



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIFI)

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.

1. 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.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. 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”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. 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.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>El INAIPI posee su misión y visión, en la formulación de las mismas fueron implicados los Colaboradores y Grupos de Interés en el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2025,</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria, • Agenda, • Listado de participantes, • Memoria Institucional • Borrador Plan Estratégico Institucional (PEI), • Informe de Resultados de cada encuentro y Fotografías <p>El INAIPI tiene establecido un marco de Valores alineados con a la Misión y Visión de la organización. Respetando el marco general del Sector Público, contamos con una Oficina de Acceso libre a la Información (OAI), Página Web, Portal de Transparencia, entre otros. Igualmente contamos con varias comisiones de trabajo, formadas para implementar, socializar, fomentar y difundir los valores éticos y de servicios de los Ciudadanos, como son: el Comité</p>	<p>No se evidencia la aprobación final del Plan Estratégico Institucional 2021-2025, solo se tiene el Borrador</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>de Ética, Comité de Calidad, Comité Administrador de los Medios Web, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valores del INAIPI, • Presentación de las Memorias Institucionales (anualmente), • Divulgación en la Página WEB Institucional y el PEI. <p>En el INAIPI se comunica y socializa la Misión, Visión y Valores a través de diversos medios para conocimiento de los Colaboradores y Grupo de Interés. Al igual que nuestros objetivos a través de la publicación de los Planes Estratégicos Institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mural de la entrada principal, • Manual de inducción al nuevo personal, • Brochures, • Intranet, Página web, Redes Sociales, • PEI <p>El INAIPI planificó y ejecutó al momento de la creación de la Institución en el 2015, la Misión y Visión fueron revisadas en el año 2016, en el marco de formulación del PEI. La Institución en noviembre 2020, formuló el nuevo Plan Estratégico Institucional 2021-2025.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borrador Plan Estratégico Institucional (PEI), • Revista PASITOS 	
--	--	--

<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>En el INAPI se han establecidos los valores con los que el personal debe identificarse; desde el proceso de reclutamiento, inducción y formación básica, se le instruye al personal sobre el régimen ético y disciplinario, código de vestimenta y el debido comportamiento dentro y fuera de la Institución. Contamos con un comité de ética, el cual promueve los valores, principios y normas de conducta a lo interno de la Institución. Tenemos a disposición de todo el personal y el Ciudadano, un buzón de ética para denuncias sobre prácticas antiéticas y corrupción administrativa. Esta gestión apoya al personal que trata dilemas éticos y dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. También se elaboró un Código de Ética y fue puesto de conocimiento a todos los servidores de la institución y ciudadanía de manera general.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción, • Presentación audiovisual, • Circulares al personal, • Material del Programa de Formación básica para los Colaboradores Responsables de los Servicios, • Acta de conformación del Comité de Ética. 	
<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>En el INAPI, se gestiona la prevención de la corrupción: contamos con una planificación presupuestaria acorde con el POA, contamos con un Comité de Compras Institucional que se rige por la Ley de Compras y Contrataciones Públicas, agotando el debido proceso en cada</p>	

	<p>adquisición. Por parte del Departamento Jurídico se mantiene constante comunicación con el Departamento de Compras para el apoyo y que conozcan la forma legal de las licitaciones.</p> <p>Tenemos definidos los protocolos para la Cadena de Compra de Distribución de Alimentos, igual para el Manejo de los Alimentos en los Centros; se capacita al personal, para el manejo desde la recepción hasta el consumo de los niños; todo esto es gestionado a través de un sistema de información digital. La selección de las ONGs que co-gestionan servicios con la Institución se realiza por concurso público, cuya selección está a cargo de una comisión evaluadora integrada por: DIGEPEP, MINERD, Fundación Inicia, Coalición ONG.</p> <p>Los conflictos de intereses son gestionados a través del Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, de la Dirección de Recursos Humanos; quienes establecen las directrices necesarias.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia, • Manual de Buenas Practicas de Manipulación de Alimentos en Centros • Manipulación de alimentos en los caipi • POA, • Política del Comité de Compras; • Procedimiento de Licitación Pública; • Plan de Capacitación, • Manual de Inducción, 	
--	--	--

<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"> • Acta de Conformación del Comité de Ética. <p>En el INAIPI se evidencia el nivel de confianza, lealtad y respeto a través de capacitaciones sobre el tema a los Colaboradores, en las reuniones y los encuentros realizados por áreas, donde se escucha el personal, se posee una política de puertas abiertas donde los directivos se muestran accesible.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de Capacitaciones, • Minutas de reuniones, • Correos entre directivos y colaboradores; • MOF-INAIPI, • Elección del Comité de Ética. 	
--	--	--

SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>EL INAIPI cuenta con una Estructura Organizativa Institucional aprobada por el MINERD y refrendada por el MAP (Resolución No.12-2019). Tenemos definida y aprobada nuestra Estructura Funcional aprobada por la Dirección Ejecutiva (de acuerdo al POA), acorde a los lineamientos estratégicos de la Institución y del Mapa de Procesos.</p> <p>Tenemos el Manual de Organización y Funciones aprobado (Resolución No.4-2020), por medio del cual se define el desarrollo institucional y la organización del trabajo. Se cuenta además con un Mapa de Procesos validado y aprobado por el MAP.</p> <p>La Institución tiene identificados y definidos 221 Cargos, con sus Descripciones de</p>	<p>No se evidencia el Manual de Cargos aprobado, solo se tiene el Borrador</p> <p>No se han elaborado todos los Procesos Estratégicos del Mapa de Procesos.</p> <p>No se han concluido todos los Procesos de Apoyo del Mapa de Procesos.</p> <p>No se ha documentado el Proceso de Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad.</p>

	<p>Puestos realizadas, los cuales fueron elaborados con el nuevo formato de Gestión de Competencias enfocados a Resultados; de acuerdo al Manual General de Cargos Civiles y Comunes Clasificados por Poder Ejecutivo, y requeridos por el MAP. Igualmente, la Institución tiene definidos los Cargos Misionales y los Cargos Comunes. El INAPI está trabajando en la elaboración del Manual de Cargos y el Diccionario General de Competencias, estas ya definidas en respectivos Perfiles de Puestos ya elaborados.</p> <p>El INAPI cuenta con el Diccionario General de Competencias y Comportamientos debidamente publicado.</p> <p>En referencia a la elaboración de los Procesos, la Institución elaboró el Manual de los Procesos Claves o Misionales, el Manual de Procedimientos del INAPI. En este periodo 2020-2021 se han elaborado los Procesos de Apoyo de la Dirección de TI y de la Dirección Administrativa y Financiera);</p> <p>De los Procesos Estratégicos, en INAPI se elaboró la Política de Alianzas y Convenios (de acuerdo al Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución No.12-2019 que aprueba la Estructura Organizativa del INAPI. • Resolución No.4-2020 que aprueba el MOF del INAPI y el Manual de Organización y Funciones. • Borrador Manual de Cargos • M-RRHH-203 Diccionario General de Competencias y Comportamientos del INAPI • Manual de Procesos Claves- Misionales 	
--	---	--

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos Institucionales • L-PD-FME-001 Política Formulación e Implementación del Plan Operativo POA • L-PD-FME-104 Metodología para el Monitoreo y Evaluación • P-PD-FME-129 Procedimiento de Elaboración de Informes • Matriz de Cargos Institucionales por Grupos Ocupacionales. • Plan de Trabajo del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión. • Mapa de Procesos Procedimientos de las Áreas de Apoyo y los requeridos por NOBACI (Áreas Transversales o Asesoras). • L-DE-ORI-204 Política de Alianzas Estratégicas aprobada por la MAE <p>El INAIPI identifica cambios en la gestión institucional y relacionados con la Estructura Funcional para la mejora continua de los procesos, el desempeño y la gestión institucional de la Organización; fijando prioridades y estableciendo metas. Tenemos el Manual de Organización y Funciones aprobado (Resolución No.4-2020), por medio del cual se define el desarrollo institucional y la organización del trabajo. Se cuenta además con un Mapa de Procesos validado y aprobado por el MAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución No.12-2019 que aprueba la Estructura Organizativa del INAIPI 	
---	---	--

<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>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución No.4-2020 que aprueba el MOF del INAPI y el Manual de Organización y Funciones. • Organigramas Funcionales INAPI. • Matriz de Cargos Institucionales por Grupos Ocupacionales. • Implementación de las Redes de Servicios. • Plan de Mejora de CCC. • Convocatoria de reuniones y agenda del Encuentro • Manual de Procedimientos Institucionales <p>El INAPI tiene definido indicadores de resultados y productos en el POA y de los Indicadores de Objetivos y propuesta de valor en el Plan Estratégico.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz del POA 2021, POA 2021, • BORRADOR PEI 2021-2025, • Informes Mensuales de los avances del Plan Operativo • Microsoft Planner con los avances del POA <p>El INAPI cuenta con un sistema de comunicación interna, el Intranet para conocer los avances en los Centros, en el mismo se obtienen los procedimientos y formularios, datos de la Institución; el correo institucional para remisión de boletines y circulares. Cuenta además con un cuadro de mando integral para el monitoreo de los indicadores de los objetivos, de igual forma se cuenta con un sistema de seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo.</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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intranet, • Correo institucional, • Cuadro de mando Integral, • El Microsoft Planner con el cual se da seguimiento al POA, • Informe de resultados de metas presidenciales, • Matriz de Riesgo NOBACI. <p>El INAIPI está trabajando para desarrollar e implantar un Sistema de Gestión de Calidad para los Servicios (CAIPI y CAFI), de acuerdo a lo establecido en las Normas ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad” e ISO 21001:2018 “Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas”; a fin de establecer metodologías educativas que demuestren mejoramiento continuo enfocado a todas nuestras partes interesadas.</p> <p>Igualmente, la Institución realiza la actualización de la Autoevaluación CAF anualmente y su Plan de Mejora dos (2) veces por año.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con la Dirección Ejecutiva • Informe de la Auditoría – Autodiagnóstico del SGC-INAUPI 2020. • Plan de Trabajo de la Implementación Sistema de Gestión de Calidad para los Servicios. • Autoevaluación CAF-INAUPI 2020 	
---	---	--

<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>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes del Plan de Mejora CAF 2020 <p>EL INAPI posee una estrategia de administración electrónica alineada a los objetivos, donde se acompañan tanto los procedimientos internos como los procedimientos en los Centros, de igual manera en la comunicación directa con los centros, se ha diseñado sistema para captación de Informaciones en cada Centro.</p> <p>El INAPI implementó además el SIGEF, el SASP, RECLASOFT y el CITRIX por parte de Jurídico para cargar a Contraloría los expedientes de contratos.</p> <p>Igualmente, se lleva a cabo el desarrollo de herramientas tecnológicas in house, como son: SIGEPI, Spiceworks Helpdesk, entre otras; para alcanzar los mejores resultados en la ejecución de los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de cada sistema, • Acta de Aceptación de Requerimiento de Automatizaciones Internas <p>El INAPI cuenta con Mapa de Proceso, validado por el MAP y aprobado por la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos; • Manual de Procedimientos Claves; • Manual de Procedimientos Institucional <p>El INAPI cuenta con un Sistema de Comunicación Interna por medio del Intranet, correo institucional; Cuenta además con una Planificación Estratégica de</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>Comunicación Interna y Externa; a lo externo se realizan visitas de cortesía a Directores de medios, participación en entrevistas, se realizan ruedas de prensa para dar a conocer los avances y logros, brindamos información constante por medio de las redes sociales y la página web, se realizaron cuatro encuentros regionales con los periodistas a nivel nacional, una campaña de publicidad radial.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico de Comunicación, • Presencia en los medios, INTRANET, • Página Web, Correo electrónico, • Publicaciones en la prensa, • Notas de prensa remitidas. <p>En el INAPI se evidencia una cultura de mejora continua a través de la conformación de diversos comités, como es el de Calidad; por medio de la implementación de los Sistemas electrónicos, por medio de la actualización permanente de los manuales, así como la creación de nuevos instrumentos y manuales que aseguran la calidad del Modelo de Atención.</p> <p>Se han creado nuevas áreas necesarias como el Gabinete conformado por los directivos para las mejoras. El Centro de Atención al Usuario (CAU) donde se tramitan las solicitudes de forma electrónica.</p> <p>Se realiza una retroalimentación al personal en el proceso de los avances.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas electrónicos implementados, 	
--	--	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Aceptación de Requerimiento de Automatizaciones Internas, • Notificación en el Boletín Informativo • Comité de Ética, • Notificación en el Boletín Informativo No. 2 (página 4) Pasitos, Acta de Conformación y actualizaciones del Comité de Calidad Institucional, • Notificación en las Redes Sociales de la Conformación del Comité Mixto de Salud y Seguridad en el trabajo. <p>En el INAIPI se implementan mecanismos donde se promueven las iniciativas del cambio en la Institución, manteniendo informado a los colaboradores y grupos de interés. Se ha comunicado las razones por la cual se conformaría el comité de ética y qué se esperaba del mismo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletín Informativo del INAIPI • Página WEB Institucional, • Redes Sociales, • Anuncios en Medios Digitales, • Nota de Prensa, Brochure, Política de Seguridad y Salud Ocupacional • Correo Electrónico de Recursos Humanos notificando las Novedades Institucionales 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>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>El INAIPI desde la Alta Dirección actúa en consonancia con los objetivos y valores establecidos, ha fortalecido el uso de herramientas tecnológicas para la mejora de la operatividad y eficiencia de los procesos, de igual manera establece el cumplimiento de la Ley de Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso del Portal Transaccional, • POA, • PEI 2021-2025, • Manual de Inducción, • Conformación de diversos Comités Institucionales • Boletín Informativo del INAIPI (Pasitos) <p>El INAIPI fomenta una cultura de confianza y de respeto en todos los niveles jerárquico, donde se toma iniciativas de involucramiento de los colaboradores en el establecimiento de los logros de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la Ley 41-08 de Función Pública, • Acciones de Personal, • Fotografías de actividades de Integración <p>Desde el Departamento de Comunicaciones se notifica vía correo electrónico asuntos claves relacionados a la Institución y Colaboradores, divulgando informaciones relevantes.</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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletín Informativo del INAIPI (Pasitos), • Mural Informativo, • Correo Electrónico dirigido a todo el personal, • Motivación para el uso de Buzón de Sugerencias interno vía correo dirigido al personal del INAIPI, • Resultados de Encuestas realizadas <p>El INAIPI apoya a los colaboradores en el desarrollo de sus tareas aportando herramientas, equipos, capacitaciones, vestimenta para el desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación Institucional • Entrega de equipos tecnológicos y móviles • Uniformes • Socialización del Código de Vestimenta <p>El INAIPI se retroalimentan a los colaboradores de los diferentes niveles jerárquicos para mejorar el desempeño. Mantenemos un proceso permanente de retroalimentación con el personal a nivel nacional (SEDE, Oficinas Regionales y Centros de Servicios), mediante los equipos de trabajo a través de la socialización, validación y capacitación de las diferentes temáticas de la Institución.</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>Igualmente, a través de la revista institucional PASITOS, Comunicaciones INAIPI e informes publicados en la pág. Web.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Desempeño • Acuerdo de Desempeño • Plan de Capacitaciones • Revista PASITOS, • Correo Comunicaciones INAIPI, • y Página Web <p>El INAIPI ha determinado toda la delegación de responsabilidades y competencias en todos los niveles y lo evidencia en la Rendición de Cuentas Institucional.</p> <p>La institución ha documentado la delegación de autoridad con la designación de las suplencias y a todo el personal se le informa sobre los temas claves que les conciernen a través de diferentes instrumentos de comunicación.</p> <p>Al personal de nuevo ingreso se le dota de su descripción de puesto para que conozca sus responsabilidades y periódicamente se le hace una evaluación de desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción • Manual de Organización y Funciones • Manual de Procedimientos Institucional • Evaluación de desempeño • Descripciones de Puestos • Procedimiento de Elaboración de Informes • Plan de Informes del INAIPI 	
--	--	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memo de la Dirección de RRHH Delegación de Suplencias. <p>El INAPI promueve una cultura de aprendizaje y anima a los colaboradores a desarrollar sus competencias mediante actividades formativas.</p> <p>Los Colaboradores son animados a ser productivos y desarrollar sus competencias, ya que su trabajo es tomado en cuenta y al ser evaluados periódicamente se les permite optimizar el desempeño de sus funciones.</p> <p>La Institución realiza el Proceso de Evaluación del Desempeño basada en resultados, competencias y en el régimen ético; el cual permite realizar acuerdos del desempeño que elevan esta cultura de aprendizaje en el servidor.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del Desempeño • Plan de Capacitación • Lista de Participante de Capacitaciones, Talleres y Charlas realizadas • Código de Ética Institucional • Reconocimiento a los Colaboradores Pioneros Centros CAIPI y CAFI • Promociones de puesto <p>Los líderes incentivan la participación de los colaboradores a través de la solicitud y recepción de recomendaciones y propuestas de los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento a los Colaboradores Pioneros Centros CAIPI y CAFI 	
---	--	--

<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"> • Buzón de Sugerencias, Reporte de Productividad del Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal • Correo electrónico enviado con los acuerdos de desempeños por resultados firmados <p>El INAPI realiza programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento a los Colaboradores Pioneros Centros CAIPI y CAFI • Asensos (publicaciones de promociones de los Colaboradores), • Comunicaciones divulgadas de beneficios de los Colaboradores, como son el día de cumpleaños, de la Cooperativa, Servicios de Préstamos Empleado Feliz, entre otros. <p>La Institución respeta y atiende las necesidades específicas del personal, que son presentadas a la institución por los medios correspondientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos para fines académicos 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>INAPI cuenta con análisis de las necesidades de los grupos de interés, tanto actuales como futuras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro Informes Política de Informes 	

<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>Rendición de Cuentas</p> <p>El INAPI ha estado presente en la participación en el anteproyecto para el Sistema Nacional de Atención y Protección a la Primera Infancia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de revisión del anteproyecto, Convenios y articulaciones con organismos públicos que trabajan algún componente del Modelo de Atención. <p>INAPI identifica las políticas públicas relevantes para la organización e incorpora a la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acuerdos firmados, Informes de espacios de diálogos, Documentación Institucional publicadas en la página Web del INAPI (Portal de Transparencia / Documentos Institucionales). <p>Los objetivos y metas de la Dirección General de Contrataciones Públicas y el cumplimiento de las Metas Presidenciales asignadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Plurianual del Sector Público, Lineamientos de los Planes Operativos, Memoria Institucional, PEI. <p>El INAPI promueve el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comité Asesor del INAPI, MINERD, CONANI (hoja de ruta) MSP 	
--	---	--

<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>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>El INAPI mantiene relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas tanto ejecutiva como legislativa.</p> <p>Existe un área específica de la institución que se relaciona con autoridades y gobiernos locales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIGOB, • Fotografías de actividades con el Ministro de Educación, • Agenda de Despacho, • Organigrama de la Oficina de Relaciones Interinstitucionales <p>Por la naturaleza del INAPI es de vital importancia el desarrollo de alianzas y grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios, Contratos con las Cogestoras, Experiencias Existentes, Articulación • L-DE-ORI-204 Política de Alianzas Estratégicas aprobada por la MAE <p>En el INAPI participamos activamente en el Pacto Educativo, ONG por la infancia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes, • Fotografías Presentación de avances <p>El INAPI promueve el conocimiento público, la reputación y el reconocimiento de la institución y sus servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas, • Estrategia de Comunicaciones. • Nota de prensa en periódicos físicos y digital, 	
--	---	--

<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"> • Redes Sociales, • Página WEB Institucional <p>Para los fines del INAIPI dentro de su Mapa de Procesos, está incluido entre los procesos estratégico, esto debido a que por la naturaleza de la Institución debe posicionar el tema en la ciudadanía, para los fines de tener la credibilidad tanto del beneficiario como de los otros prestadores de servicios con que nos relacionamos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campaña publicitaria de posicionamiento 2018. • Seminario de primera infancia (para posicionamiento de la Primera Infancia) año 2018 y 2019. 	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>La Institución ha identificado todos los grupos de interés relevante y ha enmarcado toda la recolección de datos y, posterior procesamiento, en generar información útil para la rendición de cuentas y la toma de decisión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema integrado de información institucional (SIGEPI), • PEI, • Estrategia de Comunicaciones; 	

<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>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Las diferentes plataformas tecnológicas a las que se rinde cuenta periódicamente y que responden a MEPYD, MINPRE, MINERD, DIGEIG, entre otras; • Portal de Transparencia Institucional <p>La institución ha avanzado en la definición de indicadores sobre las necesidades de información de los grupos de interés, así como sus expectativas y satisfacción. Actualmente se cuenta con una aplicación informática para recoger de forma sistemática todos los datos generados durante la prestación de servicios, y esto se constituye en la herramienta de medición.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • APP Visita Domiciliaria, • APP Diagnóstico Socio Familiar, • SIGEPI, • Plan Estratégico Institucional, • Balanced Scorecard (para el seguimiento a los indicadores del Plan Estratégico) <p>El INAPI cuenta con la aplicación Diagnóstico socio familiar que recoge de forma periódica la información relevante.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del Diagnóstico Socio Familiar. <p>La Institución cuenta con un proceso definido de Formulación y Seguimiento del Plan Operativo Anual, dentro del cual se expresa la forma sistemática de recopilar las informaciones relevantes sobre la gestión institucional.</p>	
--	---	--

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual, • Microsoft, • APP Visita Domiciliaria, • APP Diagnóstico Socio Familiar, • SIGEPI. <p>La institución realizó el ejercicio del análisis interno del FODA para los fines de insumo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional. Adicional a esto ha sido formulado un Plan de Valoración de Riesgos. En el POA se desarrolla la planificación anual donde se incorporaron la realización del Autodiagnóstico CAF.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional, • POA, • Matriz de Valoración de Riesgo 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>La Institución cuenta con un marco estratégico institucional definido en el Plan Estratégico, y ha implementado cuatro Planes Operativos Anuales del 2015 al 2020.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA del 2015 al 2020 • Borrador PEI 2021-2025 • PEI 2016-2020 • BORRADOR PEI 2021-2025 	

<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>	<p>La institución promueve la planificación participativa en los diferentes niveles de la estructura. De igual manera, se han considerado dentro de la planificación aquellos aspectos que son relevantes para los grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de grupos de trabajo para participar de la formulación del Plan Estratégico Institucional • Política para la Formulación e Implementación del POA. <p>Actualmente, en el INAIPI la calidad de los planes operativos ha sido evaluada para realizar ajustes al medio término de su ejecución y para mejorar la formulación de los planes subsiguientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de mejoras de evaluación al PEI <p>La institución ha dispuesto presupuesto para desarrollar y actualizar todos los documentos del Modelo de Atención Integral que brinda a los beneficiarios. Adicional ha gestionado recursos de fuentes internacionales, para complementar el presupuesto asignado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuestos ejecutados del 2015 al 2020. • Presupuestos de propuestas de proyectos con: UNICEF, Unión Europea, BID y Banco Mundial. 	
---	---	--

<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>La institución ha formulados sus planes conforme a lo lineamientos de la Estrategia Nacional de Desarrollo, específicamente en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público; a su vez el Plan Estratégico del MINERD contiene líneas de acción que han sido incorporadas a las metas presidenciales; a todo esto, se puede evidenciar que el presupuesto asignado en los POA prioriza las metas presidenciales y, por consiguiente, al logro de los resultados previstos en el PNPSP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma del PNPSP, • Plataforma del SIGOB, PE MINERD, • Planes Operativos Anuales, • Plan Anual de Compras (PAC) 	
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>No aplica, el INAIPI no genera recursos económicos.</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>La institución ha desarrollado el proceso de planificación, basado en los aprendizajes de años anteriores de gestión y elaborando los lineamientos desde la formulación hasta la implementación. Esto se ha dado a conocer a toda la organización en los diferentes niveles de la estructura.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Formulación e Implementación del POA, • Estructura Organizativa, • Plan Operativo Anual (POA), • Plan Estratégico Institucional <p>Los objetivos estratégicos de la institución han sido considerados como los productos intermedios de los Planes Operativos Anuales, tomando en cuenta que estos objetivos son a 5 años, pero se avanza anualmente. De igual modo, las metas de la institución han sido consideradas como los productos terminales en cada Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional, • Planes Operativos Anuales • SIGOB (Metas Presidenciales). <p>Todos los planes formulados de la institución se han desarrollado bajo los resultados esperados y con los indicadores de productos para cada unidad. La institución cuenta con un marco de resultado que permite direccionar la</p>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>operatividad hacia el impacto esperado en los beneficiarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • Informes trimestrales del POA. <p>Como parte del lineamiento que rigen la planificación en la institución, se establece la socialización de las directrices trazadas desde el órgano directivo y que enmarcan el alcance de cada nivel en relación con el Plan Operativo Anual. De igual manera, la planificación se orienta a los resultados, por lo que todos los proceso y actividades a planificar, así como su presupuesto asociado, se comunican entre los diversos actores institucionales</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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directrices y Lineamientos para la Formulación de POA socializada en un taller con todos los actores del proceso. • Política para la Formulación Implementación del POA <p>Actualmente se realiza el seguimiento de las metas institucionales, y se cuenta con un Sistema de Monitoreo y Evaluación, de los servicios que se ofrecen.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes mensuales de seguimiento a las metas Institucionales (SIGOB). • Memoria Anual Institucional • APP Visita Domiciliaria (SIGEPI). 	

<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>Se realiza el seguimiento al cumplimiento de las metas presidenciales en relación a los resultados, calidad e impacto de los servicios ofrecidos.</p> <p>La institución ha adoptado medir eficiencia y eficacia conforme lo establece el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntuación del SMMGP, • Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación del MINERD, • Informes mensuales de seguimiento a las metas Institucionales. • Memoria Anual Institucional 	
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Cada año se han evaluado las necesidades de reorganización, identificado mejoras a los métodos de planificación, realizando ajustes basados en los aprendizajes durante la implementación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Formulación e Implementación del POA; • Herramientas de planificación. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>En el INAPI se ha creado una cultura para la innovación del servicio brindado, participando en programas y actividades de capacitación y de benchlearning realizando visitas al extranjero. Se ha determinado que la gestión del aprendizaje sea un elemento</p>	

	<p>de salida del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación. Desde el área de Formación Continua se han realizado talleres técnicos sobre temas relacionados con sus funciones; estos a su vez replican el conocimiento adquirido en talleres de capacitaciones referentes a los servicios institucionales ofertados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de visita al Perú, • Informe de Visitas a Colombia e Invitación de cada visita Talleres Impartidos 	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>El INAIPI cuenta con el módulo de Servicios en el SIGEPI donde se cuenta con el Módulo de Visitas Domiciliarias, donde se puede visualizar y monitoreas las acciones y experiencias.:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del SIGEPI con el Módulo de Servicios donde se puede verificar el monitoreo de las Visitas Domiciliarias. 	
<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>En el INAIPI actualmente se realizan Mesas Técnicas Regionales que permiten debatir todos los aspectos de la implementación de los servicios a nivel de los territorios. De cada una se extrae una minuta que sirve de soporte para documentar los temas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta de una mesa Técnica Regional 	

<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Hemos sido partícipes de benchmarking, a través de talleres donde otras instituciones comparten sus buenas prácticas y hemos acogido muchas. Todos los años implementamos el ciclo PDCA con la aplicación de la Autoevaluación CAF.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de participación en talleres de benchmarking; • Pasantías en Colombia (Cero a Siempre), Perú (Cuna Más) • Autodiagnósticos CAF (anteriores) 	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se asegura un presupuesto adecuado para la implementación de mejoras, de igual manera se realiza la gestión de cooperación de organismos internacionales según aplique.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional, • POA, • Informes de cooperación Financiera de organismos internacionales 	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>El INAIPI cuenta con el módulo de Servicios en el SIGEPI donde se cuenta con el Módulo de Visitas Domiciliarias, donde se puede visualizar y monitoreas las acciones y experiencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del SIGEPI con el Módulo de Servicios donde se puede verificar el monitoreo de las Visitas Domiciliarias. 	

<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El INAIPI ha realizado considerables esfuerzos en el desarrollo e incorporación de un Sistema Integral para la Gestión e Información de la Primera Infancia, en este sentido se ha abocado al desarrollo de herramientas en las áreas que componen la institución, resaltando la implementación de:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulo de Gestión de Registro de Niños y Niñas en los Centros; • Módulo de Registro y Seguimiento de Asistencia de Niños y Niñas a los Centros; • Módulo de Seguimiento a la Salud de Niños y Niñas; • Módulo de Protección de Niños y Niñas; • Módulo de Seguimiento al Registro de Nacimiento; • Herramienta para la gestión de egresos de Niños y Niñas al nivel inicial; • Módulo de Seguimiento a la Formación Básica del Personal de los Centros; • Módulo de Levantamientos Digitales; • Módulo de Gestión de Visitas Domiciliarias 	
---	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>Desde el INAPI se cuenta con el Plan Estratégico de la institución el cual contempla, disponer de personal gerencial y operativo idóneo y alineado con las necesidades de los recursos humanos, el cual contempla planes de desarrollo asegurando el crecimiento personal y permanencia en la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Plan Estratégico Institucional• Informe de Metas Presidenciales <p>El INAPI desarrolla e implementa políticas alineadas al Plan Estratégico Institucional, la Ley 41-08 y sus Reglamentos, La ley 87-01. De igual manera cuenta con un horario flexible y el otorgamiento de permisos al personal, con el concepto de permisos normales, permisos por concepto de estudios, Vacaciones, Licencias, y Pensiones.</p> <p>En INAPI prevalece la igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género siendo así, que, en el año 2020 (31-07-2020) de una población de 11,764 Colaboradores el 82% corresponden al género femenino, para un total de 9,644 Colaboradoras. El INAPI tiene nominalmente Colaboradores con discapacidad efectuando sus labores eficientemente.</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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Nómina Institucional • Formulario Control de Novedades del Personal • Reporte de asistencia • RECLASOF • P-RH-RLS-082 Procedimiento de Vacaciones, Licencias y Permisos • Listado de Colaboradores del INAIPI que poseen una condición de discapacidad <p>En el INAIPI se realizan procesos de reclutamientos y selección, basándonos en las competencias y apegados a los Perfiles de Puesto de cada posición; mediante la asignación de sus funciones.</p> <p>Igualmente, la Institución realiza e implementa planes de desarrollo a los Colaboradores, impartiendo talleres de inducción, formación de los procesos misionales y la capacitación a todo el personal de toda la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfiles / Descripciones de Puestos • Formularios de Entrevistas por Competencias • Pruebas técnicas aplicadas a los candidatos. • Proceso de Inducción • Proceso de Formación Básica • Plan de Capacitación Anual <p>En el INAIPI se trabaja con política interna para el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal y promoción de colaboradores, basándonos en los</p>	
--	--	--

	<p>resultados de la evaluación de desempeño, acuerdos de desempeño y evaluación de periodo probatorio, de igual manera se cuenta con beneficios a los colaboradores en función a la posición que ocupa.</p> <p>Desde el INAPI se promueve la movilidad y crecimiento interna de los colaboradores propiciando su crecimiento profesional, a través de los ascensos que se realizan a los colaboradores del INAPI:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Entrevista aplicada; • Comunicación con la formalidad del Cambio y correo de envío; • Formulario de Acción de Personal; • Novedades y promociones de los Colaboradores; • Dirección de RRHH Comunica direccionrrhh@inaipi.gob.do • Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal • Informe de Entrevista aplicada; Comunicación con la formalidad del Cambio y correo de envío; • Formulario de Acción de Personal; • Novedades y promociones de los Colaboradores; • Dirección de RRHH Comunica direccionrrhh@inaipi.gob.do • Política de Compensación y Beneficios • Correos electrónico de solicitud de promociones • Acuerdos de Desempeño por Resultados • Evaluación del desempeño de Periodo Probatorio 	
--	--	--

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concursos Internos por vacante en los Centros de Servicios <p>Se evidencia la implementación de un esquema de remuneración institucional de acuerdo a la Política establecida de Compensación y Beneficios; y a la Escala Salarial Institucional aprobada por el MAP (de forma reconocida y transparente). En el INAPI se implementó en el año 2019 la entrega de reconocimientos a Colaboradores por fidelidad y compromiso al desarrollo de la Política de Protección y Atención Integral a la Primera Infancia, a beneficio de los Niños y Niñas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Compensación y Beneficios, Escala Salarial Institucional; • Diplomas entregados a los Colaboradores; • Fotos en imágenes / Redes Sociales <p>El INAPI cuenta con los Perfiles de Puestos descritos (221) y el Modelo de Reclutamiento y Selección de Personal idóneo basado en Competencias.</p> <p>El INAPI ha invertido en Capacitación y Desarrollo de sus todos sus Colaboradores por año.</p> <p>Jornadas de Formación Básica Graduados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2019: 2,179 Colaboradores graduados • Año 2020 (Modalidad Virtual): 301 Colaboradores Graduados. 	
--	---	--

	<p>Jornadas de Formación Básica (cursando actualmente):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2020: 244 Colaboradores <p>Jornadas de Formación Continua Graduados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2019: Diplomado en Atención Integral a la primera Infancia: 1,796 Colaboradores • Año 2020: Especialidad en Gestión de Centros: 37 Colaboradores <p>Jornadas de Formación Continua 2020):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especialidad en Educación Inicial: 126 Colaboradores • Especialidad en Gestión de Centros: 62 Colaboradores <p>De igual manera contamos con un Plan de Capacitación Anual, el cual responde al fortalecimiento de competencias identificadas en los colaboradores de SEDE, Oficinas Regionales y Técnicos (de Redes y Territorio)</p> <p>Para capacitar al personal de los centros de servicios lo realizamos a través de la Formación Básica y la Formación Continua que responde al fortalecimiento de competencias en función del puesto que ocupa cada colaborador.</p> <p>La Institución tiene un Plan de Formación Continua para todos los Colaboradores (Centros, SEDE y Regionales), donde se han beneficiado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Año 2019: 1,974 Colaboradores graduado. 	
--	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Año 2020: 188 Colaboradores (virtual por motivo de la pandemia de COVI-19). <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta de Perfiles de Puestos INAIPI, Carpeta de Cargos Misionales y Carpeta de Cargos Comunes. • Plan de Capacitación Anual • Plan de Formación Básica y Continua • Graduaciones de Maestrías, Especialidades y Diplomados. • Matriz de Graduados Diplomados y Especialidades. • Matriz de Cargos por Grupos Ocupacionales del INAIPI . • Instrumento de Evaluación cualitativo por grupos de puestos (Competencias y Grados por Grupos Ocupacionales) <p>En el INAIPI se cuenta con un Plan de Capacitación, ofreciéndose capacitaciones y formaciones especializadas de manera virtual según las partes requirentes y el desarrollo de automatizaciones de los procesos.</p> <p>Desde el INAIPI se cuenta con un plan de capacitación, ejecutando las capacitaciones de manera virtual y presencial. A partir de marzo del 2020, una gran parte de las capacitaciones han sido virtual (por motivo de la pandemia del COVI-19), dando respuesta con estas capacitaciones a las necesidades registradas en el plan de capacitación y otras surgidas en función de la pandemia.</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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco de Formación; • Plan de Capacitación; • Listado de las capacitaciones realizadas de manera virtual; • Acta de Aceptación de Requerimiento de Automatizaciones Internas <p>En el INAPI se trabaja bajo el criterio de derecho de género. Contamos con colaboradores que poseen edad avanzada, otras nacionalidades, diversidad de religión o discapacidad. Igualmente prevalece la igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación Anual; • Reporte de Nómina Institucional, • Listado de Colaboradores con discapacidad 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>En el INAPI a través del Proceso de Reclutamiento y Selección que realiza el INAPI se identifican las capacidades actuales de los colaboradores las cuales son analizadas, buscando que el colaborador cumpla con las competencias establecidas para el puesto de trabajo. Una vez el colaborador es ingresado a la institución, a los tres (3) meses es evaluado para verificar que se ha adaptado a su puesto de trabajo y</p>	

	<p>que cumple con las competencias requeridas por la institución para la posición. De igual manera se realizan entrevistas de levantamiento de información con supervisores sobre las necesidades de capacitación presente en los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Selección de Personal; • Formulario de Acción de Personal; • Evaluación de Desempeño de Periodo Probatorio; • Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación 	
<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>En el INAPI se establece y comunica las estrategias para desarrollar las capacidades a los colaboradores (as) a través del Plan General de Capacitación, en el cual se enmarcan las temáticas generales y específicas de capacitación para cada colaborador (a) del INAPI.</p> <p>Para cubrir las necesidades formativas que requiere el personal que labora en los Centros de Servicios CAIPI-CAFI, se implementa el Programa de Formación Básica y Formación Continua el mismo ha sido concebido para promover el desarrollo de las competencias básicas necesarias para la realización de sus funciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Dirección de Recursos Humanos; • Correo electrónico notificación sobre Capacitación y Formación Continua. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Desempeño Periodo Probatorio. 	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>La Institución planifica con las distintas áreas y sus equipos de trabajo las capacitaciones y formaciones para sus Colaboradores; con el fin de fortalecer su desarrollo laboral y personal, y su nivel de competencias.</p> <p>El INAIPI, cuenta con un Plan de Capacitación Anual (de modalidad virtual y presencial), donde los mismos Colaboradores tienen acceso a seleccionar la capacitación / formación de su interés (de acuerdo a sus funciones), tiempos y horarios; ya sea: Diplomados, Especialidades y/o Cursos, entre otros.</p> <p>Para capacitar al personal de los centros de servicios la Institución lo realiza a través de las Jornadas de Formación Básica y Continua; que responde al fortalecimiento de competencias en función del puesto que ocupa cada colaborador.</p> <p>Cabe destacar, que con la implementación de este Plan de Formación Básica y Continua para todos los Colaboradores (Centros, SEDE y Regionales), se han beneficiado un gran número de Colaboradores por año.</p> <p>Independientemente, de también ser escuchadas sus expectativas de desarrollo, retroalimentarse y compartir experiencias. Como plan de desarrollo de competencias y para medir la eficacia de las capacitaciones realizadas, el Departamento de Evaluación del Desempeño creó el formulario para medir las capacitaciones realizadas a los Colaboradores de la Institución.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Dirección de Recursos Humanos; • POA Departamento de Fortalecimiento de Capacidades para la Atención; • Plan de Capacitación Anual; • Plan de Formación Básica y Continua; • Convocatoria / Correo electrónico de las Capacitaciones para la elección e inscripción del Colaborador • Correo electrónico de notificación sobre Capacitación; • Formulario de Medición de las Capacitaciones 	
<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>El Plan de capacitación del INAIPI responde a desarrollar las habilidades gerenciales y de liderazgo de los colaboradores para el fortalecimiento de sus competencias. Contamos con un Plan de Capacitación Anual, el cual responde al fortalecimiento de competencias identificadas en los colaboradores de SEDE, Oficinas Regionales y Técnicos (de Redes y Territorio)</p> <p>Para capacitar al personal de los centros de servicios lo realizamos a través de la Formación Básica y la Formación Continua que responde al fortalecimiento de competencias en función del puesto que ocupa cada colaborador.</p> <p>La Institución tiene un Plan de Formación Continua para todos los Colaboradores (Centros, SEDE y Regionales), donde se han beneficiado:</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Dirección de Recursos Humanos • Plan de Capacitación • Plan de Formación Básica y Continua • Graduaciones de Maestrías, Especialidades y Diplomados. • Matriz de Graduados Diplomados y Especialidades. 	
<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>El INAPI establece la guía y apoya al personal de nuevo ingreso a través de la Inducción de Personal. El colaborador que ingresa a la SEDE recibe una inducción institucional y la inducción al puesto de trabajo en el cual los supervisores directos tienen la responsabilidad de acompañar y retroalimentar en relación con las funciones a realizar. El proceso de inducción (proceso de Formación Básica) dirigido a todo el personal de los servicios, cuenta con tres Módulos: Inducción, Servicios y Tutoriales. Con una duración de 120 horas (3 semanas de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm). El Tutorial integra a los Colaboradores de un mismo rol y a los especialistas en cada área (Educación, Salud y Nutrición, Desarrollo Social, ente otros).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Inducción de Personal; • Manual de Inducción de Personal; • Listado de Asistencia de Inducción. 	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Desde el INAPI se promueve la movilidad y crecimiento interna de los colaboradores propiciando su crecimiento profesional, a través de los ascensos que se realizan a los colaboradores del INAPI:</p>	<p>No se evidencia la implementación de los concursos externos (a través del MAP) para los Colaboradores.</p>

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Entrevista aplicada; • Comunicación con la formalidad del Cambio y correo de envío; • Formulario de Acción de Personal; • Novedades y promociones de los Colaboradores; • Dirección de RRHH Comunica direccionrrhh@inaipi.gob.do 	
<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>El INAPI utiliza métodos modernos para la realización de cursos de formación, a través de la plataforma virtual del BID (EXD), INFOTEP virtual y la plataforma del INAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma del BID (EXD); • INFOTEP Virtual; • INAP • Notificación de correo electrónico para conocimiento y acceso; • Listados de los participantes a las capacitaciones; • Correo electrónico para la notificación de las capacitaciones virtuales • Certificados de Participación de la Capacitación. 	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>El INAPI se organizan acciones formativas en gestión de riesgo, así como gestión a la diversidad llevando a cabo la Planificación Estratégica en base a las metas presidenciales del año, así como la implementación de la NOBACI.</p> <p>Contamos con un Plan de Capacitación donde son incluidos la gestión de la diversidad y, el enfoque de género y ética. Tenemos desarrolladas técnicas de</p>	

	<p>comunicación, como son: mensajes en la página web, difusión de correos, publicaciones de revistas y en los murales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA; • PEI; • Correo de notificación de la conformación del Comité de Ética; • Listados talleres de gestión de riesgo y talleres sobre Discapacidad; • Notificación en el Boletín Informativo; • Matriz de Riesgo de NOBACI 	
<p>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.</p>	<p>El INAPI promueve una cultura de aprendizaje y anima a los Colaboradores a desarrollar sus competencias mediante actividades formativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento Técnico de los Servicios; • Plan de Capacitación; • Lista de Participante de Formación 	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>En el INAPI se promueven las carreras con la igualdad de géneros. Siendo así, el INAPI cuenta con el 82% de la población femenina del total de colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Nómina Institucional 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Desde el INAPI se han realizado Encuestas de Clima Laboral, donde el Colaborador puede comunicarse de manera abierta; como motivación al trabajo en equipo (realizado por Dirección de Recursos Humanos y articulado con la Dirección de TIC). Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral 2018, 2019 y 2021 (Correos del envío de la Encuesta de Clima Laboral, • Grupo de distribución correo masivo, desarrollo del proceso para el envío de los códigos de acceso de entrada al enlace). 	
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)).	Desde el INAPI se generan espacios para que los colaboradores aporten sus ideas y sugerencias. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Buzones de sugerencias (SEDE) 	
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.	En el INAPI, se está trabajando en la formación de la Asociación de Servidores Públicos. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Carta acuse de recibo por el MAP a través de la cual se canaliza la solicitud. 	No se evidencia la formación de la Asociación de Servidores Públicos aprobada por la Máxima Autoridad
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Desde el INAPI se le da participación a los diferentes niveles de la institución, generando un espacio para la socialización de las metas y resultados a ser alcanzada por cada área de trabajo, tomando en cuenta los requerimientos de necesidades de cada	

	<p>área para conseguir los resultados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional; • Metas Institucionales. 	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Desde el INAPI se han realizado Encuestas de Clima Laboral, donde el Colaborador puede comunicarse de manera abierta; como motivación al trabajo en equipo (realizado por Dirección de Recursos Humanos y articulado con la Dirección de TIC). Actualmente se está trabajando con el Plan de Acciones de Mejoras como resultado de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>El INAPI cuenta con el Buzón de sugerencia en la SEDE y Centros de Servicios; en donde las sugerencias planteadas por los colaboradores son revisadas y socializadas con las áreas correspondientes para la implementación de las sugerencias de mejoras, como son capacitaciones gratuitas, presenciales y en línea. A partir de marzo del 2020, por motivo de la pandemia del COVID-19, la modalidad para las fue virtual, dando respuesta con estas capacitaciones a las necesidades registradas en el plan de capacitación y otras surgidas a requerimiento de los Colaboradores. Se han realizado Charlas y Sesiones de coaching para escuchar a los Colaboradores. Igualmente, se han realizado operativos de salud para detección del COVID-19 y operativos de Sanitización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificación Encuesta Clima Organizacional 2021 	<p>No se ha concluido el Plan de Acciones de Mejoras como Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de las capacitaciones realizadas de manera virtual. ▪ Plan de Acciones de Mejoras como Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2019-2020. ▪ Correos de Invitaciones a Charlas motivacionales y de apoyo a los Colaboradores ▪ Sesiones de Coaching ▪ Taller “INAIPI una Historia de Amor y Orgullo” ▪ Charla “INAIPI, Ejército de Voluntarios” ▪ Documentos de evidencia del seguimiento al Plan de Mejora publicados en la Tabla de Indicadores del SISMAP. 	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>En INAIPI se da la oportunidad de que los Directores y Encargados de áreas participen en los procesos de ascensos de los Colaboradores, en los cuales pueden éstos sugerir la promoción y traslados para los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario de Acción de Personal; ▪ Correos electrónicos de recomendaciones y sugerencias por supervisores para ascensos y promociones; ▪ Buzones de Sugerencias donde el Colaborador expresa inquietudes y preguntas. 	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>En el INAIPI se evidencia el seguimiento de las buenas condiciones de seguridad laboral y ambiental, en donde se han dado orientaciones a los colaboradores (as) sobre los peligros y riesgos a los que están expuestos en todos los Centros, oficinas regionales y sede central, mediante talleres realizados por la División de Seguridad</p>	

	<p>Laboral.</p> <p>El INAPI dispone para los colaboradores que por la naturaleza de sus funciones ameriten utilizar equipos de protección personal, tales como: guantes, cascos protectores, guantillas, chalecos protectores, batas, gafas, botas, tapones para oídos, mascarillas de seguridad entre otros. Además, la Sede y los Centros de Servicios se encuentran debidamente señalizados indicando las rutas de evacuación y extintores de fuego en caso de alguna eventualidad.</p> <p>Así mismo, se realizan capacitaciones y simulacros con el personal de los Centros para conocer las acciones a tomar en casos de emergencias. El edificio de la Sede Central cuenta con cámaras de vigilancia en los puntos necesarios para seguridad de los ciudadanos que visitan las instalaciones y de los colaboradores que laboran allí.</p> <p>La Dirección de TIC inició en el 2019 con la instalación de cámaras en los Centros de Servicios.</p> <p>Se realizan también inspecciones planeadas de seguridad en cada uno de los centros a nivel nacional, evidenciando condiciones inseguras que pueden afectar a la salud de los Niños y Niñas, colaboradores (as), familias y visitantes.</p> <p>Las condiciones inseguras evidenciadas son remitidas a las áreas correspondientes, con el objetivo de eliminar y/o controlar los peligros y riesgos que afectan la integridad física y de salud de todo el personal, dando</p>	
--	---	--

	<p>el debido seguimiento a las correcciones de éstas.</p> <p>Se da seguimiento a la salud de los Colaboradores (as) mediante evaluaciones médicas realizadas por los Médicos de la División de Salud Ocupacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Salud Ocupacional y Riesgo Laboral; • Documentación institucional para asegurar la seguridad laboral y salud ocupacional; • Política de Seguridad y Salud Ocupacional; • Procedimiento Plan de Emergencias; • Listado de inspecciones de seguridad; • Fotografías; • Listado firmas talleres de seguridad laboral y Salud Ocupacional; • Expedientes consultas médicas; • Correo electrónico notificando la convocatoria para la realización de jornada de salud; • Listado de participación; Uso y Manejo de Extintores; • Simulacros en los Centros de Servicios; • Notificación en las Redes Sociales de la Conformación del Comité Mixto de Salud y Seguridad en el trabajo 	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la</p>	<p>A nivel institucional se concilian y establecen horarios con los colaboradores/as por maternidad, paternidad, madres recién parto y de estudios.</p> <p>Según establece la Lev 8-95 sobre Lactancia Materna. el INAIPI creó 60 Salas de Lactancia Materna en la Institución.</p>	

<p>información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Cincuenta y nueve (59) salas de Centros de Atención a la Primera Infancia (CAIPI) o estancias infantiles y una (1) en la SEDE; fueron certificadas por el Ministerio de Salud Pública, por haber cumplido con una serie de requisitos que avalan el buen funcionamiento y la calidad de los servicios de las mismas. Actualmente al mes de julio del 2020, el INAIPI cuenta con 82 Salas de Lactancia a nivel nacional.</p> <p>Igualmente, en el INAIPI, la Dirección de Recursos Humanos establece flexibilidad por horario de estudios a Colaboradores/as; que sean requeridos / solicitados por motivos distintos (maternidad, paternidad, formación, entre otros).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horario especial a Colaboradoras (madres recién paridas) para lactar y para llevar su hijo al control médico. • Acto y evidencias de las 82 Salas certificadas por el Ministerio de Salud Pública en los Centros CAIPI y 1 en SEDE); por haber cumplido con una serie de requisitos que avalan el buen funcionamiento y la calidad de los servicios de las mismas. Fotografías y divulgación en las Redes Sociales. 	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El INAIPI cuenta en su Nómina con la contratación de Colaboradores con condiciones desfavorecidas o discapacidad. Igualmente posee diversas formas de acceso a los servicios (Centros y Sede) las cuales responden a las características y necesidades de los ciudadanos y ciudadanas con características especiales, favoreciendo las</p>	

	<p>mejores condiciones para la prestación de los mismos. Nuestra Oficina Principal (SEDE) está ubicada en un lugar céntrico de la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional y cuenta con facilidades para personas con discapacidad, parqueos, varias puertas de entrada; así como vías de acceso múltiples por medio del transporte público.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nómina Institucional del INAPI; • Listado de colaboradores del INAPI que poseen una condición de discapacidad; • Estructura física del INAPI • Planos de la Estructura Física del INAPI con modificaciones 	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>A nivel institucional se realizan actividades de integración sociales y deportiva entre los colaboradores. Por ser un año atípico por el COVID-19, y por órdenes de Presidencia, se han suspendido todos los eventos multitudinarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celebración de la Bienvenida de la Navidad; • Día de la Secretaria; • Día de Madres; • Día del Padre; • Fotografías de las actividades realizadas. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	<p>El INAPI, cuenta con un registro de proveedores, los cuales brindan los servicios, suministran productos de consumo y materiales varios, así como también mantiene relaciones de carácter económico con instituciones de la sociedad civil mediante contratos para gestión directa de servicios y cogestión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Publicación en medios de circulación nacional;• Portal Institucional (Pagina Web):• Portal de la Dirección General de Compras y Contrataciones;• Órdenes de Compra;• Emisiones de contratos, certificados por la Contraloría General de la Republica;• Convenios de articulación y alianza con Organizaciones no Gubernamentales,• Organizaciones Sociales,• Organizaciones basadas en la Fe, siguiendo procesos según normativa vigente.• Concurso público para la Cogestión de Centros del Departamento de Base Familiar y Comunitaria.• Concurso público para apoyar Experiencias Existentes vinculado del Depto de Base Familiar y comunitaria	

<p>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.</p>	<p>En el INAPI se desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración con organizaciones de sociedad civil, así como articulación con prestadores de servicios básicos públicos y privados (Agua, electricidad, recogida de basura, traspaso a INAPI de algunos locales para ser utilizados en el Programa de Base Familiar y Comunitario y ornato) realizando acuerdos que permitan la atención integral de calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corporaciones de acueductos y alcantarillados de Santo Domingo, Santiago, La Vega, Moca, Puerto Plata, La Romana, Boca Chica. • El Instituto Nacional de Agua Potable INAPA. • Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE). • Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU), Alcaldías y juntas municipales. 	
<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>En el año 2020 se gestionaron y firmaron acuerdos con fines de colaboración, cooperación y fortalecimiento interinstitucional con organismos públicos, privado y sociedad civil que han permitido la atención integral de calidad en el servicio brindado. También en el año 2020 el INAPI realizó varios convenios. Igualmente, se firmó una Carta Compromiso en la cual se ratifica un acuerdo anterior. gestionado y firmado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firmas de Acuerdos con SENASA, Procuraduría General de la República, INFOTEP, Ministerio de 	

	<p>Obras Públicas, Ministerio de Agricultura, CONANI, MIREX, INEFI, SNS, Ministerio de Salud Pública, OEI, INAPA, CAID, Sociedad Dominicana de Pediatría, Ministerio de la Mujer, SIUBEN, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Formación Técnico Profesional, • PEI, • POA, • Listado de instituciones para el establecimiento de alianzas; • Página Web (Portal de Transparencia). • Articulación con prestadores de servicios básicos públicos y privados (electricidad, agua, recogida de basura y ornato). 	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>En el INAPI, al momento de realizar un acuerdo, convenio o alianza se designa la persona que servirá de contacto (entre ambas partes) para el seguimiento de los acuerdos establecidos.</p> <p>Luego de la firma de los convenios se designa un equipo directivo y de enlace para el seguimiento de los convenios</p> <p>La Oficina de Relaciones Interinstitucionales, de acuerdo al Plan de Acción de Alianzas, realizará reunión con la Sub Directora de Gestión Institucional para plantearle la necesidad de elaborar el Plan de Alianzas de la mano de la Dirección de Planificación. Igualmente, se va a solicitar una reunión para conocer la experiencia de la MEPYD.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional, • Informe de Seguimiento a los Proyectos y Programas. • Plan de Acción de Alianzas • Reunión que se realiza de manera mensual se reúnen los Sub-Directores de Gestión Institucional y Gestión Interinstitucional, a evaluar los avances de una matriz de Acuerdos Interinstitucionales 	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	<p>En el INAIPI se identifica las necesidades de las institucionales y a las alianzas realizadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de seguimiento a los proyectos y programas. POA y PEI. 	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>En el INAIPI se establece en cada acuerdo las responsabilidades que deben ejecutar cada parte y el compromiso con el cumplimiento de lo establecido mediante evaluación, revisión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de seguimiento a los proyectos y programas. Acuerdos con cada Socio. • Listado de Acuerdos Interinstitucionales 2019 y 2020. 	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	<p>En el INAIPI en el marco de cumplimiento de las metas presidenciales ha aumentado su capacidad organizativa a través de la ejecución de procesos internos para entregar al ciudadano los servicios, y conseguir diferenciar el producto, para alcanzar una cuota óptima de mercado</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Selección de Personal; • Reporte Nómina Institucional Mensual; • Convenios; • PEI; • SIGOB, entre otros. 	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	<p>El INAPI ha participado de diferentes actividades formativas, de benchlearning y bechmarking, con la finalidad de intercambiar, comparar y tomar de referencia las mejores prácticas en el sector. Dentro de estas actividades, se han realizado visitas al extranjero para conocer mejores prácticas para adaptarlas e introducirlas en nuestro sistema, como visitas de Perú, Colombia, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Visita a Perú; • Informes de Visita a Colombia; • Correo electrónico de Invitación a Perú y Correo electrónico de Invitación a Colombia 	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>El INAPI cumple con el proceso establecido por la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas para la selección de los proveedores. En este año 2021 se realizaron importantes avances a esta Mejora; el INAPI tiene la Política del Comité de Compras Institucional y el Procedimiento de Licitación Pública Nacional. Se actualizaron los Flujos de Procesos de: Comparación de Precios, Compras Menores y Compras Directas;</p>	<p>No se ha concluido con la elaboración de los Procedimientos del Proceso de Compras y Contrataciones Públicas Institucional.</p>

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley no. 340-06 y sus modificaciones • Expedientes por proveedores del Procesos de Compras. • Contratos de Proveedores • Pliego de Condiciones Específicas • Términos de Referencia publicado • Flujos del Proceso de Compras y Contrataciones. • Política del Comité de Compras y Contrataciones; publicado en Intranet y en la Página Web del INAPI. • Procedimiento de Licitación Pública; publicado en Intranet y en la Página Web del INAPI. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>El INAPI cuenta con acceso a la información a través de la página web institucional en donde se publica todas las informaciones institucionales e informaciones diversas de interés</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional, • Portal Transparencia OAI, • PEI, • Memoria Institucional, • Portal de Compras y Contrataciones Públicas, • Estructura Organizativa, • Manual de Organización y Funciones, 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos, • Repositorio de la Documentación Institucional; • L-DE-COM-095 Política de Comunicaciones • L-DE-COM-120 Política Estratégica de Comunicaciones 	
<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>En el INAIPI se cuenta definidos los niveles de participación de la familia y la comunidad en los servicios: Comité de Padres, Madres y Tutores y Comité de Participación y Seguimiento.</p> <p>La Institución realiza la articulación a nivel municipal y provincial con otros actores vinculados al tema de la Primera Infancia y los Servicios. Directorios Municipales de Protección impulsados por el CONANI. Sumando a este espacio las mesas técnicas por la Primera Infancia impulsados por la CONANI-DIGEPEP- INAIPI. Se ha elaborado un protocolo de participación de las familias y la comunidad.</p> <p>Ha Elaborado un lineamiento para la constitución de los Comités de Padres, Madres y Tutores/as.</p> <p>El INAIPI ha constituido y están funcionando los Comités de Padres, Madres y Tutores/as.</p> <p>Igualmente, ha elaborado un protocolo para constitución de los Comités de Participación y Seguimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protocolos, Fotos, Actas de constitución y asambleas CPMT; • Actas de constitución y asambleas CPS. • Lineamiento comunidad de aprendizaje; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • PEI; • Manual de Organización y Funciones; • Manual de Procesos Claves, • P-ART-PC-159 Procedimiento de Movilización Social; • P-ART-165 Procedimiento de Gestión Territorial; • Manual de Procedimientos; • Política de Atención al Usuario; • Procedimiento del Centro de Atención al Usuario (CAU); entre otros. 	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>En el INAPI se realiza Encuesta de Satisfacción de manera periódica, donde los Usuarios (Padres, Madres y/o Tutores) son consultados y expresan su opinión, como evidencia de una participación activa en los procesos de calidad de la institución.</p> <p>En el año 2020 fueron encuestados 2,706 Padres, Madres y Tutores, midiendo la satisfacción del servicio CAIPI y CAFI.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 95% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>El INAPI ya tiene creado el Formulario de Quejas y Sugerencias físico (Centros de Servicios y SEDE), en la página web y redes sociales; donde los Usuarios pueden realizar una participación activa en el proceso de toma de decisiones.</p> <p>Igualmente, el INAPI tiene presencia en las redes sociales, para que los seguidores</p>	

	<p>expresen por nuestros usuarios y sean parte de la plataforma del Centro de Atención al Usuario en la herramienta Spiceworks, articulado con el Departamento de Comunicaciones, para mayor rapidez en la recolección de ésta información por las áreas de servicios CAIPI-CAFI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano y Resolución que la aprueba. • Plan de Mejora de CCC; • Informe de Evaluación de Seguimiento de CCC . • Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Selección Muestra Padres Madres y/o Tutores de los Niños y Niñas inscritos. • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC • Política de Atención al Usuario Procedimiento CAU 	
<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>Actualmente el INAIPI cuenta con un área dentro del Portal de Libre Acceso a la Información en nuestro Portal Web. El INAIPI cuenta con un Centro Atención al Usuario el cual tiene como propósito recibir, registrar y transmitir incidencias, denuncias y solicitudes de informaciones de interés realizadas por nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p>El INAIPI posee buzones ubicados en la SEDE principal y Centros CAIPI donde el ciudadano puede externar sus quejas, reclamaciones y sugerencias. Igualmente, en la Página Web, mediante el Formulario.</p>	

	<p>Todas las respuestas canalizadas por esta vía tendrán un plazo de quince (15) días laborables para ser respondidas de acuerdo a la naturaleza de la misma.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2020 • Carta Compromiso al Ciudadano y Resolución 202-2019 que la aprueba. • Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020 • Procedimiento de Quejas y Sugerencias de los Usuarios de los Servicios • Informe de Evaluación de Seguimiento de CCC junio 2020. • Resolución No.4-2020 que aprueba el MOF del INAPI y el Manual de Organización y Funciones autorizado por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE). • Manual de Procesos Claves- Misionales • Manual de Procedimientos INAPI • Portal WEB • F-RRHH-180 Formulario de Quejas y Sugerencias • Formulario de solicitud de información pública • Manual de Organización y Manual de Procedimientos de la OAI 	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>EL INAPI cuenta con un Portal de Transparencia en la Página WEB Institucional. En el que se publican las informaciones correspondientes de manejo público. Las secciones que contienen información para nuestros ciudadanos/clientes son:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina libre Acceso a la Información. • Estructura Orgánica de la Institución • Plan Estratégico de la Institución • Memoria Institucional • Carta Compromiso al Ciudadano • Manuales y Procedimientos • Intranet Institucional • Página Web INAPI • Publicaciones Oficiales • Estadísticas Instituciones • Servicios al Público • Proyectos y Programas • Compras y Contrataciones <p>Estas informaciones de manejo para todos nuestros ciudadanos/clientes a nivel nacional. En estas secciones de nuestro portal web, las actualizaciones se realizan de manera anual y de acuerdo con los programas establecidos por las áreas correspondientes. Periódicamente ofrecemos Ruedas de Prensa para dar a conocer ejecuciones, avances, planes y programas y proyectos que desde el INAPI desarrollamos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia (OAI) • Informe de la DIGEIG • Memoria Institucional • Carta Compromiso al Ciudadano • Manual de Organización y Funciones • Intranet Institucional • Página Web INAPI • Manual de Procedimientos Claves • Manual de Procedimientos INAPI • Manual de Procedimientos de la OAI 	
--	---	--

<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>El INAPI ha realizado encuesta de satisfacción para medir el impacto del servicio brindado a los ciudadanos. En el 2020 fueron encuestados 2,706 Padres, Madres y Tutores, midiendo la satisfacción del servicio CAIPI y CAFI. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 95% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano y Resolución 202-2019 que la aprueba. • Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Selección Muestra padres-madres-tutores NN inscritos. • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC • Política de Atención al Usuario 	
<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>El INAPI ha realizado la Carta Compromiso al Ciudadano, donde damos a conocer como institución el compromiso en la mejora continua de los procesos institucionales y una cultura activa de calidad en el servicio ofertado a los niños, niñas y sus familias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano y Resolución 202-2019 que la aprueba. • Página del SISMAP (tabla de indicadores) 	

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>En el INAIPI se dispone de la información actualizada en el Sistema de Información y Gestión para la Primera Infancia (SIGEPI), de los diferentes servicios establecidos para el desarrollo de los Niños, Niñas y sus Familias; su evolución y el grado de percepción de la familia y la comunidad, sobre el acompañamiento y nivel de atención que reciben.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIGEPI (Implementación de la Medición del Desarrollo Infantil) • Matriz de Resultados de Indicadores Claves INAIPI • Memoria Institucional 2020 • Cédula de Niños y Niñas; • Sistema de medición peso/talla • Fichas de Diagnóstico Socio Familiar • Formulario de Evolución del Niño/ Niña 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>En INAIPI la gestión financiera se encuentra alineada a los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Operativo Anual donde se recogen todas las necesidades operativas institucionales enmarcadas con el propósito de cumplir con la gestión financiera.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual • PEI, 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Ejecución Presupuestaria, • PACC, • Presupuesto Institucional 	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>El INAPI ha desarrollado el proceso de implementación de la Normas Básicas de Control Interno, en la cual se define el mínimo de calidad requerido para el control interno. Además, la Institución cuenta con la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría, quien se encarga de fiscalizar el buen uso de los fondos públicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública • L-PD-FME-094 Política en cumplimiento a la autoevaluación de NOBACI • P-PD-FME-113 Procedimiento para la Autoevaluación del Control Interno. • Matriz de Control de Riesgo (Financiero, RRHH, Operaciones y TIC) • Manual de Control Interno • Manual de Procedimientos INAPI • Portal de la Contraloría General de la República Dominicana. • Informe de Avance de los Sistemas (NOBACI / SISMAP) 	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Como parte de la regulación estatal, el INAPI realiza el Plan Anual de Compras, de igual manera se utiliza la página Web en su portal de transparencia las evidencias correspondientes e informaciones institucionales. Además, cuenta con la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría quien se encarga de fiscalizar el buen uso de los fondos públicos.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina libre Acceso a la Información (conforme a la Ley 200-04); • Manual de Control Interno; • Manual de Procedimientos; • Informe de ejecución Presupuestaria; • Planes de Compra, PACC; • Portal de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas; • SIGEF; • Ejecución Presupuestaria 	
<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>INAPI maneja sus finanzas a través Sistema de Gestión Financiera (SIGEF) que es el sistema gubernamental establecido para el manejo de los recursos financieros. La base es el Plan Estratégico Institucional del que se desprenden los planes operativos anuales.</p> <p>Actualmente, el INAPI está siendo parte del Programa Presupuestario Orientado a Resultados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • SIGEF • Manual de Procedimientos Institucionales, • Manual de Control Interno. • Programas Presupuestario Orientado a Resultados 2020-2023 	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>El INAPI cuenta con un Presupuesto General basado en la Distribución por Techos Presupuestarios generados desde Órgano Rector (MINERD). Conjuntamente con el MEPYD se coordina el presupuesto Plurianual y con DIGEPRES se trabaja el presupuesto físico y por resultado.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma ruta Plurianual (MEPYD), • POA Institucional, • POA (presupuesto de género, línea de acción 02.1.5.13); • Ejecución Presupuestaria; • PACC; • Presupuesto Institucional Remisión del PNSP al MINERD 	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>El INAPI define las responsabilidades Financieras, se centra en la Dirección Ejecutiva y la Dirección Administrativa y Financiera, Sede Central.</p> <p>El INAPI ha realizado el proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la Ley No. 1007 Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República. • Manual de Control Interno 	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>El INAPI ha basado las decisiones de inversión mediante escenarios de análisis de proyección tomando en cuenta las metas presidenciales, utilizando como metodología del Marco Lógico para los Planes Operativos y el Balance Score Card para el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Análisis de Escenarios de Proyección. POA • Informes Metas Presidenciales • Memoria institucional 	

<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>EL INAIPI incluye los resultados de los datos de la ejecución presupuestaria en los Informes Financieros de cierre anual y trimestralmente en el SIGEF, donde se documentan la ejecución de presupuesto.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Ejecución Presupuestaria, • POA, • Memoria Institucional • PACC 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>El INAIPI gestiona, almacena, mantiene y evalúa la información a través de infraestructura tecnológica cumpliendo con los estándares de buenas prácticas de tecnología. La creación de portales WEB ha permitido la accesibilidad y difusión de la información en cumplimiento al Plan Estratégico Institucional y conocimiento de igual manera la automatización de los procesos internos permite cumplir de manera eficiente con las estrategias y los objetivos operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web Institucional, • Desarrollo de automatizaciones internas, • Memoria Institucional, • Copia de Seguridad de la Información, • Manual de Control Interno, • Manual de Procedimientos, 	

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones, • Repositorio de la Documentación Institucional (Políticas, Procedimientos, flujos de Procesos e Instructivos) <p>La información externa es recopilada a través de los diferentes canales institucionales. Se realiza una gestión de levantamiento y análisis para validar que cumpla con lo establecido y luego concluido este proceso la información se almacena en software (servidores de almacenamiento de base de datos) y se publica en los portales web para uso interno del personal. Igualmente, la información es detallada y especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web Institucional, • INTRANET, • Microsoft Planner, • Almacenamiento de la información en servidor de almacenamiento de la institución, • Repositorio de la Documentación Institucional (Políticas, Procedimientos, flujos de Procesos e Instructivos) <p>Las informaciones del INAPI están alineadas a la Planificación Estratégica y a las necesidades de los grupos de interés, de igual manera en el INAPI se asegura la exactitud, fiabilidad y seguridad mediante buenas practicas establecidas. Igualmente, la información es detallada y especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos.</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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI, • Oficina Acceso a la Información • Repositorio de la Documentación Institucional (Políticas, Procedimientos, flujos de Procesos e Instructivos) <p>En el INAPI contamos con una serie de herramientas que nos permiten compartir informaciones a todos nuestros colaboradores con el interés de mantenerlos informados y orientarlos sobre sus respectivas responsabilidades y tareas, así como de nuestras ejecuciones y disposiciones internas. De igual manera la Evaluación de Desempeño de Período Probatorio y la implementación de los Acuerdos de Desempeño se notifica a los colaboradores sus tareas y objetivos a cumplir en base a resultados. Igualmente, la información es detallada y especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agenda Semanal enviada por Correo electrónico, • Cuenta correo electrónico recursoshumanoscomunica@inaipi.gob.do • Cuenta de correo electrónico comunicaciones@inaipi.gob.do; • Página Web Institucional, • INTRANET, • Microsoft Planner; • INAPI informa; 	
---	--	--

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Repositorio de la Documentación Institucional (Políticas). Procedimientos, flujos de Procesos e Instructivos), • Mural de Información, • Boletín informativo Pasitos, • Redes Sociales, • Evaluación de Desempeño de Periodo Probatorio, • Acuerdo de Desempeño <p>En el INAPI se imparten capacitaciones a los colaboradores en su área de especialización cursos de formación de manera continua. Igualmente, la información para el conocimiento del personal está especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos, entre otros...</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación, • Listado de Participación de Capacitación, • POA, • Procedimiento de Inducción de Personal, • Procedimiento de Capacitación, • Procedimiento de Evaluación del Desempeño, • Repositorio de la Documentación Institucional (Políticas, Procedimientos, flujos de Procesos e Instructivos), • Publicación de capacitaciones por correo electrónico 	
---	--	--

<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>En el INAIPI para garantizar el acceso y el intercambio de información de interés para los colaboradores y grupos de interés, utiliza diversos canales de comunicación para informar a los colaboradores.</p> <p>En el INAIPI tenemos acceso a la información para el conocimiento del personal, especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos, entre otros.</p> <p>El INAIPI toma en cuenta para ingresar a nuestra institución a miembros de la sociedad; tiene nominalmente Colaboradores con discapacidad en las instalaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nómina Institucional del INAIPI; • Listado de colaboradores del INAIPI que poseen una condición de discapacidad; • Estructura física del INAIPI. • Planos de la Estructura Física del INAIPI, de la modificación realizada, • Convocatoria de Rueda Prensa (Radio, televisión y periódico); • Redes Sociales; • Brochure; • Boletín Informativo del INAIPI “Pasitos”; • Portal WEB; • INTRANET; • OAI; • CAU; • *GOB (462); • Repositorio de la Documentación Institucional (Políticas, Procedimientos, flujos de Procesos e Instructivos, entre otros) 	
---	--	--

<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>En el INAIPI desde la Dirección de Recursos Humanos se provee al colaborador capacitaciones en donde los conocimientos adquirido deben de poner en práctica para mejora de los procesos institucionales.</p> <p>En el INAIPI tenemos acceso a la información para el conocimiento del personal, especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos, entre otros; las cuales está a disposición de los Colaboradores en la INTRANET y Portal Institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Compromiso de Capacitación; Manual de Inducción (Slide 42, acápite 2); • Ley 41-08 Función Pública (Art. 79 numeral 9); • Repositorio de la Documentación Institucional (Políticas, Procedimientos, Flujos de Procesos e Instructivos, entre otros) 	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión de la tecnología en el INAIPI se lleva a cabo en proporción a los objetivos estratégicos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA de TIC, • Estrategia del Plan de Desarrollo Institucional, 	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portal Transaccional (Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas) • Automatización de procesos internos <p>En el INAPI actualmente, la Dirección de Tecnología de la información y Comunicación (TIC), trabaja en el desarrollo de un Sistema de Estadísticas e Indicadores fiables en coordinación con las distintas áreas que componen el INAPI.</p> <p>El análisis ROI (Return Of Investment), establece una relación de costo-beneficio para entender el rendimiento general de la operación de inversión, y para el mismo se toman en cuenta las siguientes variables: importe recuperado, beneficio e inversión.</p> <p>El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAPI) es una institución que presta servicios de atención integral a la primera infancia, como resultado de sus operaciones recibe beneficios intangibles que se traducen en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducción de los costos. - Ahorro en mano de obra (debido a la automatización de los procesos) - Ahorro en gasto de capital. - Aumento de la productividad del usuario (reducciones del “tiempo de ocio”). - Eficiencia en la ejecución de tareas específicas. 	<p>No se ha concluido la implementación de un Sistema Estadístico de Indicadores que permita medir el tiempo de retorno de la inversión en la implementación de las tecnologías usadas.</p>
---	---	---

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliación de la cobertura de los servicios a nivel nacional. <p>Las variables antes descritas generan un impacto directo en el logro de las metas y objetivos de la institución verificables a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impacto en los resultados y el desempeño operativo. - Mejora de la satisfacción del cliente. - Mayor disponibilidad. - Ampliación de cobertura. - Accesibilidad de la información. - Reducciones de tiempo en la ejecución de las tareas primordiales de las áreas sustantivas y de gestión administrativa. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe del Análisis Retorno de Inversión (ROI) TIC <p>Para asegurar el uso eficaz y eficiente de la tecnología mirando las capacidades de las personas, en el INAIPI nos basamos en la detección de necesidades de manera eficiente, procurando el mayor alcance en la implementación de un proyecto informático o la solución de problemas específicos de áreas de gestión y operación; en tal sentido se desarrollan herramientas accesibles de fácil uso y que cumplan con los objetivos de las áreas alineados con los planes estratégicos institucionales.</p>	
---	---	--

	<p>En apoyo a las actividades relacionadas con la evaluación de desempeño anual de la dirección de RRHH, desde TIC hemos desarrollado y puesto en funcionamiento de un módulo de Acuerdo y Evaluación del Desempeño Anual basado en objetivos que divide en tres procesos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Levantar y Registrar los Acuerdos de Desempeño 2.- Revisar y Actualizar los Acuerdos de Desempeño establecidos 3.- Evaluar el cumplimiento de los acuerdos de Desempeño y reportar la calificación final. <p>Todo esto acorde a las directrices establecidas por el Ministerio de Administración Pública MAP.</p> <p>Está diseñado para ser utilizados por la totalidad del personal de INAPI desde Sede, Regionales y Centros de Servicio</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA. • Acta de Aceptación de Requerimiento de Automatizaciones Internas. • Listado de Capacitaciones del Proceso de Acuerdo de Desempeño, realizadas por el MAP a los Supervisores y Directivos del INAPI. • Repositorio de la Documentación Institucional (Políticas, Procedimientos, flujos de Procesos e Instructivos). • Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas. • Política de Seguridad de la Información. • Política de Atención al Usuario; 	
--	---	--

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Contingencia TIC. • Política de Accesibilidad Portales WEB. <p>En el INAPI se aplica de manera eficiente la tecnología más adecuada a la gestión, mediante el equipamiento tecnológico (Hardware y Software) apropiados para cada caso conveniente para facilitar las labores de los colaboradores, capital humano capacitado para la asistencia y realización de los trabajos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos, • POA TIC, • PEI, • Infraestructura Tecnológica, • Repositorio de la Documentación Institucional, Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, • Política de Seguridad de la Información, • Plan de Contingencia TIC, • Política de Accesibilidad Portales WEB <p>En el INAPI se aplica de manera eficiente la tecnología más adecuada a la gestión, mediante el equipamiento tecnológico (Hardware y Software) apropiados para cada caso conveniente para facilitar las labores de los colaboradores, capital humano capacitado para la asistencia y realización de los trabajos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos, • Repositorio de la Documentación Institucional, 	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, • Política de Seguridad de la Información, • Plan de Contingencia TIC, • Política de Accesibilidad Portales WEB POA TIC, • PEI, • Infraestructura Tecnológica • Licencia Microsoft Project • Microsoft Planner <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIGOB (Planificación de las Metas Presidenciales); • SPICEWORKS (Network Monitor, en sus diferentes usos) • Portal Transaccional de Compras y Contrataciones <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitaciones, • Evaluación del Desempeño <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Resultados Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Selección Muestra padres-madres-tutores NN inscritos. • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Tecnología sobre el desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas 	
--	--	--

<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>En el INAPI, para definir como las TIC pueden ser utilizadas para mejorar los servicios, se han implementado herramientas tecnológicas para la automatización de los procesos de fácil acceso para los usuarios, incorporando las informaciones necesarias que contribuye a mejorar los servicios prestados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Transaccional, • Acta de aceptación de Requerimiento, • Pliego de Condiciones para la Adquisiciones de Equipos Tecnológicos <p>El INAPI se mantiene a la vanguardia con la adquisición de equipos, mejorando las plataformas de servicio y adaptándose a las nuevas necesidades de los usuarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Transaccional • Página WEB, • Plan Anual de Compras, • Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, • Política de Seguridad de la Información, • Plan de Contingencia TIC, • POA, • Pliego de Condiciones para la Adquisiciones de Equipos Tecnológicos <p>A los fines de procurar hacer más eficiente el uso de las tecnologías, trabajamos bajo los estándares establecidos por el órgano rector Oficina Presidencial de Tecnología de la información a través del SISTICGE, con la finalidad de ofrecer servicios online con las mejores prácticas de tecnología.</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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado por la OPTIC (A2, A3, E1), • APP Sistema de Levantamiento de Ficha Diagnóstico Socio Familiar, • APP Visita Domiciliaria, • Sistema de Cuentas por Pagar, • Sistema de Gestión de Expedientes, • Sistema de Activos Fijos, • Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, • Política de Seguridad de la Información, • Plan de Contingencia TIC, • Política de Accesibilidad Portales WEB <p>El INAIPI está implementando un Plan de Desechos, con el fin de la recogida de los cartuchos usados para reducir el impacto medio ambiental.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión / correos con personal del Instituto de Medio Ambiente, • Listado de Proveedores de Desechos Positivos Medio Ambientales 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>El INAIPI concentra el funcionamiento de sus actividades en la Sede Central, la ubicación es de fácil acceso vía transporte público. La infraestructura física ha sido remodelada contando con espacio físico para el desarrollo de las funciones del personal. De igual manera los Centros de Servicios cuentan con equipamiento óptimo necesario para favorecer los fines y propósitos de la edificación. Contamos con un Protocolo General de Preapertura que contiene las orientaciones, disposiciones, y normativas de las edificaciones en las que operan los centros del INAIPI atendiendo a las características en las que se debe ofrecer a los usuarios finales del servicio y el personal colaborador de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planos de la Mejora de la Infraestructura física, • POA, • PEI, • Fotografía de la mejora de la infraestructura. • Contratos de alquiler y servicios de los locales. <p>El INAIPI ha crecido en número de servicios, en su estructura organizacional, pero también en espacio físico, produciendo siempre las respuestas adecuadas de acuerdo con el espacio físico que tenemos; de ahí que hemos realizado adecuaciones, remozamientos y anexos en nuestras oficinas administrativas, manteniendo el equilibrio y eficiente distribución espacial.</p>	

	<p>Desde el INAPI se monitorea la calidad integral de los servicios en los centros CAIPI y CAFI a nivel nacional, este diagnóstico incluye la evaluación periódica de las instalaciones para temas de mantenimiento y necesidades de remozamiento de cada local según las características propias de cada centro. Los resultados de estas evaluaciones sirven de entrada para las acciones correctivas y preventivas del departamento de edificaciones.</p> <p>Además, en otro orden, el INAPI realiza los planos As-Built de los centros de servicios y de las oficinas administrativas, buscando siempre eficientizar el uso de los espacios; se realizan monitoreo de los requerimientos y necesidades de los usuarios para presentar propuestas de mejora y soluciones a las necesidades de espacio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plano Evolutivo de las instalaciones; • Estructura Organizacional; • POA Remozamiento de Edificaciones; • Contrataciones de furgones para uso administrativos; • Fichas Técnicas de los Centros; • Bitácora de visitas de Supervisión de la calidad de los servicios CAIPI y CAFI; • Programación mensual del equipo en campo; • Planos de progreso de las modificaciones en los espacios; • Plano AS-BUILT; • Correos de Requerimientos de Propuestas de espacio 	
--	--	--

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>El INIAPI cuenta con buenas prácticas de mantenimiento y revisión de la infraestructura física para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad, así como equipos y materiales para uso en la Sede y los Centros de Servicios.</p> <p>Actualmente se están actualizando los flujos de procesos de la Dirección de Operaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y Procedimientos de Operaciones • POA Remozamiento de Edificaciones; • Conduce de materiales recibidos en los Centros; • Reportes de mantenimiento; Solicitudes de transporte; • Matriz de seguimiento de la calidad del servicio; • Fichas Técnicas de los Centros, • Bitácora de visitas de Supervisión de la calidad de los servicios CAIPI y CAFI; • Flujos de Proceso de la Dirección de Operaciones; • Política Gestión de la Documentación Institucional; • Repositorio de la Documentación Institucional; • Planificación de Trabajo del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión 	<p>No se han realizado las Políticas y Procedimientos de la Dirección de Operaciones.</p>
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>El INAIPI cuenta con una flotilla de vehículos en excelentes condiciones para garantizar el correcto funcionamiento se realiza mantenimiento periódico.</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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Transportación, • Listado mantenimientos de los vehículos. <p>Las instalaciones cuentan con parqueo señalado exclusivo para empleados, de igual manera cuenta con dos salas para la recepción del servicio al cliente. La institución se encuentra de un perímetro accesible para la toma de las rutas de transporte público.</p> <p>Se cuenta en las instalaciones de la Sede Central y Centros con rampas de accesos para personas con discapacidad físicas y motoras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plano parqueo e instalaciones de la Sede; • POA (Dirección de Operaciones); • Listado de Niños/as con discapacidad en los centros; • Listado de Colaboradores con Discapacidad en la Institución; • Correos y Convocatorias; • Reconocimiento del CONADIS, Fotos y Planos. <p>En el INAPI se ejecutan al pie de la letra lo establecido por la Dirección Administrativa y Financiera; para gestionar los activos físicos y fijos de la Institución; mediante la Sección de Activo Fijo de la División de Contabilidad.</p> <p>Igualmente, en la Institución los activos físicos se gestionan a través de los procesos de compras de bienes y servicios, establecidos en la Ley de contrataciones Públicas 340-06, mediante procesos de</p>	
---	---	--

	<p>licitaciones según los rangos establecidos en la ley, de igual forma se gestiona y mantiene el descargo mediante la política de bienes nacionales estipulada en la Ley No. 1832 de 1948.</p> <p>El INAPI está inmerso en la realización de un “Plan de Reducción de Plásticos de un Solo Uso” en las instalaciones de la Institución, esto con los objetivos de: Reducir el consumo de utensilios plásticos de un solo uso, Sensibilizar a los Colaboradores sobre el consumo excesivo de plástico y Prevenir la contaminación ambiental que tanto afecta el Planeta. En el marco del desarrollo del Plan se implementó un proyecto que lleva por nombre “INAPI VERDE”, con el objetivo de reducir y reutilizar los plásticos desechables en la institución a través de la sensibilización y educación a los Colaboradores sobre el uso excesivo de este material, buscando la forma que todos se comprometan alcanzar las condiciones necesarias para que se pueda liberar la institución de utensilios plásticos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Final de Auditoría; • Descargo en compañía de autoridades de Bienes Nacionales (equipos averiados); • Aviso Normas de Uso de la Impresora (impresiones a ambos lados, tiempos de uso de las impresoras, entre otros); • Manual de Control Interno; • Manual de Procedimientos Institucionales. 	
--	--	--

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	No Aplica poner las instalaciones a disposición de la comunidad local	
---	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	<p>El INAPI cuenta con el Mapa de Procesos Institucional donde se encuentran identificados los procesos Institucionales: Estratégicos, Claves - Misionales y los de Soporte Institucionales. Se cuenta con todos los flujos de procesos de las áreas Claves y Transversales del INAPI y el Manual de Procedimientos Claves.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Proceso • M-PD-DICG-162 Manual de Procedimientos Claves del INAPI • Manual de Procedimientos Institucionales • Repositorio de la Documentación Intranet • Listado Maestro de Control de la Documentación del INAPI (codificados y aprobados) 	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>En el INAPI se encuentran debidamente asignados a las áreas responsables.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA; • Listado Maestro de Gestión de la Documentación; • Política Gestión de la Documentación Institucional; • Manual de Procedimientos; Repositorio de la Documentación Institucional; • Políticas, Procedimientos, flujos de Procesos e Instructivos de la Dirección de RRHH y TIC 	
<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>En el INAPI se ha realizado y han sido evaluados los procesos, así como los riesgos asociados y factores críticos, mediante las Matrices de Riesgo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI); • POA; • NOBACI; • Matriz de Riesgo (requeridas por NOBACI); • Establecimiento de un sistema de gestión de calidad orientado a los servicios que ofrece el INAPI referente al Proyecto de Apoyo al Pacto Educativo del Banco Mundial. 	
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>En el INAPI la planificación de los procesos y la gestión de cada uno están basadas en los objetivos estratégicos establecidos por la institución para satisfacer las necesidades de nuestros Clientes a través del servicio.</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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA; • PEI; • Perfiles de Puestos; • Política Gestión de la Documentación Institucional; • Manual de Control Interno; • Manual de Procedimientos; • Repositorio de la Documentación Institucional (Políticas, Procedimientos, flujos de Procesos e Instructivos) <p>Los colaboradores de las distintas áreas del INAPI son involucrados en el diseño y mejora de los procesos que se ejecutan (salidas y resultados).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA; • Planificación y Levantamiento de Procesos Institucionales; • Buzones de Sugerencia a nivel interno; • Resultado de la Encuesta de Clima Organizacional. <p>Los recursos se asignan conforme al nivel de impacto que tienen los procesos para la consecución de los objetivos estratégicos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA; • Metas Presidenciales (apertura de servicios y el funcionamiento de los mismos); • Proyección de incremento de la nómina institucional; • Plan de Capacitación / Formación al Personal; 	
--	--	--

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Ejecución Presupuestaria; • Apoyo Financiero de Organismos de Cooperación Multilaterales. <p>En el INAIPI, los procesos se actualizan conforme a las necesidades institucionales y los lineamientos establecidos por el MINERD como órgano rector y otras dependencias gubernamentales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIGOB; • Ley de Compra y Contrataciones Públicas; Resolución No. 32-2013 de la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas; • Política Gestión de la Documentación Institucional <p>Los objetivos institucionales están orientados a satisfacer las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual POA; • Plan Estratégico Institucional • Carta Compromiso al Ciudadano <p>En el INAIPI se monitorea y evalúa en términos de eficiencia, calidad y alcance el soporte de TIC y los servicios electrónicos a los procesos institucionales. Igualmente, a través de la OPTIC se monitoriza y evalúa el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización en términos de eficiencia, calidad y eficacia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA de la Dirección de TIC; 	
--	--	--

<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"> • Informes de Evaluación y Monitoreo de las Evaluaciones realizadas por OPTIC a TIC; • Certificaciones de TIC. • Indicador SISTICGE <p>El INAPI mantiene innovando sus procesos para brindar atención de calidad a sus servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros Internacionales; • Lista de Asistencia de los encuentros; Invitaciones a Foros Talleres Internacionales. • Capacidades Instaladas (SIGOB) 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>En el INAPI, en el proceso de la realización de la Planificación Estratégica, se identificaron y actualizaron los productos y servicios ofrecidos por la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional; • Mapa de Procesos; • Informe de Rendición de cuentas de los Planes Anuales de Compras correspondiente al año 2018, 2019, 2020; • Memorias Institucionales • Manual de Organización y Funciones; • Políticas y Procedimientos del INAPI, • Código de Ética; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Control Interno; • Carta Compromiso al Ciudadano. 	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>El INAPI cuenta con un Centro de llamadas denominado Centro de Atención al Usuario (CAU). En el 2018 se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 90% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado. De igual manera se realizó la encuesta de satisfacción de servicio brindado en los Centros CAIPI y CAFI en donde el 96% de los encuestados encontraron que la gestión realizada desde el INAPI ha sido de provecho a las familias que reciben el servicio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de casos resueltos; • Listado de mejora del servicio en el CAU; • Encuesta de Satisfacción al Centro Atención al Usuario; • Encuesta de Satisfacción de Servicio en los Centros; • Carta Compromiso al Ciudadano (cargada al SISMAP); • Resultados Encuesta de Satisfacción; • Resolución No. 32-2013 de la DGCP sobre la simplificación de trámites de Registros de los Proveedores del Estado; • Entrenamientos en el área de servicio; • Mejoras implementadas a raíz de la retroalimentación de los ciudadanos, cambios en los procesos. 	

<p>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>	<p>Se involucra a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo para definir y mejorar los estándares y compromisos de calidad de los servicios que son ofrecidos por la institución, a través de las Encuestas de Satisfacción que son aplicadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Selección Muestra de los Usuarios (Padres, Madres y/o Tutores de los Niños y Niñas inscritos). • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC • Procedimiento de Quejas y Sugerencias Externas • Política de Atención al Usuario 	
<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>En el INAPI existe una relación entre los ciudadanos / clientes (Padres, Madres y Tutores de nuestros Niños y Niñas) y los Colaboradores del INAPI, inherente a los servicios que ofrece la institución, mediante la participación comunitaria y juntas de vecinos. Igualmente aplicamos encuestas de satisfacción para involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación de servicios. Además, todos los Colaboradores de la institución son capacitados sobre los servicios que ofrecemos.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción al Centro Atención al Usuario; • Actas de Reuniones con los Padres, Madres y Tutores de los Niños/as; • Actas de Reuniones de Participación Comunitaria; Asistencia en las Juntas de Vecinos, • Notas de Prensa; • Carta Compromiso al Ciudadano INAIPI. 	
<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>Involucramos a los Ciudadanos / Clientes a través de los canales correspondientes, ya sea interno o externo. Igualmente, en la Implementación del uso del Portal Transaccional se establece el involucramiento en la detección de las necesidades de los Clientes / Usuarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revista Institucional Pasitos, • OAI, • Página Web Institucional; • Redes Sociales. 	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>La Información ofrecida por el INAIPI al Ciudadano / Cliente es accesible y fiable para los grupos de interés, utilizando diferentes canales de comunicación; ya sea por la Oficina de Acceso a la Información, Portal de la Página Web Institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional; • Publicación en Periódicos; • Página Web Institucional; • Portal del Libre Acceso a la Información; • Centro de Contacto Gubernamental *462 (GOB); • Centro de Atención al Usuario (CAU) 	

<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>En el INAIPI por la naturaleza del servicio que ofrece cuenta mecanismos accesibles que permiten cumplir con las necesidades del usuario. En la página web del INAIPI está establecidos los medios para acceder a la Oficina Principal y los Centros, especificando las vías de accesos a utilizar.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horario de Servicio CAIPI 7:30 am a 5:30 pm; • Horario de Servicio CAFI tienen un horario planificado de acuerdo a la estrategia a ejecutar; • Folletos; • Brouchure; • Pancartas; • Vallas; • Intranet; • Redes Sociales; • Página Web; • Propuesta de Carta Compromiso al Ciudadano (cargada al SISMAP) 	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>En el INAIPI se realiza Encuesta de Satisfacción de manera periódica, donde los Usuarios (Padres, Madres y/o Tutores) son consultados y expresan su opinión, como evidencia de una participación activa en los procesos de calidad de la institución. En el año 2020 fueron encuestados 2,706 Padres, Madres y Tutores, midiendo la satisfacción del servicio CAIPI y CAFI. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 95% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de</p>	

	<p>la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>El INAPI ya tiene creado el Formulario de Quejas y Sugerencias físico (Centros de Servicios y SEDE), en la página web y redes sociales; donde los Usuarios pueden realizar una participación activa en el proceso de toma de decisiones.</p> <p>Igualmente, el INAPI en el año 2020, tiene planificado que toda esa información expresada por nuestros usuarios en las redes sociales sea parte de la plataforma del Centro de Atención al Usuario en la herramienta Spiceworks, articulado con el Departamento de Comunicaciones, para mayor rapidez en la recolección de ésta información por las áreas de servicios CAIPI-CAFI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Procedimiento de Quejas y Sugerencias • Proceso de Quejas y Sugerencias Externas • Plan de Mejora de CCC; • Informe de Evaluación de Seguimiento de CCC. • Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Selección Muestra Padres Madres y/o Tutores de los Niños y Niñas inscritos. • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC • Política de Atención al Usuario Procedimiento CAU 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Portal del Libre Acceso a la Información; • Centro de Contacto Gubernamental *462 (GOB); • Centro de Atención al Usuario (CAU); • Política de Atención al Usuario; • Procedimiento de Atención al Usuario; • Repositorio de la Documentación Institucional Intranet; • Comité de Ética; • Buzón de Sugerencias. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>El INAIPI, así como sus colaboradores cuentan con su rol definido y alineado al Plan Estratégico Institucional, a los lineamientos del MINERD y al Plan del Gobierno a través de las metas presidenciales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos; • Plan Estratégico; • Catálogo de Servicio; • Cadena de Prestación de Servicio; • Memoria Institucional. 	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>El INAIPI por su naturaleza establece en su Misión servicios de atención integral por lo que cuenta con la participación de diferentes entidades públicas para el desarrollo de los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesas Técnicas y Consultivas de Primera Infancia. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios con diferentes entidades públicas (Salud Pública, CAID, Junta Central Electoral, SENASA, UNICEF, BID, Banco Mundial entre otras). • Convenios de Capacitación con Instituciones diversas (INFOTEP, INAFOCAM, OCI colaboración para la formación de centros). • Listado de Participación de Capacitación. Minutas de reuniones y Planes de Trabajo. Contratos. 	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>En el INAPI se manejan los registros institucionales mediante el sistema de Gestión Financiera, Administración de Personal manteniendo interacción con los socios en la cadena de prestación de servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIGEF, • SASP, • SISMAP, • Informes Estadísticos, • Página Web del INAPI. 	
<p>4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Organizaciones como el MINERD, DIGEPRES DIGEPEP, MEPYD, Banco Mundial, BID, CONANI, MAP, CONDEI, entre otras; realizan análisis para la coordinación de procesos organizacionales e institucionales que desarrolla el INAPI; dentro de los que se pueden citar: Estructura Programática, Presupuesto, Primera Infancia, Estructura Organizativa, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA, 	

	<ul style="list-style-type: none"> • PEI, • Presupuesto, • Estructura Organizativa (depositada para aprobación del MINERD). 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El INAIPI tiene a su cargo organizar y gestionar los servicios integrales a la Primera Infancia, en sus diferentes modalidades, en forma directa o mediante contratos y convenios con otras organizaciones o instituciones gubernamentales o no gubernamentales, de base social y basados en la fe, en coherencia con el Plan Nacional y el Modelo de Atención Integral de la Primera Infancia.</p> <p>El INAIPI a través de Mesas Técnicas y Consultivas con otras Organizaciones, en referencia a temas de los Servicios que ofrece y a La Primera Infancia; crea grupos de trabajo, convoca a reuniones para la participación activa de estos miembros, elabora planes, estrategias e identifica acciones de mejoras; dando respuestas y soluciones a oportunidades / problemas. Identificación de los Macro-indicadores sobre Seguridad Alimentaria y Nutricional que están usando actualmente en las Instituciones Priorizadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesa Técnica de Primera Infancia, • Mesa Consultiva de Estrategias de Atención Integral a la Primera Infancia, • Mesas Técnicas con DIGEPEP, MINERD, Banco Mundial, BID, CONANI, CONDEI, Consejo Nacional para la Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional (CONASSAN), entre otras 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Ética, • Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Fotos de Reuniones, Visitas a la Dirección Ejecutiva, Convenios Firmados 	
<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>En el INAPI se trabaja de forma articulada creando procesos inter-organizacionales, para ser desarrollados entre distintas unidades a beneficio de los Colaboradores de la Institución. Por ejemplo, como política interna del proceso de Promoción, el Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal, el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación, y el Departamento de Compensación y Beneficios; trabajan de conjunto para otorgar beneficios al Colaborador basándonos en los resultados de la evaluación de desempeño y articulados con el Ministerio de Administración Pública. De igual manera, se cuenta con beneficios a los colaboradores en función a la posición que ocupa.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIGEPI, • Política de Compensación y Beneficios; • Correos electrónico de solicitud de promociones; • Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal; • Procedimiento de Evaluación del Desempeño; • Correo electrónico notificando las novedades institucionales comunicando la formalización de la promoción; Carta Compromiso al Ciudadano INAPI 2019 	

<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>En el INAPI se está instaurando entre los Colaboradores la cultura de Gestión por Procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos; • Estructura Organizacional; • Plan Estratégico; • Evento de Sensibilización y Conversatorio "Gestión de la Calidad Orientada a Resultados" año 2017 y "Gestión de la Calidad, Buenas Prácticas, Diseño y Control de los Documentos de un SGC" año 2018; • Correo Electrónico Cápsulas Informativas; • Boletín Informativo Pasitos, • ; Listado de participación a los Eventos. 	
---	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>El INAPI ha realizado encuesta de satisfacción para medir el impacto del servicio brindado a los ciudadanos. En el 2020 fueron encuestados 2,706 Padres, Madres y Tutores, midiendo la satisfacción del servicio CAIPI y CAFI.</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>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 95% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Selección Muestra padres-madres-tutores NN inscritos. • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC • Política de Atención al Usuario <p>La institución involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de trabajo mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución. Igualmente, mediante el Buzón de Sugerencia físico (SEDE, Centros y Regionales) y en la Página Web.</p> <p>En el INAIPI se ha realizado Encuestas de Satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos, en el año 2019 y 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • CAIPI (Accesibilidad: 91% de aceptación / Fiabilidad un 97% de aceptación / Profesionalidad un 95% de aceptación 	
---	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • CAFE (Accesibilidad: 86% de aceptación / Profesionalidad un 96% de aceptación). <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de Encuestas de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Plan de Mejora de CCC • Selección Muestra padres-madres-tutores NN inscritos. • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC • Buzón de Sugerencias físico. • Formulario Quejas en la Página Web <p>La Institución posee diversas formas de acceso a los servicios las cuales responden a las características y necesidades de los ciudadanos y ciudadanas, favoreciendo las mejores condiciones para la prestación de los mismos. Nuestra Oficina Principal está ubicada en un lugar céntrico de la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional y cuenta con facilidades para personas con discapacidad, parqueos, varias puertas de entrada; así como vías de acceso múltiples por medio del transporte público.</p> <p>En el INAPI se ha realizado Encuestas de Satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos, en el año 2019 y 2020.</p> <p>Nuestra Meta Establecida en la Carta Compromiso del INAPI es de un 90%, y los resultados de la Encuesta fueron un 91% de aceptación.</p> <p>El INAPI tiene nominalmente 32 Colaboradores con discapacidad al mes de junio del año 2020.</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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Nómina Institucional • Listado de colaboradores del INAPI que poseen una condición de discapacidad; • Estructura física del INAPI. • Planos de la Estructura Física del INAPI, de las modificaciones realizadas. • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC. • Matriz de Seguimiento de CCC • Registro diario de entradas de Niños/Niñas en plataforma digital • Información en página web, redes sociales y boletines impresos. • Proceso de calificación de Niños/Niñas elegibles al programa <p>El INAPI tiene establecido un marco de Valores alineados con a la Misión y Visión de la organización; base fundamental para la toma de decisiones de los procesos claves o misionales. Igualmente, respetando el marco general del Sector Público, contamos con una Oficina de Acceso libre a la Información (OAI), Página Web, Portal de Transparencia, entre otros. La Institución cuenta con varias comisiones de trabajo, formadas para implementar, socializar, fomentar y difundir los valores éticos y de servicios de los Ciudadanos, como son: el Comité de Ética, Comité de Calidad, Comité de Compras, Comité Administrador de los Medios Web, 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OAI, • Página Web Institucional (Marco Legal del Sistema de Transparencia del INAPI); • SIGOB, • OPTIC, • Portal Transaccional de Compras y Contrataciones Públicas; • Propuesta de Carta Compromiso al Ciudadano (cargada a la página del MAP); • Lineamientos del Comité de Ética • Política del Comité de Calidad; • Manual de la OAI. <p>Actualmente la institución dentro de sus productos y servicios, da calidad y confianza en el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos y comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Se ha realizado encuesta de satisfacción para medir el impacto del servicio brindado a los ciudadanos; en las cuales se tomó una muestra de ciudadanos para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio, obteniendo como resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CAIPI (Accesibilidad: 91% de aceptación / Fiabilidad un 97% de aceptación / Profesionalidad un 95% de aceptación • CAFI (Accesibilidad: 86% de aceptación / Profesionalidad un 96% de aceptación). <p>En referencia al enfoque medioambiental, el INAPI desde el año 2019 ha estado inmerso en la realización de un “Plan de Reducción de Plásticos de un Solo Uso” en las</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>instalaciones de la Institución, esto con los objetivos de: Reducir el consumo de utensilios plásticos de un solo uso, Sensibilizar a los Colaboradores sobre el consumo excesivo de plástico y Prevenir la contaminación ambiental que tanto afecta el Planeta. En el marco del desarrollo del Plan se implementó el proyecto que lleva por nombre “INAPI VERDE”, con el objetivo de reducir y reutilizar los plásticos desechables en la institución a través de la sensibilización y educación a los Colaboradores sobre el uso excesivo de este material, buscando la forma que todos se comprometan alcanzar las condiciones necesarias para que se pueda liberar la institución de utensilios plásticos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Selección Muestra padres-madres-tutores NN inscritos 2020. • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC. • Matriz de Seguimiento de CCC. • Centros donde se instalaron las Estaciones de Reciclaje de INAPI Verde • Lanzamiento y Capacitaciones del Proyecto INAPI Verde. <p>En el INAPI se organizan y gestionan los Servicios Integrales a la Primera Infancia, ya sea en los Centros CAIPI y CAFI; a través de los cuales se trabaja de la mano con las familias a quienes se les apoya a mejorar sus</p>	
--	--	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>necesidades y capacidades para el cuidado de atención integral de sus hijos e hijas de 0 a 5 años (sin distinción de género). Estos servicios están bien definidos con criterios tales como: atención y cuidado; salud y nutrición, estimulación temprana y educación inicial; fortalecimiento de buenas prácticas de buena crianza; registro de identidad; protección contra el abuso y la violencia; participación de la familia y la comunidad; sensibilización y movilización; entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web Institucional; • Guías del Modelo de Atención Integral del INAPI; • Documentación de los Procesos y Procedimientos Claves – Misionales. <p>En el INAPI se ha realizado encuesta de satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos, en las cuales se tomó una muestra de ciudadanos para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio, obteniendo como resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CAIPI (Accesibilidad: 91% de aceptación / Fiabilidad un 97% de aceptación / Profesionalidad un 95% de aceptación • CAFI (Accesibilidad: 86% de aceptación / Profesionalidad un 96% de aceptación). <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Publicación de la CCC aprobada, en la Página Web del INAPI 	
--	--	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Selección Muestra padres-madres-tutores Niños y Niñas inscritos. • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC. • Matriz de Seguimiento de CCC <p>La institución involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de trabajo mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución. Igualmente, mediante el Buzón de Sugerencia físico (SEDE, Centros y Regionales) y en la Página Web.</p> <p>En el INAPI se ha realizado Encuestas de Satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos, en el año 2019 y 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • CAIPI (Accesibilidad: 91% de aceptación / Fiabilidad un 97% de aceptación / Profesionalidad un 95% de aceptación • CAFI (Accesibilidad: 86% de aceptación / Profesionalidad un 96% de aceptación). <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Selección Muestra padres-madres-tutores Niños y Niñas inscritos 	
--	---	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC. • Matriz de Seguimiento de CCC 2020 <p>En el INAPI se ha realizado encuesta de satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos; en las cuales se tomó una muestra de ciudadanos para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio, obteniendo como resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CAIPI (Accesibilidad: 91% de aceptación / Fiabilidad un 97% de aceptación / Profesionalidad un 95% de aceptación • CAFI (Accesibilidad: 86% de aceptación / Profesionalidad un 96% de aceptación). <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Selección Muestra padres-madres-tutores Niños y Niñas inscritos. • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC. • Matriz de Seguimiento de CCC 	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>La institución involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de sus productos o servicios, mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución. Igualmente, mediante el Buzón de</p>	

	<p>Sugerencia físico (SEDE, Centros y Regionales) y en la Página Web.</p> <p>En el INAIPI se ha realizado Encuestas de Satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos, en el año 2019 y 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • CAIPI (Accesibilidad: 91% de aceptación / Fiabilidad un 97% de aceptación / Profesionalidad un 95% de aceptación • CAFI (Accesibilidad: 86% de aceptación / Profesionalidad un 96% de aceptación). <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Selección Muestra padres-madres-tutores Niños y Niñas inscritos. • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC. • Matriz de Seguimiento de CCC 	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>El INAIPI trabaja constantemente en las mejoras de la página WEB Institucional en base a los requerimientos de la OPTIC. El INAIPI ha sido evaluada por la SISTICGE en relación al índice de uso de las TIC e implementación de gobierno electrónico,</p>	

2. Sugerencias recibidas e implementadas.

En el INAPI realiza Encuestas de Satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos; en las cuales se tomó una muestra de ciudadanos para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio, obteniendo como resultados:

- CAIPI (Accesibilidad: 91% de aceptación / Fiabilidad un 97% de aceptación / Profesionalidad un 95% de aceptación
- CAFI (Accesibilidad: 86% de aceptación / Profesionalidad un 96% de aceptación).

Evidencia:

- Certificados: NORTIC A2, NORTIC A3, NORTIC E1, NORTIC B2. C
- Certificado otorgado por la OPTIC Ascenso en el ranking de 112 a 79 en los avances tecnológicos implementados en las Instituciones Públicas.
- Carta Compromiso al Ciudadano
- Informes Mensuales de Indicadores (SISTICGE)

La institución involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de sus productos o servicios, mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución. se tomó una muestra de los ciudadanos en base a criterios de acuerdo al servicio, obteniendo como resultados:

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CAIPI (Accesibilidad: 91% de aceptación / Fiabilidad un 97% de aceptación / Profesionalidad un 95% de aceptación • CAFI (Accesibilidad: 86% de aceptación / Profesionalidad un 96% de aceptación). CAIPI (Accesibilidad: 91% de aceptación / Fiabilidad un 97% de aceptación / Profesionalidad un 95% de aceptación • CAFI (Accesibilidad: 86% de aceptación / Profesionalidad un 96% de aceptación). <p>El INAIPI cuenta con un Centro de Atención al Usuario (CAU); el cual recibe las quejas, sugerencias y solicitudes varias de nuestros Clientes (Padres, Madres y Tutores):</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional • Lineamientos y Guías de los Componentes de Atención Integral. • Carta Compromiso al Ciudadano • Plan de Mejora de CCC • Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Selección Muestra padres-madres-tutores Niños y Niñas inscritos • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC. • Matriz de Seguimiento de CCC • Listado de casos resueltos; • Listado de mejora del servicio en el CAU <p>El INAIPI utiliza métodos innovadores para dar respuesta a los ciudadanos, el uso de SPICEWORK del Centro de Atención al Usuario, así como de las redes sociales institucionales.</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>Igualmente, el INAIPI en consonancia con la ley 8-95, contribuyendo con la habilitación, adecuación y certificación de 82 salas amigas de la familia lactante en igual cantidad de CAIPI que gestiona el INAIPI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SPICEWORK • Redes Sociales • Memoria Institucional 2020. • Fotos de Salas de Lactancia (página web y redes sociales del INAIPI) <p>El INAIPI toda la estructura de servicios está habilitada para ofrecer espacios seguros que favorezcan entornos adecuados para la atención de nuestros Niños y Niñas; de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los usuarios. En ese entorno de atención también se desarrolla el componente de Detección de Necesidades Educativas Especiales</p> <p>Igualmente, el INAIPI cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano, donde se han establecido atributos e indicadores de calidad, los cuales son aplicados a todos nuestros usuarios/clientes sin ninguna discriminación.</p> <p>La Institución realiza periódicamente Encuestas de Satisfacción de los Clientes/Usuarios (años 2018, 2019 y 2020). se tomó una muestra de los ciudadanos en base a criterios de acuerdo al servicio, obteniendo como resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CAIPI (Accesibilidad: 91% de aceptación / Fiabilidad un 97% de aceptación / Profesionalidad un 95% de aceptación 	
---	---	--

<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"> • CAFI (Accesibilidad: 86% de aceptación / Profesionalidad un 96% de aceptación). CAIPI (Accesibilidad: 91% de aceptación / Fiabilidad un 97% de aceptación / Profesionalidad un 95% de aceptación • CAFI (Accesibilidad: 86% de aceptación / Profesionalidad un 96% de aceptación). <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional • Lineamientos y Guías de los Componentes de Atención Integral. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Selección Muestra padres-madres-tutores Niños y Niñas inscritos. • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC. • Matriz de Seguimiento de CCC <p>La Institución evalúa el POA para analizar y medir el alcance de las necesidades cambiantes y el grado en que esta es cumplida. Esta revisión es realizada a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo conjuntamente con el Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP (Planes, Programas y Proyectos).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA; • Microsoft Planner 	
---	---	--

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>El INAIPI opera de manera presencial y telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., de igual manera la página web y las diferentes redes sociales se encuentran disponibles veinticuatro horas los siete días de la semana.</p> <p>El horario de atención en los centros es el siguiente: CAIPI de 7:30 a 5:00 CAFI: Servicios de acompañamiento a hogares (dos veces al mes), formación a las familias (1 vez al mes). A los niños de 45 días a 2 años (2 veces al mes Estimulación Temprana) niños de 3-4 años (dos veces a la semana por 2 horas y Media.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Registro de Entrada y salida del personal, • Página Web y Publicación en las Redes Sociales <p>Las familias que esperan sus hijos reciban los Servicios de CAIPI, una vez identificadas y no hay disponibilidad de cupos, deben esperar al mes de agosto de cada año para entrar al centro.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de Rotación de los niños y niñas <p>Los Servicios que ofrece el INAIPI, son gratuitos para las familias priorizadas en las Comunidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA; • PEI; 	

<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional <p>El INAPI cuenta con Brochure que indican la gestión de los Centros CAIPI y CAFI ubicado en la recepción, de igual manera la página web y las diferentes redes sociales se mantiene constantemente actualizadas en relación a los Servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web, • Brochures, • Redes Sociales 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>El INAPI ofrece información sobre sus Servicios a través de los siguientes canales de información: La Oficina de Libre Acceso a la Información, Centro de Atención a Usuarios, la Página Web, Redes Sociales (Facebook, YouTube, Twitter, Instagram).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Solicitud de Información pública, • Informe estadístico del CAU y el Portal de Transparencia • Oficina Acceso a la Información (OAI) <p>Los resultados en relación con la transparencia de la información son evaluados por la DIGEIG cada mes y la eficiencia y calidad de la información son evaluados en por la OPTIC. El INAPI ha sido evaluada por la SISTICGE en relación al índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico, en la que obtuvo la posición de 79/206 Instituciones.</p>	

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones DIGEIG, • Certificaciones de la OPTIC, • Página WEB, • Portal de Transparencia, • Redes Sociales, • Oficina de Acceso a la información (OAI), • Centro Atención al Usuario (CAU) <p>Los objetivos de rendimiento de la Organización están plasmados en los datos e informaciones contenidas a manera de informe de las Memorias Institucionales en el cumplimiento de las funciones y responsabilidades que corresponden al INAPI, trabajando con apego a las leyes, procedimientos y normas propias de la institución y de la administración pública, conforme a los objetivos del Plan Estratégico, con planificación, racionalidad y absoluta transparencia en el manejo de los recursos.</p>	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia Institucional, • Memoria Institucional INAPI (Rindiendo Cuentas con Transparencia) • Evaluaciones DIGEIG <p>En el INAPI no ha intervenido el Defensor Público</p> <p>El INAPI mejora la disponibilidad, precisión y transparencia de la información a través de la realización de capacitaciones al personal, talleres, de igual manera cuenta con una participación en los medios de escritos, radiales y televisivos donde se dan a conocer las informaciones referentes a la institución.</p>	

	<p>De igual manera a través de la OAI se obtiene transparencia de la información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • *GOB, • CAU, • Informes de Portal de Transparencia, • Informes de la Página WEB, • Reportes de Redes Sociales, Medios de Comunicación 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>La calidad de los productos y la prestación de los servicios son evaluados constantemente por la unidad del Centro de Atención al Usuario (CAU); manejándose el tiempo de 15 días para el procesamiento de las quejas de nuestros Clientes (Padres, Madres o Tutores). Esta herramienta de manera práctica y precisa permite:</p> <p>Medir tiempo de resolución de las solicitudes. Brindar reportes para el monitoreo de los tickets recibidos (quien los crea, quien los soluciona, cómo y en qué tiempo).</p> <p>Los tiempos de cumplimiento están asociados a la naturaleza de la queja, denuncia o solicitud y los mismos son medidos en base al análisis realizado por cada dirección que conforma el INAPI y reportado en la matriz Centro de Atención al Usuario que incluye datos sobre casos, responsables y tiempo de respuesta.</p>	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Seguimiento Semestral de CCC. • Repositorio de la Documentación Intranet • P-PD-DICG-164 Procedimiento de Quejas y Sugerencias • FP-PD-DICG-107 Flujo de Proceso de las Quejas y Sugerencias • F-PD-DICG-178 Informe de Seguimiento y Análisis por Queja o Sugerencia • Monitoreo del CAU • Portal WEB institucional; • Tickets de denuncia, quejas e incidencias 2019 y 2020. • SPICEWORK-Aplicación enlace http://serapp003:9675/ <p>El INAIPI se conservan, resguardan y controlan los expedientes de la Institución de acuerdo a la Ley General de Archivo 481-08, al Procedimiento de Registro y Control de Personal y al Manual de Control Interno (requerido por NOBACI).</p> <p>En la Dirección de Recursos Humanos se controla la salida y devolución de Expedientes de los Colaboradores en el Departamento de Registro, Control y Nómina, de forma manual y electrónica mediante registros, listados y correos.</p> <p>El control de los expedientes del Área Administrativa y Financiera se realiza por el Sistema SIGEF y SIGEPI, y está cumpliéndose de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Control Interno.</p>	
--	--	--

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Los Expedientes de los Niños y Niñas del INAPI son custodiados, resguardados y controlados en cada Centro de Servicio CAIPI y CAFI, de acuerdo al Procedimiento de Gestión de Archivo, catalogados como confidencial y de uso restringido.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Registro y Control de Personal, • Registro Control Expedientes de Colaboradores (Departamento de Registro, Control y Nómina), • Manual de Control Interno (NOBACI), • Registro de Salida y Devolución de Expediente Área Administrativa y Financiera (SIGEF - SIGEPI), • Procedimiento de Gestión de Archivo. <p>El INAPI mantiene el cumplimiento de los estándares de servicios ofertados en los Centros CAIPI-CAFI, brindando el servicio, manteniendo la asistencia y escucha al Usuario / Ciudadano/ Padre, Madre o Tutor de nuestros Niños y Niñas; ya sea de manera presencial, telefónica en el Centro de Atención al Usuario (CAU) y/o mediante nuestra página web, ante cualquier requerimiento, solicitud, queja o sugerencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano; • Política del Centro de Atención al Usuario (CAU); • www.inapi.gob.do 	
---	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	<p>El INAPI es reconocido por las personas como una institución eficaz y eficiente que realiza una gran labor profesional, manteniendo una imagen coherente en relación con lo que proyecta con la labor que realiza.</p> <p>Se ha realizado encuesta de satisfacción para medir el impacto del servicio brindado a los ciudadanos.</p> <p>INAPI toda la estructura de servicios está habilitada para ofrecer espacios seguros que favorezcan entornos adecuados para la atención de nuestros Niños y Niñas; de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los usuarios. En ese entorno de atención también se desarrolla el componente de Detección de Necesidades Educativas Especiales</p> <p>Igualmente, el INAPI cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano, donde se han establecido atributos e indicadores de calidad, los cuales son aplicados a todos nuestros usuarios/clientes sin ninguna discriminación.</p> <p>La Institución realiza periódicamente Encuestas de Satisfacción de los Clientes/Usuarios (años 2018, 2019 y 2020).</p>	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se tomó una muestra de los ciudadanos en base a criterios de acuerdo al servicio, obteniendo como resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CAIPI (Accesibilidad: 91% de aceptación / Fiabilidad un 97% de aceptación / Profesionalidad un 95% de aceptación • CAFI (Accesibilidad: 86% de aceptación / Profesionalidad un 96% de aceptación). CAIPI (Accesibilidad: 91% de aceptación / Fiabilidad un 97% de aceptación / Profesionalidad un 95% de aceptación • CAFI (Accesibilidad: 86% de aceptación / Profesionalidad un 96% de aceptación). <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional • Lineamientos y Guías de los Componentes de Atención Integral. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Comentarios colocados en las publicaciones realizadas en las redes sociales, • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC • Matriz de Seguimiento de CCC • Encuesta de Clima Organizacional e Informes de Resultados y Plan de Mejora Clima Organizacional. <p>Desde el INAPI el personal que integra la institución conoce los niveles de toma de decisión, así como la misión, visión y valores, los cuales son dados a conocer desde la incorporación de los colaboradores a la institución.</p>	
--	--	--

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación de la misión, visión y valores en Página Web, Murales, Intranet, • Encuesta de Clima Laboral <p>El INAIPI entiende el compromiso de la participación del personal en las actividades de mejora, el Comité de Calidad tiene como objetivo realizar actividades donde se involucre todo el personal de la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eventos de Sensibilización “Noviembre Mes de la Calidad”: <ul style="list-style-type: none"> * 2017 “Introducción del Tema Calidad” * 2018 “La Documentación Institucional enfocada a Resultados” * 2019 “INAIPI Verde” • Boletín Informativo Pasitos • Carta Compromiso al Ciudadano CCC <p>Desde la inducción en el INAIPI se les ofrecen a todos los colaboradores informaciones que tienen que ver con la importancia del compromiso ético y disciplinario que debemos de sostener a la hora de formar parte de la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta entregada a los colaboradores con todas las informaciones de interés sobre la institución; • Manual de Inducción; • Encuesta de Clima Laboral; • Política Código de Ética Institucional 	
---	---	--

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>La Institución cuenta con el Comité de Ética y los Buzones de Sugerencias como mecanismos de consulta y diálogo, en donde se da el seguimiento a cada una de las observaciones realizadas, tanto por nuestros colaboradores como por Ciudadanos externos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Satisfacción; • Política Código de Ética Institucional; • Buzones de Sugerencias en SEDE y Centros • Formulario Cuadro Control de Denuncias 	
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>La Institución realiza procesos de inducción del personal con el propósito de que los colaboradores tengan claro cuál es el objetivo del INAPI; brindándoles confianza de poder expresar sus puntos de vista y participar en la toma de decisiones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Inducción de Personal, • Procedimiento de Capacitación Personal, • Listado de Participación Inducción, • Buzón de Sugerencias, • Encuesta de Clima Organizacional 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>El INAPI asigna recursos y evalúa el rendimiento de la organización, como estrategia de la gestión de los recursos humanos. Igualmente, cuenta con el Comité de Ética y los Buzones de Sugerencias como</p>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>mecanismos de consulta y diálogo, en donde se da el seguimiento a cada una de las observaciones realizadas, tanto por nuestros colaboradores como por Ciudadanos externos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA y PACC Institucional, • Encuesta de Satisfacción, • Política Código de Ética Institucional, • Buzones de Sugerencias en Sede y Centros, • Formulario Cuadro Control de Denuncias <p>El INAPI ha realizado la gestión de procesos para la mejora del desempeño institucional (eficiencia y eficacia) y los colaboradores tienen acceso a estos, de acuerdo a su área de trabajo. Igualmente son involucrados en el diseño de los procesos de la organización, mediante levantamientos y mejoras de los procesos que se ejecutan.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repositorio de la Documentación Institucional INTRANET, • Política de Gestión de la Documentación Institucional, • Procedimiento de la Documentación, • Encuesta de Clima Organizacional; • Planificación y Levantamiento de Procesos Institucionales <p>El INAPI cuenta la implementación del proceso de Evaluación y Acuerdos de Desempeño por resultados, y con la Evaluación del Periodo Probatorio la cual permite a la institución, conocer el desempeño de los Colaboradores</p>	
---	---	--

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>de nuevo ingreso en la institución, así como establecer el debido seguimiento para el fortalecimiento de las competencias que son requeridas. En general los resultados de las evaluaciones de desempeño del periodo probatorio realizadas tuvieron entre muy buenos y excelentes, por lo que se destaca que los colaboradores que han ingresado a nuestra institución para este año, se han comprometido por el buen funcionamiento y el buen desempeño en la realización de sus funciones y responsabilidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes Evaluación en el Sistema de Recursos Humanos en SIGEPI • Matriz Reporte Acuerdos de Desempeños INAIPI • Carta de Remisión de Acuerdos. Sistema de Evaluación y Acuerdos de Desempeño por resultado en SIGEPI implementado • Repositorio de la Documentación Institucional (Políticas, Procedimientos, flujos de Procesos e Instructivos). <p>El INAIPI realiza programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asensos (publicaciones de promociones de los Colaboradores), • Reconocimiento a los Colaboradores Pioneros Centros CAIPI y CAFI, • Comunicaciones divulgadas de beneficios de los Colaboradores, como son el día de cumpleaños, de la Cooperativa, Servicios de Préstamos Empleado Feliz, entre otros; 	
---	--	--

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal <p>El INAPI implementa metodologías de gestión, de tecnología, comunicación e innovación; evidenciando el manejo del cambio organizacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIGEPI (Sistema Gestión Primera Infancia); • Política de Accesibilidad Portales Web. 	
---	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>Desde la inducción en el INAPI se les ofrecen a todos los colaboradores informaciones que tienen que ver con la importancia del compromiso ético y disciplinario que debemos de sostener a la hora de formar parte de la Institución</p> <p>El INAPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inducción Institucional y Carpeta entregada a los colaboradores con todas las informaciones de interés sobre la institución. • Manual de Inducción. • Encuesta de Clima Organizacional. • Política Código de Ética Institucional • Procedimiento de Promoción 	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • POA Relaciones Laborales • Comité de Ética • Buzón de Quejas para el comité de ética, <p>La Institución realiza procesos de inducción del personal con el propósito de que los colaboradores tengan claro cuál es el objetivo del INAIPI; brindándoles enfoque hacia las cuestiones sociales (horarios, vida laboral, seguridad y salud ocupacional) y que puede expresar su opinión y punto de vista.</p> <p>El INAIPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Inducción de Personal. • Listado de Participación Inducción. • Encuesta de Clima Organizacional • Licencias y Permisos por asuntos estudiantiles 	
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>El INAIPI toma en consideración la igualdad de oportunidades para los colaboradores; desde el reclutamiento y selección de personal, y mediante los programas de formación, capacitación, beneficios y promociones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asensos (publicaciones de promociones de los Colaboradores). • Comunicaciones divulgadas de beneficios de los Colaboradores, como son el día de cumpleaños, de la Cooperativa, Servicios de Préstamos Empleado Feliz, etc. 	

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal <p>El INAIPI creó y divulgó la Política de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional, la cual tiene el propósito de garantizar, conservar y mejorar las condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo de los Niños, Niñas, Colaboradores y Visitantes, durante el desarrollo de las actividades; identificando, evaluando, interviniendo, controlando y gestionando los riesgos a los cuales se ven expuestos, de manera permanente, con el fin de evitar la presencia de accidentes, enfermedades y otras situaciones que puedan afectar la calidad de vida.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional. • Matriz de Riesgo / Medio Ambiente. • Procedimiento de Fumigación 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>El INAIPI establecer el debido seguimiento para el fortalecimiento de las competencias que son requeridas por puestos. Igualmente promueve una cultura de aprendizaje y anima a los colaboradores a desarrollar sus competencias mediante actividades formativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Seguimiento a la Gestión de Sistema de Carrera, 	<p>No se evidencia que el INAIPI ha realizado la implementación del Plan de Carrera Administrativa.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal. • Perfiles de Puestos. • Procedimiento de Capacitación 	
<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>El INAPI realiza programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo; con el objetivo de motivación y empoderamiento de los Colaboradores con los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asensos (publicaciones de promociones de los Colaboradores). • Comunicaciones divulgadas de beneficios de los Colaboradores, como son el día de cumpleaños, de la Cooperativa, Servicios de Préstamos Empleado Feliz, entre otros. 	
<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>INAPI promueve una cultura de aprendizaje, planifica e implementa formaciones y capacitaciones a los colaboradores en relación con los objetivos estratégicos de la Institución. La Institución cuenta con un Plan de Capacitación Anual, al cual todos los Colaboradores tienen acceso a solicitar de acuerdo al Cargo y Área. Este Plan responde al fortalecimiento de competencias identificadas en los colaboradores de SEDE, Oficinas Regionales y Técnicos (de Redes y Territorio):</p> <p>Para capacitar al personal de los centros de servicios lo realizamos a través de la Formación Básica y la Formación Continua que responde al fortalecimiento de competencias en función del puesto que ocupa cada colaborador.</p>	

	<p>Igualmente, la Institución tiene un Plan de Formación Continua para todos los Colaboradores (Centros, SEDE y Regionales), donde se han beneficiado:</p> <p>Igualmente, como plan de desarrollo de competencias y para medir la eficacia de las capacitaciones realizadas, el Departamento de Evaluación del Desempeño creó el formulario para medir las capacitaciones realizadas a los Colaboradores de la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación Anual • Plan de Formación Básica y Continua • Graduaciones de Maestrías, Especialidades y Diplomados. • Matriz de Graduados Diplomados y Especialidades. • Procedimiento de Capacitación • Flujo de Proceso de Formación Básica y Continua 	
--	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>El INAPI cumple con lo establecido en el Reglamento no. 523-09 de Relaciones Laborales en los artículos 27 al 37 correspondiente de las Jornadas de Trabajo. La Institución cuenta con un horario flexible y el otorgamiento de permisos y apoyo al personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de operatividad de Relaciones Laborales; 	

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Operatividad de Reclutamiento y Selección; • Acción de Personal. • Control de Novedades al Personal • Registro Control y Nómina • Listado de Vacaciones aprobadas • Listado de Permisos otorgados por diferentes motivos a los empleados. • Informes de Asistencias de los Empleados por Área, <p>La Institución cuenta con el Comité de Ética, los Buzones de Sugerencias y los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, como mecanismos de consulta y diálogo, en donde se da el seguimiento a cada una de las observaciones realizadas, tanto por nuestros colaboradores como por Ciudadanos externos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional; • Plan de Mejoras Resultado de la Encuesta de Clima Organizacional; • Política Código de Ética Institucional; • Buzones de Sugerencias en Sede y Centros. • Formulario Cuadro Control de Denuncias. <p>El INAPI cuenta la implementación del proceso de Evaluación y Acuerdos de Desempeño por resultados, y con la Evaluación del Periodo Probatorio la cual permite a la institución, conocer el desempeño de los Colaboradores de nuevo ingreso en la institución, así como establecer el debido seguimiento para el fortalecimiento de las competencias que son requeridas.</p>	<p>No se ha concluido el Plan de Acciones de Mejoras como Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>
--	---	--

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>En general los resultados de las evaluaciones de desempeño del periodo probatorio realizadas tuvieron entre muy buenos y excelentes, por lo que se destaca que los colaboradores que han ingresado a nuestra institución se han comprometido por el buen funcionamiento y el buen desempeño en la realización de sus funciones y responsabilidades.</p> <p>En donde podemos evidenciar en el Sistema de Recursos Humanos el reporte de:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes Evaluación en el Sistema de Recursos Humanos en SIGEPI. • Matriz Reporte Acuerdos de Desempeños INAIPI. • Carta de Remisión de Acuerdos. Sistema de Evaluación y Acuerdos de Desempeño por resultado en SIGEPI. • Informes Evaluaciones Periodo Probatorio <p>En apoyo a las Mejoras de las actividades relacionadas con la evaluación de desempeño anual de la Dirección de RRHH, desde la Dirección de TIC se ha desarrollado y puesto en funcionamiento un módulo de Acuerdo y Evaluación del Desempeño Anual basado en objetivos que divide en tres procesos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Levantar y Registrar los Acuerdos de Desempeño 2.- Revisar y Actualizar los Acuerdos de Desempeño establecidos 3.- Evaluar el cumplimiento de los acuerdos de Desempeño y reportar la calificación final. <p>Todo esto acorde a las directrices establecidas por el Ministerio de Administración Pública MAP.</p>	
---	--	--

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Está diseñado para ser utilizados por la totalidad del personal de INAPI desde SEDE, Regionales y Centros de Servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIGEPI • Módulo de Acuerdos de Desempeño • Reporte de cumplimiento de Acuerdos de Desempeño <p>En el INAPI el uso de la tecnología es una herramienta de uso continuo que eleva la calidad del servicio a nuestros usuarios y colaboradores cada área sugiere las mejoras pertinentes.</p> <p>EL INAPI dispone de reportes que permiten identificar el nivel del uso de las tecnologías y a esta información.</p> <p>Como parte de nuestro Sistema de Información y Gestión para la Primera Infancia (SIGEPI), hemos desarrollado una serie de módulos con contribuyen a la mejora en el desempeño de sus funciones a los colaboradores del INAPI, dentro de alguno de estos módulos podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El módulo de Gestión y Seguimiento a las Visitas Domiciliarias. • El módulo de Seguimiento a la realización de los talleres de CAFI. • El módulo de medición en el desarrollo infantil de los Niños y Niñas beneficiarios de nuestros servicios. • El módulo de Gestión y Seguimiento a la Ejecución Presupuestaria de las Organizaciones Socias del INAPI. • Los módulos de digitalización de documentos de las áreas Jurídicas y de RRHH 	
--	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Entre otras importantes iniciativas. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIGEPI (Sistema de Viáticos, Sistema de Transporte, Índice de disponibilidad de los sistemas, Estadística del uso de la página web, Estadística del uso de las redes sociales, Acta de aceptación de Requerimiento de Automatizaciones Internas). • SIGEF / SIGOB <p>En el INAPI los Colaboradores tienen la apertura y disponibilidad para participar de las actividades formativas involucrándose activamente en dichas actividades. La eficacia de la utilización del presupuesto destinadas a capacitaciones y actividades formativas para nuestro personal.</p> <p>El INAPI ha invertido de manera exitosa en el desarrollo de las capacidades de sus todos sus Colaboradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Jornadas de Formación Básica ✚ Jornadas de Formación Continua <p>De igual manera contamos con un Plan de Capacitación Anual, el cual responde al fortalecimiento de competencias identificadas en los colaboradores de SEDE, Oficinas Regionales y Técnicos (de Redes y Territorio).</p> <p>Para capacitar al personal de los centros de servicios lo realizamos a través de la Formación Básica y la Formación Continua que responde al fortalecimiento de competencias en función del puesto que ocupa cada colaborador.</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>La Institución tiene un Plan de Formación Continua para todos los Colaboradores (Centros, SEDE y Regionales). Igualmente, como plan de desarrollo de competencias y para medir la eficacia de las capacitaciones realizadas, el Departamento de Evaluación del Desempeño creó el formulario para medir las capacitaciones realizadas a los Colaboradores de la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación Anual • Plan de Formación Básica y Continua • Graduaciones de Maestrías, Especialidades y Diplomados. • Matriz de Graduados Diplomados y Especialidades. • Plan Operativo Anual INAIPI • Procedimiento de Capacitación. • Resultados de la evaluación del desempeño de los Colaboradores 2018, 2019, 2020: • Listado de participación de Capacitaciones. • Listado de participación de las actividades formativas (básica y continua). • Formulario Medición de las Capacitaciones <p>En la Institución existe una cultura de mejora continua a través del Centro de Atención al Usuario (CAU), donde evidencia la implementación de los Sistemas electrónicos, la capacitación del personal y se tramitan las solicitudes de forma electrónica. Igualmente se realiza una retroalimentación al personal en el proceso de los avances en el CAU.</p>	
---	--	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Siendo capacitados los Colaboradores/as en la atención excelente de nuestros ciudadanos clientes: Inducción Centro Atención al Usuario INAIPI; Atención al Ciudadano; Desarrollo Integral del Servicio: Módulos de Etiqueta y Protocolo, Imagen Profesional e Inteligencia Emocional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Capacitación; • Inducción Centro Atención al Usuario INAIPI; • Listados de participación de Formación Básica y Continua; • Política de Atención al Usuario. • Procedimiento del Centro de Atención al Usuario (CAU) <p>El INAIPI realiza programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. Cada supervisor de área reconoce y motiva de manera periódica a sus colaboradores reconociendo su valor y aporte que realizan a la institución de manera individual y en equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento a los Colaboradores Pioneros Centros CAIPI y CAFI • Asensos (publicaciones de promociones de los Colaboradores); • Comunicaciones divulgadas de beneficios de los Colaboradores, como son el día de cumpleaños, de la Cooperativa, Servicios de Préstamos Empleado Feliz, entre otros. 	
---	---	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónico del departamento de comunicaciones para que estos mensualmente den a conocer los logros de cada equipo de la institución. <p>Desde el Departamento de Relaciones laborales y Sociales se lleva el control de las situaciones de conflictos reportadas y soluciones dadas, en referencia a los casos reportados y solucionados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Informe de levantamiento de información <p>No aplica</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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>En el INAIPI se evidencian programas de apoyo a los empleados para desarrollo de habilidades y crecimiento profesional, de igual forma existen disciplinas orientadas a apoyar a las actividades deportivas y culturales.</p> <p>Realizadas jornadas de sensibilización sobre Derechos de la Niñez. Realizadas jornadas de sensibilización protección y conservación de medio ambiente Desarrollada movilización Social de promoción en valores para una</p>	

	<p>familia sana Realizadas jornadas de salud (operativos médicos). Realizados operativos de limpiezas. Realizadas campañas de arborización. Participación en los encuentros de los directorios provinciales de CONANI. Realizadas actividades de animación sociocultural. Realizados encuentros interinstitucionales sobre el modelo de intervención del INAIPI. Asambleas comunitarias. Constituidos Comités de Participación y Seguimiento Constituidos Comités de Padres, Madres y Tutores/as Comité de Deporte</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes Operativos anuales de capacitación 2019, 2020 y 2021; • Informe de Simulacro de Terremoto; • Listado de asistencia Charla de Hipertensión; • Charla Coronavirus (COVI-19); • Charla “Si Hablemos”; • Charla Sesiones de Coaching; • Charla Medidas Preventivas; • Charla INAIP un Ejército de Voluntarios; • Medidas de Prevención, • Contagio y Propagación; • Listado de asistencia Taller Seguridad Laboral Zona Metro; • Listado de Asistencia Conversatorio sobre la Diabetes; • Conformación de Equipos deportivos y actividades culturales; • Redes Sociales; Fotografías; • Videos; Listados de participantes; 	
--	---	--

<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, (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>	<ul style="list-style-type: none"> • Banners; Agendas; Publicaciones de medios de comunicación digital e impresos; Ayuda académica, periodo del 2015 al 2020. <p>El INAPI cuenta con evidencia niveles de percepción con relación a la reputación de la misma, además de contar dentro del plan de con una acción que busca cuantificar de manera objetiva este punto a través de una herramienta de encuesta.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comentarios en las Redes sociales; • Levantamiento encuesta de satisfacción, • Formulario de Encuesta de Satisfacción (Carta Compromiso); • Campañas publicitarias en Radio, Prensa, Vallas Publicitarias; • Publicidad en las Redes Sociales; <p>En el 2019 el INAPI, UNIBE y UNICEF iniciaron el proceso de investigación de los Sistemas de Evaluación del Desarrollo Infantil existentes a nivel mundial, en el cual se compararon 20 sistemas, de los cuales fueron seleccionado 13 instrumentos que eran compatibles con nuestro país.</p> <p>Luego de la realización de este arduo levantamiento y análisis, se procedió a la selección de instrumentos de evaluación estandarizados nacionales e internacionales mencionados a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MDAT-RD / TDID / Denver (Tamizaje de Desarrollo Infantil Dominicano) • ASQ3 Ages and Stages Questionnaire 3 (utilizado en Canadá/EE.UU./Australia) 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • EAD 3 Escala Abreviada del Desarrollo 3 (utilizado en Colombia) • Cédula de Salud de los Niños y Niñas (Ministerio de Salud Pública Rep.Dom.) • Informe de Evaluación de los niños y niñas de 45 días a tres años (MINERD) <p>Dichos instrumentos fueron comparados en términos de oportunidad de aplicación, luego de realizar un análisis de Alfa de Cronbach (mide la consistencia interna de la prueba y su confiabilidad) con los datos recogidos en 2018 del Informe de Evaluación del MINERD. Estas Instituciones continúan con el pasar de los años mediante Convenios, trabajando en conjunto a favor de la Primera Infancia, para el fortalecimiento de la política de protección y atención integral de la primera Infancia del País; y para mejorar la calidad de la atención de los Niños y Niñas en los Centros de Servicios CAIPI y CAFI.</p> <p>En otro orden, el INAIPI puso en funcionamiento el Módulo de Formación y Ejecución Presupuestaria de las Organizaciones Socias del INAIPI. Con el objetivo de transparentar el uso de los fondos que la Institución destina a las ONGs, para brindar servicios de calidad a los Niños y las Niñas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revista Pasitos; • Listado de Graduación del Diplomado en Atención a la Primera Infancia (grupo 1 y 2); Página web INAIPI, UNIBE y UNICEF 	
--	--	--

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>Desde el INAIPI estamos comprometidos con la conservación del medio ambiente, durante los últimos años se han realizado actividades y Encuestas alegóricas referentes a este tema: reciclaje, cuidado del huerto y reducción de plástico.</p> <p>El INAIPI desde el año 2019 ha estado inmerso en la realización de un “Plan de Reducción de Plásticos de un Solo Uso” en las instalaciones de la Institución, esto con los objetivos de: Reducir el consumo de utensilios plásticos de un solo uso, Sensibilizar a los Colaboradores sobre el consumo excesivo de plástico y Prevenir la contaminación ambiental que tanto afecta el Planeta. En el marco del desarrollo del Plan se implementó un proyecto que lleva por nombre “INAIPI VERDE”, con el objetivo de reducir y reutilizar los plásticos desechables en la institución a través de la sensibilización y educación a los Colaboradores sobre el uso excesivo de este material, buscando la forma que todos se comprometan alcanzar las condiciones necesarias para que se pueda liberar la institución de utensilios plásticos.</p> <p>Igualmente, la Institución ha implementado el Plan de Control de Desechos Químicos (tóner, lámparas fluorescentes), articulado con Bienes Nacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de la Satisfacción 2019 y 2020. • Mes de la Calidad • Proyecto INAIPI Verde. • Entorno de la Seguridad y Entorno Laboral. 	
--	--	--

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>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).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña un día sin Carro (Fotos, Correo electrónico y Formularios de Inscripción Campaña un día sin Carro). • Informe de los procesos Arborización (fotos y redes sociales). • Descargo de Equipos Averiadados lámparas y toner. • Aviso Normas de Uso de la Impresora (impresiones a ambos lados, tiempos de uso de las impresoras, entre otros). • Página web y redes sociales <p>En el INAPI, del Plan Anual de Compras se destina gran parte de estas a compras de productos de las PYMES.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PACC: Adjudicaciones de compras. • Indicador mensual del SISCOMPRAS <p>El INAPI ha medido la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Institución mediante la Encuesta de Satisfacción desde el 2017 como compromiso de calidad con sus usuarios.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 95% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Plan de Mejora de CCC; • Informe Evaluación Seguimiento de CCC. • Encuesta de Satisfacción del Usuario, • Selección Muestra padres-madres-tutores NN inscritos. • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC 	
---	---	--

<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>El INAPI tiene su Oficina de Libre Acceso a la Información, para medir el servicio de transparencia dado a los usuarios. De igual forma, cuentan con la página web y redes sociales.</p> <p>El INAPI ha medido la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Institución mediante la Encuesta de Satisfacción; como compromiso de calidad con sus usuarios. Fueron encuestados 2,706 Padres, Madres y Tutores, midiendo la satisfacción del servicio CAIPI y CAFI. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 95% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuestas realizadas; • Oficina OAI, • Página Web del INAPI; • Carta Compromiso al Ciudadano • Plan de Mejora de CCC; • Informe de Evaluación de Seguimiento de CCC. • Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019 y 2020. • Selección Muestra padres-madres-tutores Niños y Niñas inscritos. • Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC 	
---	--	--

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>Desde el INAPI se trabaja muy de la mano con la comunidad a través del desarrollo de actividades procurando integrar a los servicios ofrecidos. A nivel de territorios se realizan encuentros, reuniones y charlas con la participación de los padres, madres, tutores y la comunidad de manera general, a través de las oficinas regionales, centros y locales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Sensibilización y Animación Socio Cultural. • Actividad de Conformación del Comité de Padres y Madre. • Fotografías de las actividades de Animación Socio Cultural. 	
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>El INAPI en las redes sociales promueve acciones orientadas al cuidado del Medio Ambiente Sano, Jornadas de Forestación; Cuidado del huerto en los Centros de Servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revista Pasitos y publicaciones en redes sociales 	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido,</p>	<p>La institución cuenta con una Política de Protección al Medio Ambiente, que incluye la responsabilidad de los proveedores en el cumplimiento de dicha política. El INAPI desde el 2019, estuvo inmerso en la realización de un “Plan de Reducción de</p>	

<p>y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>Plásticos de un Solo Uso” en las instalaciones de la Institución, esto con los objetivos de: Reducir el consumo de utensilios plásticos de un solo uso, Sensibilizar a los Colaboradores sobre el consumo excesivo de plástico y Prevenir la contaminación ambiental que tanto afecta el Planeta. En el marco del desarrollo del Plan se está implementando un proyecto que lleva por nombre “INAIPI VERDE”, con el objetivo de reducir y reutilizar los plásticos desechables en la institución a través de la sensibilización y educación a los Colaboradores sobre el uso excesivo de este material, buscando la forma que todos se comprometan alcanzar las condiciones necesarias para que se pueda liberar la institución de utensilios plásticos. Igualmente, el INAIPI apoya y motiva en los Centros de Servicios (Niños, Niñas y Colaboradores) al cuidado y protección del medio ambiente y el cuidado del huerto.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Protección de Medio Ambiente del INAIPI. • Ejecución de Programa de Reciclaje en los Centros de Servicios (2018, 2019, 2020). • Proyecto INAIPI Verde. • Informe Piloto de Recolección de Residuos en la SEDE Central, • Regionales y Centros de Servicios (año 2019). 	
<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El INAIPI mantiene fortalecidas las relaciones interinstitucionales, a través de los encuentros con autoridades, organizaciones comunitarias que se identifican con el modelo de intervención.</p>	

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se evidencia la capacitación de la Contraloría como miembro del Consejo de Fomento de las Asociaciones sin Fines de Lucro (ASFL).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de Asistencia de Conformación de Comité de Padres, Madres o Tutores. • Listado de Asistencia de Comité de Participación y Seguimiento. • Informe de Visitas con Líderes Comunitarios. • Fotos y Videos. Informes y Testimonios. • Acuerdos Interinstitucionales. • Convenios. Publicaciones Medios de Comunicación. <p>El INAIPI mantiene presencia en los medios de comunicación radiales, televisivos redes sociales y portales WEB. La Dirección Ejecutiva participa en entrevistas en diversos Medios de Comunicación de acuerdo al tema y en actividades organizadas por la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional. • Portal WEB. • Mural Institucional. • Comunicado de prensa escrita. • Fotografías <p>En el INAIPI se tiene destinado presupuesto para poblaciones de mayor riesgo y vulnerabilidad para entrar al modelo de intervención.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Articulación con la Junta Central Electoral. • Convenio con SENASA. • Articulación Salud Pública. • Articulación con el MINERD. PACC / POA 	
---	---	--

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<p>En el INAPI se contratan personas de diversidades étnicas sin ningún tipo de discriminación incluyendo factores étnicos. Hemos realizado actividades conjuntamente con CONADIS con miras a fortalecer la perspectiva de trabajo de personas en situación de desventaja.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nómina Institucional del 2015 al 2021. • Listado de Personal Contratado con Discapacidad (2019,2020,2021). • Minutas de Reunión 	
<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La Institución apoya proyectos de desarrollo internacional a través de la Oficina de Relaciones Interinstitucionales con la coordinación e implementación de proyectos y acuerdos destinados a fortalecer la Primera Infancia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Visita a Colombia, Perú. • Informe de Visita de Colombia a República Dominicana. 	
<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>La Institución apoya proyectos de desarrollo internacional a través de la Oficina de Relaciones Interinstitucionales con la coordinación e implementación de proyectos y acuerdos destinados a fortalecer la Primera Infancia.</p> <p>El INAPI mantiene fortalecidas las relaciones interinstitucionales, a través de los encuentros con autoridades, organizaciones comunitarias que se identifican con el modelo de intervención.</p> <p>Se evidencia la capacitación de la Contraloría como miembro del Consejo de Fomento de las Asociaciones sin Fines de Lucro (ASFL).</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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de Asistencia de Conformación de Comité de Padres, Madres o Tutores. • Listado de Asistencia de Comité de Participación y Seguimiento. • Informe de Visitas con Líderes Comunitarios. • Fotos y Videos. Informes y Testimonios. • Acuerdos Interinstitucionales. • Convenios. • Publicaciones Medios de Comunicación. • Informe de Visita a Colombia, Perú. • Informe de Visita Colombia a República Dominicana. <p>El INAPI ha realizado encuentros e intercambios de conocimientos muy productivos nacionales e internacionales. En el mes de noviembre del año 2018, el INAPI realizó el Primer Seminario Internacional de “Derecho y Políticas Publicas de la Primera Infancia en República Dominicana”.</p> <p>En el mes de noviembre del año 2019, el INAPI realiza el 2do. Seminario Internacional sobre “Primera Infancia, Gobiernos Locales y Gestión Territorial”, donde participaron Profesionales compartiendo sus experiencias de países como Brasil, Colombia, Chile, entre otros. De igual manera el INAPI participó en diferentes intercambios referente a la Primera Infancia en otros países, como Colombia, Perú y Chile.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias e Invitaciones. • Prog General Seminario Derecho y Políticas Publicas Primera Infancia en RD 	
--	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria, Invitaciones y Contenido del Seminario Internacional sobre “Primera Infancia, Gobiernos Locales y Gestión Territorial” • Informe Final Proyecto RD-Colombia, Perú y Chile <p>Se evidencia la realización de actividades, talleres, charlas y mensajes para los aspectos de prevención y salud en el trabajo, para Colaboradores.</p> <p>A partir de marzo del 2020, por motivo de la pandemia del COVI-19, el INAIPI ha realizado también capacitaciones y charlas de modalidad virtual, en apoyo emocional para los Colaboradores y en apego al Plan de Capacitación preparado para tales fines. Se han realizado Charlas y Sesiones de coaching para escuchar a los Colaboradores. Igualmente, se han realizado operativos de salud para detección del COVI-19 y operativos de Sanitización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación Virtual (por motivo de la pandemia COVI-19). • Correos e invitaciones a Charlas. • Listado de las capacitaciones realizadas de manera virtual. • Jornada Auditiva, • Charla de Diabetes, • Jornada Ginecológica, • Charla de Hipertensión (tabaquismo y alcoholismo) y Hepatitis, • Taller Seguridad Laboral Simulacro de Terremoto, 	
---	--	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención de Accidentes; • Ergonomía en Oficina, • Hábitos Saludables, • Charlas de Hepatitis, • Jornadas de Analítica, • Control Prenatal, • Promoción de la lactancia exclusiva, <p>Centros de Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento en los Centros Enfermedades comunes crónicas, • Enfermedades Ocupacionales, • Condiciones de cada centro, • jornadas de vacunación. • Listados de asistencias de cada charla o taller. <p>No aplica</p>	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> - Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 	<p>El INAIPI ha logrado ampliar en modo significativo la cobertura de atención integral de calidad a la primera infancia a través de sus programas CAIPI y PBFC.</p> <p>Se evidencian indicadores de cada uno de los procesos (estratégicos, claves y de apoyo) donde se cuantifican términos de cantidad y calidad.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). - Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano INAIPI • Planes de Mejora CAF • Informes y avances al Seguimiento al Plan de Mejora CAF. • Informe de Medición SIGIL 2018. • Presentación Informe de Medición SIGIL. • Plan Estratégico Institucional CGR 2016-2020 (revisión noviembre 2020). • Informe final de la consultoría de apoyo al programa de desarrollo infantil temprano, • Memoria Institucional. • Cumplimiento de Metas Presidenciales SIGOB <p>El INAIPI tiene planificada la primera evaluación de impacto en el año 2021.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2016-2020. • Memorias Institucionales <p>El Banco Mundial, en su componente #3 del Proyecto de Apoyo al Pacto Educativo tiene como objetivo apoyar la capacidad de los servicios públicos ofrecidos por los centros de atención integral a la primera infancia. Para esto, en 2018 INAIPI y Banco Mundial en alianza estratégica con el Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad (IDEICE) llevaron a cabo un estudio piloto con el objetivo de medir la calidad de servicios en diez (10) CAIPI ubicados en zona metropolitana. Este estudio utilizó cuatro instrumentos (4) de medición proporcionados por el Banco Mundial: 1. Observación de aula; 2. Encuentra Administración del centro; 3. Encuesta Infraestructura y ambientes</p>	<p>No se evidencia que el Inaiipi ha hecho la Evaluación de Impacto del Plan Estratégico Institucional 2016-2020</p>
---	---	--

<p>- Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>adecuados; y 4. Encuesta Salud y nutrición. Los resultados del piloto fueron presentados a INAPI por el equipo de IDEICE y Banco Mundial en diciembre 2018.</p> <p>Se plantea utilizar la herramienta TEACH ECE, cuyo propósito es medir la calidad de las prácticas pedagógicas de un profesor que imparte clases en centros de atención integral a la primera infancia. Esta herramienta es una adaptación para primera infancia del instrumento de observación de aula TEACH diseñado por el Banco Mundial.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios publicados en la página Web; • http://saber.worldbank.org/index.cfm?indx=5&sub=71) • Informes TEACH <p>El INAPI ha establecido acuerdos y convenios con otras organizaciones, en su mayoría del Sector Primera Infancia. El cumplimiento de los acuerdos va relacionado con la prestación de los servicios de cada institución y se evidencia en los logros obtenidos, como se reseña en la rendición de cuenta de final de año. Estos acuerdos no incluyen intercambios financieros, sino apoyos y articulaciones, ya que, por su naturaleza, la institución brinda y gestiona otros servicios para la población que atiende.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional, 	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> - Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. - Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios publicados en la página web, entre los cuales están: FEDOMU, INFOTEP; INEFI, Universidad Católica; Procuraduría General de la República Sociedad Dominicana de Pediatría SENASA, Rehabilitación, SIUBEN, UNICEF, JICA, FEDOMU, Organización de Estados Iberoamericanos, OPTIC, EDUCA, INAFOCAM, DEPRIDAM, PNUT, SISALRIL, Patronato Cibao de Rehabilitación, CONANI; entre otros. <p>El INAIPI tiene planificada la primera evaluación de impacto en el año 2021. La Cámara de Cuentas de la República Dominicana realizó una Auditoría correspondiente a los años 2015-2016, actualmente realizando del año 2019. El INAIPI es auditado por la Unidad Interna de la Contraloría de la República Dominicana.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes consensuados con las Direcciones (salientes y entrantes). Libramientos. Preventivos <p>En el INAIPI en miras de eficientizar el servicio, se han realizado benchmarking con otras instituciones buscando mejorar los procesos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking Evaluación del Desempeño por Resultados, • Competencia MAP. • Benchmarking INABIE. • Benchmarking Estancias Infantiles de la Seguridad Social. 	<p>No se evidencia que el Inaipi ha hecho la Evaluación de impacto del Plan Estratégico Institucional 2016-2020</p>
---	---	---

<p>- Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>La Institución prevé realizar la Evaluación de Impacto este 2021, aunque si tenemos información sobre los servicios que entregamos a la sociedad. La calidad de los planes operativos ha sido evaluada para realizar ajustes al término de su ejecución y para mejorar la formulación de los planes subsiguientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de mejoras de evaluación al PEI • Reporte Planes Operativos Anuales 	<p>No se evidencia que el Inaipi ha hecho la Evaluación de impacto del Plan Estratégico Institucional 2016-2020</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. • Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 	<p>El INAIPI realizó medición de los riesgos institucionales y creando oportunidades de mejoras. La Institución ha realizado las Matrices de Riesgo, Instructivos y ha determinado su accionar ante los posibles riesgos (identificados por áreas).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta de Matrices de Riesgo realizadas (requeridas por NOBACI). • Metodología VAR. • Política de Autoevaluación de la Normas Básicas de Control Interno • Matrices de Valoración de Riesgo de las Áreas de Apoyo. <p>La institución cada año realiza una planificación de los recursos humanos, que va relacionado con las metas a cumplir. De igual manera, se realizan promociones, valorando la experiencia adquirida y el nivel profesional de</p>	

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 	<p>los Colaboradores. También existe un plan de capacitación y formación que se realiza a partir de las necesidades de los Colaboradores y las áreas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificación de los recursos humanos. Planificación de Formación Básica y Continua Promociones a Empleados <p>El INAIPI ha realizado considerables esfuerzos en el desarrollo, innovación e incorporación de un Sistema Integral para la Gestión e Información de la Primera Infancia, en este sentido se ha abocado al desarrollo de herramientas en las áreas que componen los servicios y procesos misionales de la institución.</p> <p>Evidencia: Módulo de Gestión de Registro de Niños y Niñas en los Centros</p> <ul style="list-style-type: none"> Módulo de Registro y Seguimiento de Asistencia de Niños y Niñas a los centros Módulo de Seguimiento a la Salud de Niños y Niñas Módulo de Protección de Niños y Niñas Módulo de Seguimiento al Registro de Nacimiento Herramienta para la gestión de egresos de Niños y Niñas al nivel inicial Módulo de Seguimiento a la Formación Básica del Personal de los Centros Módulo de Levantamientos Digitales Módulo de Gestión de Visitas Domiciliarias Módulo de Reclutamiento y Selección de RRHH 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 	<ul style="list-style-type: none"> Módulo de Registro, Control y Nómina de RRHH Módulo de Relaciones Laborales de RRHH Módulo de Evaluación de Desempeño y Capacitación de RRHH Módulo de Compensación y Beneficio de RRHH Módulo de Gestión de Suministros Módulo de Gestión de Contratos Módulo para la Gestión de Expediente Módulo Para el Registro de Activos Fijos Modulo para la Gestión de Cuentas por Pagar Módulo de Gestión de Viáticos Módulo de Gestión de Transportación Módulo de Gestión de Locales e Infraestructuras Módulo de Gestión de Servicios Básicos Módulo de Digitalización de Expedientes <p>El INAIPI no cuenta con otra institución a nivel nacional que ofrezca igual servicio integral de atención, por lo que solo puede observar experiencias similares en otros países de Latinoamérica. Para los fines de indicadores nos remitimos a los que utilizan organismos internacionales como UNESCO en su portal de Estadísticas de Primera Infancia (SIPI) y el Banco Mundial, en su módulo de datos estadísticos. Para los fines, el INAIPI ha seleccionado el indicador "Porcentaje de niños y niñas con lactancia materna exclusiva hasta los 6 meses de edad". Este responde a un indicador país que debe ser monitoreado para enfocar las intervenciones. También permitirá medir y evaluar la efectividad de la formación</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). • Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 	<p>a familias, en este tema. Para los fines, se cuenta con bases de datos externa de medición y la posibilidad de capturar el dato anualmente, desde los registros administrativos del INAIPI. Para los fines del Benchmarking, estaremos midiendo con las instituciones de servicios de las políticas públicas "Cero a Siempre" de Colombia y "Cuna Más" de Perú.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capturas de Pantallas del indicador seleccionado. 82 Salas de Lactancia Materna a nivel nacional <p>El INAIPI mediante la Oficina de Relaciones Interinstitucionales, da seguimiento al cumplimiento de todos los acuerdos establecidos, incluyendo las instituciones en los diversos procesos que impactan los servicios (CAIPI - CAFI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuses e informes. Memorias Institucionales • Matriz seguimiento acuerdos Interinstitucionales <p>Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>La cantidad de procesos que realiza el INAIPI para brindar servicios de Atención Integral a la Primera Infancia se ha convertido en un gran desafío para el logro de las metas y objetivos</p>	
---	---	--

	<p>institucionales, lo que ha provocado la necesidad de crear herramientas y protocolos que aumenten la eficiencia de la gestión de los colaboradores para mejorar la calidad de los servicios prestados a la población.</p> <p>A continuación, una relación de proyectos implementados en el pasado reciente que permiten al INAPI la prestación de los servicios de manera eficiente y con pocos trámites burocráticos:</p> <p>Desarrollo e implementación de una aplicación móvil para levantamiento de información socio familiar a nivel nacional, la misma ha permitido que el proceso de recolección de información sea más ágil y eficiente, reduciendo a la vez los costos vinculados al procesamiento de información eliminando el registro físico, el proceso de validación y la digitación de los datos recolectados en todo el territorio nacional.</p> <p>Desarrollo e implementación de una aplicación móvil para el registro de las visitas domiciliarias, así como también el procesamiento de las informaciones recolectadas. Como resultado de la puesta en funcionamiento de esta importante herramienta de trabajo hemos obtenido los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reducción de más de 9 millones de copias anuales, lo que representa un ahorro importante para el presupuesto institucional, expresado en millones de pesos.• Eficientiza el proceso de recolección de datos, reduciendo el tiempo de intervención con los beneficiarios.	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda la posibilidad de obtener información en tiempo real a partir de los datos recolectados. • Reduce la cantidad de errores a su mínima expresión. <p>Desarrollo e implementación del módulo de transporte y viáticos; con la puesta en funcionamiento de esta herramienta de trabajo se dinamiza el proceso de solicitud de unidades de transporte, también permite la configuración de rutas por provincias y por región, lo que impacta de manera positiva en la reducción de costos y el tiempo de espera de los centros cuando hacen solicitudes de insumos, materiales o la prestación de servicios:</p> <p>A continuación, algunos elementos positivos como resultado de la implementación de esta herramienta de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reduce el costo de los viajes, dado que permite gestionar los destinos y agrupar solicitudes por diferentes criterios, lo que implica menor consumo de combustible, menos desgaste de las unidades de transporte. - Reduce el tiempo de espera de las áreas para atender requerimientos. - Evita duplicidades en la aplicación de pagos de dietas y viáticos. - Otros elementos que forman parte de la herramienta de trabajo. <p>En otro orden, el INAIPI puso en funcionamiento el Módulo de Formación y Ejecución Presupuestaria de las Organizaciones Socias del INAIPI. Con el objetivo de transparentar el uso de los fondos que la Institución destina a las ONGs, para brindar servicios de calidad a los Niños y las</p>	
--	---	--

	<p>Niñas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Lista de herramientas y soluciones implementadas que hacen más efectiva la prestación de los servicios del INAPI a la comunidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de correo electrónico institucional a través de la plataforma de Office365. • Uso de Almacenamiento SharePoint. • Desarrollo e Implementación de una Intranet. • Uso de Formulario de Empleo en Línea. • Proyecto de Interoperabilidad con la Procuraduría General de la República. • Proyecto de Interoperabilidad Servicio Nacional de Salud. • Proyecto de Interoperabilidad IDEICE. • Puesta en funcionamiento de Formulario de Sugerencias. • Implementación de un Centro de Atención al Usuario para contacto con el ciudadano. <p>Con la implementación de estas importantes herramientas de trabajo se han obtenido resultados positivos para los beneficiarios de los servicios que brinda el INAPI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecnicar todas las áreas sustantivas y de gestión administrativa • Disminuir la burocracia administrativa • Mejora de la calidad en la prestación de servicios • Reducción de costos • Buenas prácticas para la reducción del uso de papel 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> Fomento del trabajo colaborativo a través de las herramientas tecnológica Interoperabilidad con otras instituciones del gobierno central Disminución del tiempo de respuesta a las necesidades planteadas por las áreas. <p>INAPI cuenta con la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría quien se encarga de fiscalizar el buen uso de los fondos públicos. La Institución es auditada constantemente en el proceso implementado de la Normas Básicas de Control Interno, en la cual se define el mínimo de calidad requerido para el control interno.</p> <p>La Institución cuenta con auditorías realizadas por otras instituciones en temas relacionados a calidad, gestión y servicios ofrecidos.</p> <p>En el mes de julio 2020, en el INAPI fue realizado el Autodiagnóstico – Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad, por la Consultora PASSA; con el objetivo de verificar nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en las Normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018.</p> <p>Anteriormente, la Institución SIGIL realizó Auditoría Técnica a los Servicios del INAPI (CAPI y CAFI), con el objetivo de revisar el periodo de referencia y aspectos claves en la metodología para la medición y verificación de los indicadores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> NOBACI 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> Informe del Autodiagnóstico – Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad Carpeta de Evidencias del SGC-INAUPI; Minuta de Reuniones con el Comité de Calidad; Plan de la Auditoría; Listado de Participantes, entre otros. Informe final de la primera medición de la Auditoría Técnica Operativa (ATO). Informe Auditoría de Control Interno. Informe que contiene la propuesta de plan de mejoramiento técnico y operativo. Informe final de la consultoría de apoyo al programa de desarrollo infantil temprano, año 2017. <p>El INAIPI es reconocido por tres sellos de “Buena Práctica Inclusivas para las Personas con Discapacidad 2020” en las categorías Oro y Plata, por CONADIS y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). En el premio, que esta ocasión se realizó de manera virtual, el INAIPI obtuvo las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> Educación (Oro): Formación de Colaboradores y Colaboradoras a través del Diplomado de Señales de Alertas para el Desarrollo. Participación (Oro): Gestión de Registro de Nacimiento para niños y niñas con discapacidad. Salud (Plata): Referimiento y entrega de sillas de ruedas especializadas a niños y niñas de las redes de servicios del INAIPI. 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. • Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. 	<p>La Institución es premiada en 2019 por su Política de Inclusión Social en Atención Integral a la Primera Infancia con Discapacidad y Sensibilización sobre Discapacidad al Personal, Familias y Socios.</p> <p>La Institución ha sido premiada por ejercer acciones y prácticas a favor del desarrollo y la inclusión plena de las personas con discapacidad, en especial los niños y las niñas,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Placas del "Sello de Buenas Prácticas de Inclusión" en la categoría Oro: <ol style="list-style-type: none"> 8. Atención Integral a la Primera Infancia con Discapacidad. 9. Sensibilización sobre Discapacidad al Personal, Familias y Socios • Dos placas en la categoría Plata: <ol style="list-style-type: none"> 1. Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad. 2. Accesibilidad Física de las Instalaciones. • Invitaciones a eventos de premiación • Fotografía de premiación. <p>Hemos completado a cabalidad la Ejecución Presupuestaria correspondiente al período en cuestión (2020-2021), manteniendo la eficiencia y la eficacia en la calidad del gasto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dato Estadístico Mensual. • Reporte de Avances y Logros por Trimestre • Microsoft Planner <p>El INAPI es auditado por la Unidad de Control Interno de la Contraloría General de</p>	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>la República Dominicana mensualmente, con el objetivo de ver el óptimo resultado en las mediciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libramientos, • Preventivos, • Nómina Institucional, • Relación de Cheques. <p>El INAPII eficientiza los costos, administrando mejor los recursos, mejorando los niveles de costos; impactando así en los centros con un mejor servicio.</p> <p>EVIDENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de Compras y Contrataciones Públicas • Pagos de Servicios oportunos 	
---	--	--

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.