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de pagos.</li> <li>• Inventarios de activos fijos.</li> <li>• Inventario de almacén.</li> <li>• Manual de Descripción de Puestos.</li> </ul>	No evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras, a través de Presupuesto por programas o centros de costos.

7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No se evidencia que se fundamentan las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y ética que debe imperar en el sector público con el Plan de Compras de Bienes y Servicios, la Ejecución del Presupuesto.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>Se evidencia que la Institución incluye objetivos y metas en la formulación del presupuesto por productos de la institución.</p> <p>Se evidencia que la Institución completa y remite a DIGEPRES las Matrices Anuales de la programación de las metas físico</p> <p>Se evidencia la elaboración del Formulario de Estructura Programática 2017, 2018, 2019 y 2020</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto formulado.</li> <li>• Programación de las metas físico.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Se evidencia en el Sistema de Seguimiento de Operaciones Postales(SSOP)</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema SSOP.</li> </ul> <p>Se evidencia que la entidad garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada, con la información recolectada en las encuestas</p>	<p>No se evidencia que INPOSDOM desarrolle sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización, de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>No se evidencia la garantía de que la información solicitada externamente es recibida en el plazo de tiempo solicitado, siendo procesada y usada eficazmente.</p>

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>externas.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Encuesta.</li> </ul> <p>Se evidencia el control constante de la información de la organización, lo que implica asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad,</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2018, 2019, 2020.</li> <li>• PEI.</li> <li>• Manual de Políticas y Procesos.</li> </ul> <p>Se evidencia el intercambio de información relevante con los grupos de interés y su presentación sistemática y accesible con la emisión de las normativas contables (Manuales, Políticas, Procedimientos, etc.), las normas de corte y cierre, resoluciones, circulares y boletín institucional, los cuales son remitidos a las instituciones y grupos de interés relevantes. También, son colocados en el portal web institucional. Se evidencia el seguimiento y la orientación</p>	<p>No se evidencia que se desarrollan los canales internos para difundir la información, entre los cuales, podemos citar: Intranet, Outlook, Murales Informativos, Boletines.</p> <p>No se evidencia que los manuales, políticas y procedimientos están disponibles al personal, No se evidencia que la entidad lleva a cabo el proceso de Inducción al personal de nuevo ingreso y al puesto, quienes a su vez cuentan con el acompañamiento de tutores.</p>
--	---	---

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>constante de los analistas a los responsables de los registros y asientos contables de las Unidades Ejecutoras en las Instituciones de los diversos niveles de gobiernos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web institucional.</li> <li>• Ayudas Memorias.</li> </ul> <p>Se evidencia que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los colaboradores.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> </ul>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</li> <li>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</li> </ol>		<p>No se evidencia que existe un plan operativo de tecnologías de la información y comunicación, alineado con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>No se evidencian que las decisiones de las compras este aplicando las directrices del órgano rector, a través del comité de compras institucional, en el cual se analizan las ofertas de cada uno de los procesos de compras o contratación y de ser necesario, se invita a participar un perito del área involucrada. A su vez, el área de compras solicita múltiples cotizaciones con el fin de obtener la mejor oferta acorde con los requisitos.</p>

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>Se evidencia que la entidad asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías, mirando especialmente las capacidades de las personas con las Políticas de Uso; Préstamos y Movimiento de equipos Tecnológicos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver Manual de Políticas y Procedimientos.</li> </ul> <p>Se evidencia que en el portal web están colgados los servicios que ofrece la entidad y pueden ser solicitados por esa vía. Se adoptaron las normas para la creación y administración de Portales</p>	<p>No se evidencian las aplicaciones eficientes de las tecnologías adecuada a la gestión de proyectos y tareas.</p> <p>No se evidencian las aplicaciones eficientes de las tecnologías adecuada a la gestión de proyectos y tareas.</p> <p>No se evidencian las aplicaciones eficientes de las tecnologías adecuada a la gestión de proyectos y tareas.</p> <p>No se evidencian las aplicaciones eficientes de las tecnologías adecuada a la gestión de proyectos y tareas.</p> <p>No se evidencian las aplicaciones eficientes de las tecnologías adecuada a la gestión de proyectos y tareas.</p> <p>No se evidencian las aplicaciones eficientes de las tecnologías adecuada a la gestión de proyectos y tareas.</p> <p>No se evidencia que las TICs son utilizadas para mejorar los servicios prestados.</p>
--	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>web del Gobierno Dominicano.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web.</li> <li>• Contratos con Claro.</li> </ul> <p>Se evidencia que la entidad tiene en cuenta el impacto medioambiental de las TICs, mediante el control de accesibilidad de los usuarios.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminal de control de acceso al área de tecnología.</li> </ul>	<p>No se evidencia que INPOSDOM está atenta a las innovaciones tecnológicas mediante las actualizaciones de software, las migraciones de los servidores y office, la adquisición del software de firewall, adquisición y capacitación en software para desarrollar aplicaciones informáticas.</p>
---	--	---

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>Se evidencia el equilibrio eficiente y eficaz del emplazamiento físico de la organización, a través de la modernización de la infraestructura del edificio, con la colocación de Cámaras de seguridad, extintores adecuados para el área y arcos detectores de metal en las entradas.</p>	

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de ubicación de la institución.</li> <li>• Planta Física y áreas remodeladas.</li> <li>• Señalizaciones.</li> </ul> <p>Se evidencia el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, de nuestras oficinas tienen la iluminación adecuada.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2018- 2021</li> <li>• Planes Operativos 2018, 2019 y 2020.</li> </ul> <p>Se evidencia que INPOSDOM asegura un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible, Además, acondicionamiento regular a los equipos de oficina, mantenimiento semestral a la planta eléctrica, así como a la flota vehicular (a los vehículos se realiza chequeo cada 5,000 kms. o cada 3 meses).</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de mantenimiento.</li> <li>• Órdenes de compras.</li> <li>• Informe de mantenimiento.</li> </ul> <p>Se evidencia la sensibilización de los colaboradores acerca del uso eficiente de la energía, el consumo del agua potable y reciclaje, por medio del Plan de responsabilidad social a los fines de mitigar el impacto negativo en el Medio Ambiente.</p> <p><b>Ver:</b></p>	
--	---	--

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de energía eléctrica.</li> <li>• Proceso de instalación de UPS.</li> </ul> <p>Se evidencia una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica, de los colaboradores, como de los clientes ciudadanos.</p> <p>Se evidencia el uso de los salones multiuso de la Escuela Postal para la realización de capacitaciones.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de capacitaciones.</li> <li>• Listado de participantes.</li> </ul>	<p>No se evidencia la implementación de una política integral para la gestión de los activos físicos mediante la codificación y asignación de responsables a través del Sistema de Administración de Bienes.</p>
--	--	--

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Se evidencia que los procesos clave de la institución son identificados, mapeados, descritos y documentados de forma continua.</p> <p><b>Ver:</b></p>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos.</li> <li>• Portal web.</li> <li>• Manuales, Políticas,</li> <li>• Procedimientos y guías elaborados, revisados y actualizados.</li> </ul> <p>Se evidencia la identificación y asignación de responsabilidades a los dueños de procesos en la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad: fichas de procesos, procedimientos, políticas, guías, manuales, entre otros.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones actualizado.</li> <li>• Mapa de Procesos.</li> </ul> <p>Se evidencia que los procesos que apoyan los objetivos estratégicos son planificados y gestionados para alcanzar los objetivos institucionales, a través de los Planes Estratégicos, Planes Operativos Anuales, Mapa de Procesos, Mapa de Producción, Manuales de Procedimientos, así como la medición de los resultados planificados que se hace mediante el monitoreo y seguimiento de los planes operativos</p>	<p>No se evidencia las auditorias de procesos internos.</p> <p>No se evidencia la matriz de riesgo a los objetivos de la institución.</p>
---	--	---

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional Planes Operativos anuales 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Mapa de Procesos.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p>Se evidencia que se asignan recursos a los procesos partiendo de su relevancia, a través del Presupuesto Institucional, formulado por productos y la importancia de estos.</p> <p>Se evidencia que en los Planes Operativos Anuales (POA) se asignan los recursos a cada producto.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Institucional 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> </ul> <p>Se evidencia la optimización de los procesos, a través del análisis de simplificación de trámites que implica una consulta legal con el área correspondiente, en cumplimiento del procedimiento establecido para tales fines. Se evidencia que se recogen y registran las regulaciones legales relacionadas con los procesos y se insertan en los procedimientos.</p> <p><b>Ver:</b></p>	<p>No se evidencia la aplicación de encuestas en las capacitaciones brindadas a las áreas administrativas y financieras de las instituciones de las cuales se recibe retroalimentación acerca de sus necesidades, inquietudes y propuestas de mejora a los procesos.</p>
--	--	--

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos.</li> <li>• Manuales de Procedimientos.</li> <li>• Procesos de compras, procesos de aprobación de pagos.</li> </ul> <p>Se evidencia el establecimiento de indicadores de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano en los Planes Operativos Anuales 2017, 2018, 2019 y 2020.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes Operativos Anuales 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p>Se evidencia que INPOSDOM pone en práctica la innovación en los procesos basados en un continuo benchlearning, con la participación en Congresos internacionales y las visitas realizadas a instituciones para compartir conocimientos y experiencias como la realizada al ITLA y al MAP.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de participantes en actividades de Socialización y Capacitación.</li> </ul>	<p>Se evidencia el monitoreo del impacto de las TICs, a través del seguimiento a las solicitudes de servicios en los reportes trimestrales y la evaluación de los servicios electrónicos.</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).	<p>Se evidencia la identificación de los outputs (salida) de los productos y servicios, a través del modelado de los procesos nucleares con el Mapa de Procesos y la realización de diagrama.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos.</li> <li>• Ficha de proceso o diagrama.</li> </ul>	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	<p>Se evidencia que INPOSDOM utiliza otros canales eficaces que permiten involucrar al ciudadano/clientes con un enfoque inclusivo, pues tiene en cuenta aspectos de género y diversidad en el diseño y mejora de los servicios y productos, a través de la aplicación de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios brindados.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas realizadas a los usuarios con su retroalimentación y puntos de mejoras.</li> <li>• Informes de Encuestas a usuarios externos.</li> </ul>	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	<p>Se evidencia que la Institución involucra a los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (procesos de output) que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización, tal y como se hizo de cara a la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

	<p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas realizadas a los usuarios con su retroalimentación y puntos de mejoras.</li> <li>• Informes de Encuestas a usuarios externos</li> <li>• Carta Compromiso.</li> </ul>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Se evidencia que la Institución involucra a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y los prepara junto a los trabajadores públicos a esta nueva relación</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas realizadas a los usuarios con su retroalimentación y puntos de mejoras.</li> <li>• Informes de Encuestas a usuarios externos</li> <li>• Carta Compromiso.</li> </ul>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Se evidencia que la Institución involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, así como la entrega de información y de canales de comunicación eficaces, a través de la Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>Se evidencia el acceso a los servicios brindados por la institución mediante el portal web que incluye una sección que permite a los ciudadanos/clientes hacer sus aportes y sugerencias.</p> <p>Se evidencia que INPOSDOM, cumpliendo con los lineamientos de la</p>	

	<p>OPTIC, tiene habilitado un enlace (link) de acceso a la línea 311 en su portal web institucional.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda Memoria Apertura Buzón de Sugerencias.</li> <li>• Encuestas de Servicios.</li> <li>• Informaciones suministradas por la OAI. Encuesta a los participantes en las capacitaciones realizadas.</li> </ul>	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	<p>Se evidencia que en el portal web de la institución está disponible la normativa emitida por INPOSDOM junto a las informaciones relevantes relacionadas. Además, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) proporciona asistencia e informaciones a los ciudadanos/clientes que lo requieran.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web OAI.</li> <li>• Publicaciones Redes Sociales.</li> <li>• Encuestas de servicios.</li> </ul>	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	<p>Se evidencia que INPOSDOM tiene la práctica de promover la accesibilidad a la organización con la página web, Redes sociales, la oficina de libre acceso a la información.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brochure.</li> <li>• Encuestas de servicios.</li> </ul>	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las	Se evidencia que la Institución ha	

<p>quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>desarrollado un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas que incluye la gestión de reclamaciones y procedimientos, tal y como lo consigna en la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada por el MAP.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Encuestas de Servicios.</li> <li>• Matriz de Seguimiento a Quejas y Sugerencias.</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Se evidencia que la cadena de prestación de los servicios fue definida y plasmada en la primera Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>Se evidencia que en los apartados de la Carta Compromiso al Ciudadano están la cadena de prestación de los servicios definida en el Mapa de Producción y la Matriz de Partes Interesadas.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Portal web.</li> </ul>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Se evidencia que INPOSDOM procede a coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público, a través del acuerdo suscrito, a fin de elaborar un plan de trabajo en el cual se establezcan las directrices y los</p>	

	<p>procedimientos para la consecución de los objetivos trazados en función de sus respectivas atribuciones misionales, comprometiéndose a identificar, desarrollar e impulsar nuevas acciones concretas y programadas de colaboración para obtener un mayor rendimiento, en consonancia con la eficiencia y transparencia para el ejercicio de la función pública.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos firmados.</li> <li>• Matriz de Acuerdos.</li> <li>• Listado de Participación.</li> </ul>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se evidencia que INPOSDOM ha desarrollado un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos de Solicitud de Asistencia.</li> <li>• Mapa de Procesos.</li> </ul>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Se evidencia que la institución emprende análisis de ciudadanos/clientes con la Jornada de Planificación realizada en el 2019 en la cual participaron representantes de 10 instituciones, en dicha actividad se realizaron análisis que comprendieron: mejorar la coordinación de procesos, superar límites, entre otros.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria revisión de Procedimientos.</li> <li>• Ayuda Memoria Comité Técnico Interinstitucional.</li> </ul>	

<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se evidencia que la Institución pone en práctica la idea de crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos.</li> <li>• Minutas de reuniones.</li> </ul>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>Se evidencia que el proceso de autoevaluación institucional y evaluación de desempeño se comparte con el Ministerio de Administración Pública (MAP), cuyos técnicos asisten continuamente, impartiendo charlas y asesorándonos en el proceso.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda memoria.</li> <li>• Convocatorias a reuniones y Charlas con el MAP.</li> </ul>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>Se evidencia el trabajo transversal en la gestión de los procesos en toda la organización cuando se realiza la autoevaluación anual CAF en la que cada unidad desarrolla aspectos de la institución en general. Asimismo, en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoevaluación 2017 y 2018.</li> <li>• POA, 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Planes de Mejoras.</li> <li>• Autoevaluación Institucional.</li> </ul>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia una tendencia de valoración positiva, en niveles excelentes, acerca de la imagen global de INPOSDOM y su reputación, como lo indican los resultados de las encuestas realizadas a usuarios externos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informes de Encuestas de Servicios Trimestrales.</li></ul> <p>Se evidencia que INPOSDOM involucra a los grupos de interés, tal y como se hizo en la Jornada de Planificación para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) 2020.</p> <p>Se evidencia que la Institución involucra a los grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas, procurando cómo satisfacerlas.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informes de Encuestas.</li></ul> <p>Se evidencia la alta valoración positiva de los ciudadanos/clientes respecto a la accesibilidad de la institución en las</p>	

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>encuestas realizadas.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Encuestas de Servicios.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p>Se evidencia la calificación muy buena en la sección "Transparencia" del portal de INPOSDOM.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte DIGEIG, 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> </ul> <p>Se evidencia el cumplimiento con los estándares de calidad en nuestros servicios con valoración positiva en respuestas de las encuestas realizadas.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Encuestas de Servicios.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p>Se evidencia avances en la diferenciación de los servicios que ofrece la Institución, tomando en cuenta las necesidades de los clientes, con la elaboración de la matriz de servicio de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia que la entidad realiza diversas encuestas, conforme a los servicios que brinda a las instituciones del Sector Público, pues la naturaleza de la</p>	
---	--	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>organización es de órgano rector y asesor en materia de contabilidad.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Encuestas de Servicios.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p>Se evidencia que INPOSDOM mantiene una buena puntuación, en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), cuyos resultados se divulgan en la Intranet, así como en la página web de la Institución</p> <p>Se evidencia que INPOSDOM tiene informaciones disponibles en la sección de Datos Abiertos del portal web de la entidad.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Encuestas de Servicios Trimestrales 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> <li>• Reporte DIGEIG 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> </ul> <p>Se evidencia valoración positiva, a nivel excelente, en las respuestas de las encuestas realizadas a los usuarios externos</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Encuestas Trimestrales 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> </ul> <p>Se evidencia valoración positiva, a nivel excelente, en las respuestas de las encuestas de seguimiento a la Carta Compromiso.</p> <p><b>Ver:</b></p>	
---	---	--

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Encuestas Seguimiento Carta Compromiso.</li> <li>• Carta Compromiso.</li> </ul> <p>Se evidencia la valoración positiva, a nivel excelente, en las respuestas de los usuarios externos que se reflejan en las encuestas realizadas.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Encuestas Trimestrales 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> </ul>	
--	--	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia valoración positiva, a nivel excelente, en las respuestas de las encuestas de seguimiento a la Carta Compromiso.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Encuestas Seguimiento Carta Compromiso.</li> <li>• Carta Compromiso.</li> </ul> <p>Se evidencia que la Institución ha implementado un Sistema de Seguimiento de las Operaciones Postales (SSOP).</p> <p><b>Ver:</b></p>	<p>No se evidencia que la Institución recibe e implementa las sugerencias que son depositadas en el buzón de quejas y sugerencias.</p>

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de sistema SSOP.</li> </ul> <p>Se evidencia que, durante 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) de INPOSDOM, gestiona la prestación de los servicios que ofrece la Institución,</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Relación de asistencias brindadas por la OAI.</li> </ul>	<p>No se evidencian resultados de mediciones en relación al alcance de revisiones periódicas realizadas con los grupos de interés.</p>
---	---	--

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>Se evidencia que todos los departamentos identifican los horarios en los que ofrecen los servicios a los usuarios. El horario de atención al público en general es de 8:00 a.m. a 3:30 p.m.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios establecidos en Matriz de servicios.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Sección de Servicios del portal web.</li> </ul> <p>Se evidencia que la prestación de los servicios de la entidad al ciudadano/cliente y las</p>	<p>No se evidencia la definición de indicadores sobre los tiempos de espera de todos los servicios, tampoco se han establecido los tiempos para la tramitación en la prestación de todos los servicios.</p>

<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>instituciones se hace de manera gratuita.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección de Servicios del portal web.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	<p>No evidencian resultados de mediciones en relación a la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los diferentes servicios.</p>
---	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Se evidencian cinco (5) canales de información para el contacto con nuestros usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• Telefónica</li> <li>• Oficina de Acceso a la Información</li> <li>• Portal web</li> <li>• Redes Sociales <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Twitter</li> <li>➢ Facebook</li> <li>➢ Instagram</li> </ul> </li> </ul> <p>Si se realiza, la información que están en nuestro portal institucional están estandarizadas según los parámetros de la DIGEIG y OPTIC.</p> <p>Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización, con la publicación de los POA, la Memoria Anual, a través de la Oficina de Acceso a la Información y el portal web institucional.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web institucional.</li> <li>• Memoria Anual 2017, 2018,</li> </ul>	

<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>2019 y 2020. Se evidencia que no ha tenido lugar ningún tipo de intervención del Defensor Público que involucren a la institución en acciones que perjudiquen al ciudadano/cliente y la sociedad en sentido general.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la OAI.</li> </ul>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Se evidencia la calificación excelente de INPOSDOM en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) a la sección "Transparencia" del portal web institucional.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte DIGEIG 2015, 2016 2017, 2018, 2019 y 2020.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Si se realiza, a través del programa Calidad de los Servicio de la Unión Postal Universal (UPU).</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la Unión Postal Universal.</li> </ul> <p>Si se realiza, a través del programa Calidad de Servicio de la Unión Postal Universal (UPU).</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la Unión Postal Universal.</li> </ul> <p>Si se realiza, a través del programa Calidad de los Servicio de la Unión Postal Universal (UPU).</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la Unión Postal Universal.</li> </ul>	

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

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li><li>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li><li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li><li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li></ol>	<p>Se evidencia la medición de la imagen y el rendimiento global de la organización, a través de las encuestas de satisfacción de los usuarios externos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informe de encuestas satisfacción usuarios externos.</li><li>• Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo.</li></ul> <p>Se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora a través de los resultados obtenidos en las Encuestas de Clima Organizacional.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encuestas de Clima Organizacional.</li></ul> <p>Se evidencia el conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés, a través de la aplicación de la Encuestas de Clima Organizacional.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encuestas de Clima Organizacional.</li></ul>	<p>No se evidencia el involucramiento del personal en la actualización de la Misión, Visión y Valores.</p>

5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Se evidencia el conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés, a través de la aplicación de la Encuestas de Clima Organizacional <b>Ver:</b>	
6. La responsabilidad social de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de Clima Organizacional.</li> </ul>	No se evidencia que se ofrece la oportunidad para realizar pasantías a estudiantes de nivel medio y universitario.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> </ol>	<p>Se evidencia la medición de la percepción en cuanto a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, a través de la Encuesta.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional.</li> </ul> <p>Se evidencia la medición de la percepción relacionada con la gestión de los distintos procesos</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos.</li> </ul> <p>Se evidencia en el reparto de las asignaciones a los colaboradores de la organización, a través de la Encuesta.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional.</li> </ul>	<p>No se evidencia la medición de la percepción relacionada con la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>

5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se evidencia la medición de la percepción relacionada con el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se evidencian las mediciones relacionadas al ambiente de trabajo, a través de las Encuestas de Clima Organizacional.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional.</li> </ul> <p>Se evidencian las mediciones relacionadas al enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud), a través de las Encuestas de Clima Organizacional.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional.</li> </ul> <p>Se evidencian las mediciones relacionadas a la igualdad de oportunidades y el trato y comportamientos justos en la organización, a través de las Encuestas de Clima Organizacional.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional.</li> </ul> <p>Se evidencian las mediciones relacionadas a la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo, a través de las Encuestas de Clima Organizacional.</p>	

	<b>Ver:</b> • Encuesta de Clima Organizacional.	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento.  3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	<p>Se evidencian las mediciones de la percepción en cuanto a la motivación y el empoderamiento, a través de las Encuestas de Clima Organizacional.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional.</li> </ul> <p>Se evidencian las mediciones relacionadas al acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización, a través de las Encuestas de Clima Organizacional.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional.</li> </ul>	<p>No se evidencia el desarrollo de las competencias de los empleados.</p>

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de		<p>No se evidencia que el departamento de Recursos Humanos a través del sub-sistema de registro y control de personal, maneja los indicadores del Nivel de Absentismo.</p> <p>No se evidencia la socialización de los procesos de las distintas áreas organizativas y</p>

<p>mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de las capacidades de los colaboradores en los datos</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes a las capacitaciones.</li> </ul> <p>Se evidencia según los resultados de la encuesta de los colaboradores manifiesta que sus encargados tienen un enfoque al cliente.</p> <p>Se evidencia en los resultados en la encuesta de Satisfacción al Ciudadano.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de resultados usuarios externos, cuadro comparativo de encuestas.</li> <li>• Encuesta de Clima Organizacional.</li> </ul>	<p>la oportunidad a los colaboradores de realizar sugerencias y mejoras. No se evidencia en la “Evaluación del Desempeño por Resultados 2020 y 2021.</p> <p>Se evidencia el seguimiento al Plan de Mejora, del Sistema de Control Interno Institucional (NOBACI).</p> <p>Se evidencia el seguimiento a sugerencia a través de los buzones. No se evidencia el uso de la tecnología de la información y comunicación, en la respuesta de los colaboradores, ante la interrogante si tienen facilidad de acceso a materiales y equipos.</p> <p>No se evidencia acciones de</p>
---	---	--

<p>y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Se evidencia la asistencia de colaboradores a la Jornada de vacunación, contra COVID-19.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones de las redes sociales.</li> </ul>	<p>reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>No se evidencia dilemas éticos reportados.</p>
---	---	--

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional,</p>	<p>Se evidencia en los reportes de la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión de las Américas,</p>	<p>No se evidencian resultados de mediciones a los grupos de interés sobre la percepción en cuanto a la conciencia pública con el impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.</p> <p>No se evidencian resultados de mediciones a los grupos de interés en relación a la reputación de la organización como empleadora, tampoco en cuanto al impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional.</p>

<p>(por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</li> <li>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</li> <li>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</li> <li>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</li> <li>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática</li> </ol>	<p>España y Portugal (UPAEP).</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los reportes UPU y UPAEP.</li> </ul> <p>Si se evidencia en la gestión de responder a los ciudadanos, a través del Sistema 311 de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver reportes de respuesta mediante el sistema 311.</li> <li>• Ver estadísticas Sistema 311.</li> </ul>	<p>No se evidencia la percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales.</p> <p>No se evidencia la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad en las encuestas de las actividades de responsabilidad social.</p> <p>No aplica.</p> <p>No evidencia mediciones de la percepción de los grupos de interés sobre la participación de la institución en la comunidad organizando eventos culturales, sociales o de apoyo financiero. No evidencia que se realicen mediciones a los</p>
---	--	---

recibida relacionada con su responsabilidad social.		grupos de interés de percepción sobre la cobertura recibida en medios de comunicación relacionadas con su responsabilidad social.
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</li> <li>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</li> <li>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</li> <li>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</li> <li>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</li> </ol>	<p>Se evidencia la cobertura periodística en diferentes medios de difusión como son periódicos impresos, digitales y portal web.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de prensa en periódicos digitales e impresos y portal web.</li> </ul> <p>Se evidencia el apoyo brindado a colaboradores en situación de dificultad familiar.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo de agradecimiento.</li> <li>• Carta solicitud donación.</li> <li>• Fotos.</li> </ul>	<p>No se evidencia actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados.</p> <p>No se evidencia Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>No se evidencia una política de diversidad étnica.</p>

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas con la realización de Jornada de Vacunación.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones en las redes sociales.</li> <li>• Fotos.</li> </ul> <p>Se evidencia en las actividades de re-apertura y de nuevas estafetas y sucursales.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones en las redes sociales.</li> <li>• Fotos.</li> </ul>	<p>No se evidencia intercambios de conocimientos e información.</p> <p>No se evidencia Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.</p> <p>No se evidencia la medición de la responsabilidad social.</p>
--	---	---

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> </ul>	<p>Se evidencia que INPOSDOM ofrece servicios postales a las partes interesadas.</p> <p><b>Ver:</b></p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li> <li>Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> <li>Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</li> <li>Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página WEB.</li> <li>Redes sociales.</li> </ul> <p>Si se evidencia en el Programa Calidad del Servicio de la Unión Postal Universal (UPU).</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte UPU.</li> </ul> <p>Si se evidencia en el seguimiento de los contratos/acuerdos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ver contratos.</li> </ul>	<p>No se evidencia una tendencia de valoración positiva en los resultados de las encuestas trimestrales realizadas a usuarios externos vía buzón de sugerencias.</p> <p>No se evidencia las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p> <p>No se evidencia el análisis comparativo del benchmarking.</p> <p>No se evidencia la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> </ul>	<p>Se evidencia la participación del director general en las jornadas celebradas para elaborar los Planes Operativos Anuales (POA), tomando en cuenta para su formulación los resultados de las autoevaluaciones CAF y NOBACI, entre otras, al incluir productos e indicadores para superar las áreas de mejora detectadas.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>POA.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> <li>• Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>• Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>• Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>• Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI.</li> <li>• SISMAP.</li> <li>• NOBACI.</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución ejecuta un plan de capacitación anual que se elabora a partir de las necesidades específicas de los colaboradores.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de Capacitación.</li> <li>• Listado de participantes.</li> <li>• Certificados.</li> </ul> <p>Se evidencia la elaboración y validación de la 1era. Carta Compromiso al Ciudadano, la cual contiene los servicios y compromisos de mejora para el ciudadano.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso.</li> </ul> <p>Si se evidencia en los proyectos presentados a la UPU y UPAEP, y también en los grupos de trabajo de los mismos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes UPU y UPAEP.</li> </ul> <p>Se evidencia el cumplimiento de alianzas y acuerdos con diferentes instituciones a fin de establecer acciones conjuntas y obtener mayores resultados.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver los acuerdos y los planes de seguimientos.</li> </ul> <p>Se evidencia que se hizo reacondicionamiento del cableado, con el objetivo de mantener la infraestructura de la institución con mejores estándares y facilitar el manejo y la</p>	
--	--	--

<p>(por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</li> <li>• Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li> <li>• Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</li> </ul>	<p>administración de los servicios</p> <p><b>Ver</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA.</li> <li>• Certificaciones NORTICS.</li> </ul> <p>Si se evidencia en informe ejecución Presupuestaria.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto.</li> <li>• Ejecución Presupuestaria.</li> </ul> <p>Si se evidencia en las auditorías realizadas por la Cámara de Cuentas.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Cámara de Cuentas.</li> </ul>	<p>No se evidencia las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>No se evidencia la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión.</p> <p>No se evidencia eficiencia de los costos.</p>
--	---	---

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