



Instituto Duartiano

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

Preparado por el Comité de Autoevaluación

**Lic. Víctor Zabala Sánchez
Coordinador**

**Licda. Miriam Yadhira Del Jesús
José Pilía Moreno Duarte
Licda. Bianca López Grullón**

**Licdo. Junior Torres
Licda. Leni Sirí Acosta
Hanelyn Gómez**

Evaluadores

**Santo Domingo, D. N.
Junio 2022**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

I. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

- 1.1.1. MISIÓN
- 1.1.2. VISIÓN
- 1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES
- 1.1.4. BASE LEGAL
- 1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- 1.1.6. SERVICIOS

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL. (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

- 2.1.1 LIDERAZGO
- 2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA
- 2.1.3 PERSONAS
- 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS
- 2.1.5 PROCESOS

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

- 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.
- 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

RESUMEN EJECUTIVO

El Instituto Duarte es una entidad descentralizada, de carácter patriótico, apolítico y cultural con personería jurídica propia. Tiene el propósito de llevar al pueblo dominicano y a otras naciones, la historia de Juan Pablo Duarte e impulsar que, por medio del conocimiento de sus ideales, laboriosidad, honestidad acrisolada y vida ejemplar, exista un mejor ciudadano y la Patria justa y feliz que soñó el Padre de la Patria.

Comprometido en fomentar la mejora continua de la calidad de la institución y, con ello, garantizar la transparencia y fortalecer la confianza entre esta entidad patriótica y el pueblo dominicano, ha conformado el Comité Institucional de la Calidad (CIC-ID), mediante la Resolución Núm. ID.04-2022, de fecha 25 de mayo de 2022, iniciando los trabajos para el proceso de autoevaluación, tomando de referencia el Modelo Marco Común de Evaluación CAF (Modelo CAF), en procura de identificar las buenas prácticas para la mejora de la calidad institucional.

Para estos efectos, el equipo que integra este comité procuró y recibió una capacitación sobre “La socialización CAF en la aversión 2020, el informe de autoevaluación y el sistema de tabla de puntuación”, facilitada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en fecha 11 de mayo de 2022, en la cual, los miembros del CIC-ID acordaron seguir las fases de este proceso, iniciando con la primera fase que establece el punto de partida. Se comunicó el proyecto de autoevaluación a lo interno de la entidad, mediante una circular; se consensuó el cronograma de las reuniones para cumplir con las siguientes fases, lo cual también fue extendido a todos los servidores.

Una vez concluida la autoevaluación, se elaboró una relación de las evidencias que sustentan los puntos fuertes encontrados en el proceso; se distribuyó a cada miembro y responsable de recopilar estas evidencias documentales, digitales y físicas.

Para la aplicación del sistema de puntuación, todos los miembros retroalimentaron los puntos fuertes de cada subcriterio, y puntuaron según su estimación. Presentaron estos resultados a la máxima autoridad y los servidores duartianos en general, para su conocimiento sobre el estatus del proceso.

Seis reuniones ordinarias, una extraordinaria, más dos sesiones para informar a la máxima autoridad sobre el proceso y los resultados, fue el total de los encuentros que tuvieron lugar en el Salón de Sesiones Dr. Pedro Troncoso Sánchez, ubicado dentro de la sede del Instituto Duarte.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1 MISIÓN

Difundir la vida, la obra y el ejemplo del Padre de la Patria y Fundador de la República, Juan Pablo Duarte y Díez, en primer lugar; y en segundo término, de los trinitarios y de los próceres de la Restauración de la Independencia Nacional, para la edificación moral y cívica del pueblo dominicano y su mejor formación.

I.1.2 VISIÓN

Ser la institución responsable de trabajar sin desmayos para que el pueblo dominicano conozca la verdadera historia de la vida, la obra, el pensamiento y los sacrificios de Juan Pablo Duarte y sus seguidores; y que este conocimiento se cimente en las nuevas generaciones como un ejemplo a seguir para que los futuros ciudadanos de nuestro país trabajen para continuar su obra y lograr una patria edificada sobre la base de la moral y la responsabilidad.

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

Integridad	Honestidad
Vocación de servicio	Transparencia
Institucionalidad	Patriotismo
Lealtad	

I.1.4 BASE LEGAL

Esta organización tiene un contexto legal amplio que regula su funcionamiento, así como el uso correcto de los símbolos patrios de la República Dominicana y las imágenes de los Padres Fundadores de esta Nación que se colocan en espacios públicos.

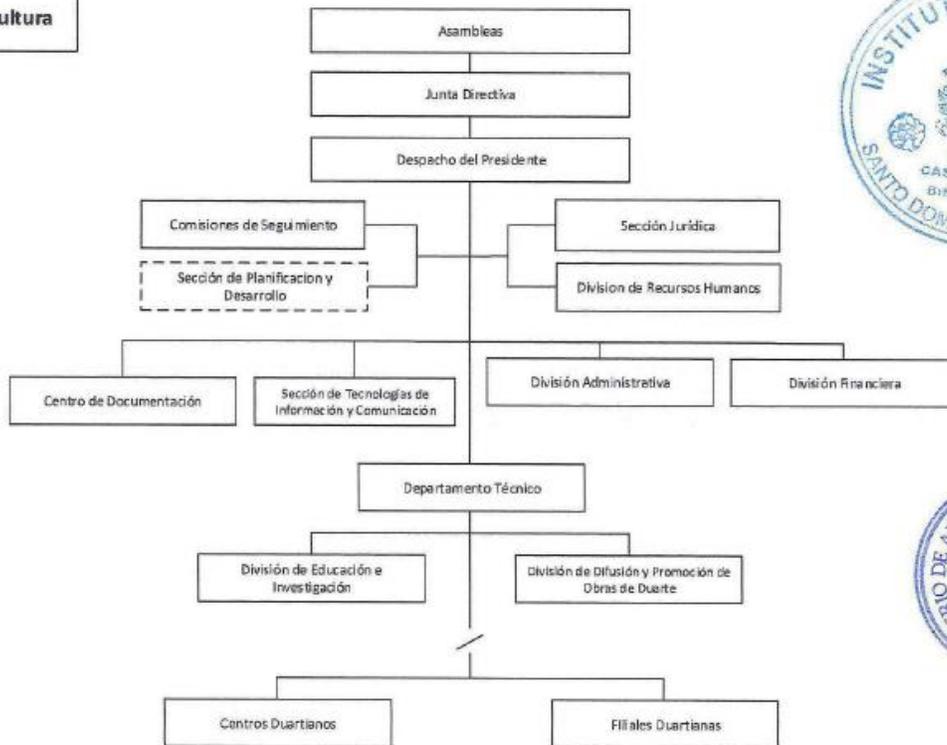
Algunos de estos preceptos legales son los siguientes:

- a) Decreto número 1892, del 7 de diciembre de 1967, que crea el Instituto Duarteano.
- b) Ley número 127-01, de fecha 26 de julio de 2001, que declara al Instituto Duarteano como organismo de carácter oficial autónomo.
- c) Ley número 210-19, de fecha 12 de julio de 2019, que regula el uso de los Símbolos Patrios de la República Dominicana.
- d) Ley número 193-19, dispone que las imágenes de los patricios Juan Pablo Duarte y Díez, Francisco del Rosario Sánchez y Ramón Matías Mella, sean colocadas en todas las instituciones públicas y privadas del país.

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Ministerio de Cultura

Organigrama Estructural del Instituto Duarteano



J. Rom

[Handwritten signature]

Dirección de Diseño Organizacional
Marzo 2022



I.1.6 SERVICIOS

1.1.6.1 Visitas al Museo Juan Pablo Duarte

Ofrecemos recorridos guiados totalmente gratis en el Museo Juan Pablo Duarte que incluye tres salas, más de 100 figuras en cera, dioramas con marcados detalles de vestuario, elementos ornamentales, paisajes y expresiones, piezas que pertenecieron a Juan Pablo y a toda la familia Duarte Díez.

- ✚ *Horario de prestación:* Martes a domingos, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.
- ✚ *Costo:* Gratis
- ✚ *Tiempo de respuesta:* La respuesta a esta solicitud se hará en un plazo mínimo de un día laborable.
- ✚ *Departamento que lo ofrece:* Dirección del Museo Juan Pablo Duarte.
- ✚ *Dirección:* Calle Isabel La Católica #308, esquina calle Restauración, Ciudad Colonial, Distrito Nacional, República Dominicana.
- ✚ *¿A quién va dirigido?* Estudiantes, maestros, entidades públicas y privadas, público en general.

1.1.6.2 Conferencias y Talleres

Nuestros historiadores dictan conferencias, charlas y talleres a grupos escolares y de entidades públicas y privadas sobre la vida y obra de Juan Pablo Duarte, de los trinitarios, los restauradores o procesos históricos relacionados. Algunos títulos son: “Duarte, Constitución y Símbolos Patrios”; “Vigencia del pensamiento de Duarte y su impacto en la Soberanía Dominicana”; “Duarte: un líder para la juventud”; “Pertinencia del pensamiento Duartiano en el proceso histórico dominicano”; “Duarte y La Trinitaria”; y otros.

- ✚ *Horario de prestación:* Lunes a domingos, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
- ✚ *Costo:* Gratis
- ✚ *Tiempo de respuesta:* La respuesta a esta solicitud se hará en un plazo mínimo de tres días laborables.
- ✚ *Departamento que lo ofrece:* División de Educación e Investigación | División de Difusión y Promoción de Obras de Duarte
- ✚ *Dirección:* Calle Isabel La Católica #308, esquina calle Restauración, Ciudad Colonial, Distrito Nacional, República Dominicana.
- ✚ *¿A quién va dirigido?* Estudiantes, maestros, entidades públicas y privadas, público en general.

1.1.6.3 Distribución de materiales didácticos, patrióticos

Entregamos folletos, cartillas, libros y póster sobre el Padre de la Patria y Fundador de la República, Juan Pablo Duarte, los trinitarios y los héroes restauradores de la Independencia Nacional, que forman parte de la colección bibliográfica del Instituto Duartiano.

- ✚ *Horario de prestación:* Lunes a domingos, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
- ✚ *Costo:* Gratis
- ✚ *Tiempo de respuesta:* La respuesta a esta solicitud se hará en un plazo mínimo de tres días laborables. La aprobación de la cantidad estará sujeta a la disponibilidad que tenga el Instituto Duartiano de estos materiales en almacén.
- ✚ *Departamento que lo ofrece:* División de Difusión y Promoción de Obras de Duarte
- ✚ *Dirección:* Calle Isabel La Católica #308, esquina calle Restauración, Ciudad Colonial, Distrito Nacional, República Dominicana.
- ✚ *¿A quién va dirigido?* Estudiantes, maestros, entidades públicas y privadas, público en general.

I.1.6.4 Aprobación de bustos e imágenes de Juan Pablo Duarte

En cumplimiento de la Ley Núm. 127-01, aprobamos los retratos, estatuas, bustos y otras imágenes de Juan Pablo Duarte para uso en monumentos públicos, oficinas nacionales y municipales, escuelas, billetes de banco, sellos de correos, cuadernos y publicaciones oficiales y privadas.

- ✚ *Horario de prestación:* Lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
- ✚ *Costo:* Gratis
- ✚ *Tiempo de respuesta:* La respuesta a esta solicitud se hará en un plazo mínimo de diez días laborables. La aprobación de bustos o imágenes de Duarte estará sujeta al cumplimiento efectivo y eficaz de la Ley Núm. 127-01, por parte del solicitante.
- ✚ *Departamento que lo ofrece:* División de Educación e Investigación
- ✚ *Dirección:* Calle Isabel La Católica #308, esquina calle Restauración, Ciudad Colonial, Distrito Nacional, República Dominicana.
- ✚ *¿A quién va dirigido?* Entidades públicas y privadas, público en general.

I.1.6.5 Recorridos históricos por la Ciudad Colonial

Dirigimos recorridos históricos y explicativos por la Ciudad Colonial, patrimonio de la humanidad, que incluyen los espacios culturales y monumentos relacionados con Juan Pablo Duarte. Estos lugares son: Puerta de la Misericordia, Fuerte San Genaro (Puerta del Conde), Altar de la Patria, Casa de Concepción Bona, Casa donde fue fundada la Sociedad Secreta La Trinitaria, Iglesia Nuestra Señora del Carmen, Plaza Duarte, Cárcel Vieja, Plaza de Armas, Panteón de la Patria, Ferretería Marina del Don Juan José Duarte y Museo Juan Pablo Duarte.

- ✚ *Horario de prestación:* Lunes a domingos, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
- ✚ *Costo:* Gratis
- ✚ *Tiempo de respuesta:* La respuesta a esta solicitud se hará en un plazo mínimo de tres días laborables.
- ✚ *Departamento que lo ofrece:* Sección de Servicios Generales | División de Educación e Investigación
- ✚ *Dirección:* Calle Isabel La Católica #308, esquina calle Restauración, Ciudad Colonial, Distrito Nacional, República Dominicana.
- ✚ *¿A quién va dirigido?* Estudiantes, maestros, entidades públicas y privadas, público en general.

I.1.6.6 Biblioteca Dr. Enrique Patín Veloz

La biblioteca Dr. Enrique Patín Veloz brinda servicios al público en general en el primer nivel de las instalaciones del Instituto Duarteano, con más de cinco mil títulos en diversas áreas del saber disponibles para consulta, y un amplio catálogo de 70 obras de distintos autores nacionales e internacionales.

- ✚ *Horario de prestación:* Lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
- ✚ *Costo:* Gratis
- ✚ *Contacto:* (809) 867 1436 ext. 2237
- ✚ *Departamento que lo ofrece:* Instituto Duarteano – Centro de Documentación
- ✚ *Dirección:* Calle Isabel La Católica #308, esquina calle Restauración, Ciudad Colonial, Distrito Nacional, República Dominicana.
- ✚ *¿A quién va dirigido?* Estudiantes, maestros, entidades públicas y privadas, público en general.

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El Instituto Duartiano se encuentra en un proceso de robustecimiento del desarrollo institucional, por el que se compromete a asumir cambios en su estructura de procesos de gestión, herramientas y/o mecanismos en las diferentes áreas de la Administración.

Plantea continuar trabajando arduamente para lograr la misión y visión planteadas en el marco institucional; para lo cual, desarrollará políticas que fomenten e impulsen los estándares de la calidad de los servicios disponibles.

Alineamiento estratégico del Instituto Duartiano

El Instituto Duartiano, asumiendo el compromiso de lograr la misión, visión y valores definidos en el marco institucional, y lo planteado anteriormente en este informe, se proyecta con unos ejes estratégicos que están alineados a unos objetivos claros y precisos.

En este informe, listamos algunos de los ejes estratégicos, con sus respectivos objetivos principales; sintetizado de esta forma por tomar en cuenta los resultados obtenidos de esta autoevaluación:

Eje estratégico 1

Consolidar su proceso de desarrollo institucional.

➤ Objetivos principales para lograrlo

1. Actualizar los manuales de Procedimientos;
2. Implementar Sistemas de Gestión afines a la administración pública; y otros.
3. Controlar, monitorear, evaluar los resultados obtenidos de las actividades y procedimientos.

Eje estratégico 2

Fortalecer el proceso de formación de maestros y demás ciudadanos, en lo concerniente a los valores patrios, morales y cívicos, el respeto a los símbolos patrios y a la figura de Duarte.

➤ Objetivos principales para lograrlo

1. Expandir la campaña ciudadana a fin de concienciar a los ciudadanos sobre el respeto de nuestros símbolos patrios;
2. Identificar al público de queremos ofertar nuestros servicios, sobre todo los que son prioritarios;
3. Crear campaña de conocimiento sobre nuestra Misión, Visión y Valores Institucionales;
4. Implementar mecanismos y herramientas para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos sobre el rendimiento organizacional;
5. Medir los resultados obtenidos con los objetivos y fines de la Institución; otros.

Eje estratégico 3

Profesionalización y capacitación de los servidores del Instituto Duartiano, a través de programas coordinados con entidades de formación.

➤ Objetivos principales para lograrlo

1. Fortalecer los programas de inducción y capacitación, y dar seguimiento;
2. Afianzar los programas de evaluación de desempeño de los servidores duartianos, para detectar los aspectos que se deben mejorar; otros.

2 RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

La nueva gestión de la Junta Directiva Nacional del Instituto Duarte, correspondiente a 2022-2025, liderada por la máxima autoridad, el doctor Wilson Gómez Ramírez, y que también representa a los miembros que componen la Asamblea, órgano superior de esta entidad patriótica; ha asumido el compromiso de potenciar la institucionalidad, implementando políticas de mejora continua de la calidad, y a su vez, promover esta cultura; para lo cual, ha motivado a la conformación de comités que aseguren estas iniciativas y procesos.

Desde antes de juramentarse este nueva Directiva, se ha evidenciado el deber que tiene la institución con la promoción de la transparencia y la vocación de servicios (dos de los valores institucionales definidos y establecidos en el marco institucional). Para este efecto, se han realizado esfuerzos para la contratación de un personal que ocupa la Oficina de Acceso a la Información Pública, que será el puesto garantice la transparencia en todos los órganos de gestión y procesos del organismo, y hará efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información.

A partir de la retroalimentación que arrojó este proceso de autoevaluación, iniciado en el mes de mayo del año en curso, el Comité Institucional de la Calidad del Instituto Duarte ha evidenciado fortalezas en el desempeño organizacional y ha sugerido innovadores cambios que beneficiarán a la institución, al tiempo que repercutirán en las competencias de liderazgo y aprendizaje de los servidores duartianos.

2.2 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

En primera instancia, los líderes procuran que el marco de valores institucionales esté alienado a la misión, visión y funciones del organismo, y con esto refuerzan continuamente la lealtad, justicia y el respeto a los principios constitucionales entre los mismos servidores; así también, hacia la simbología patriótica que nos identifica como dominicanos.

Una fortaleza clara identificada, producto de esta autoevaluación, es la evidencia de que los líderes predicán con el ejemplo para que los servidores duartianos visualicen en ellos un modelo de referencia para las actuaciones futuras: no hay una actividad patriótica, cultural o social en las cuales los líderes no se involucren, participen o guíen.

Identifican y valoran la importancia de las relaciones efectivas con las autoridades; es por esto que, mantienen una comunicación constante con los Centros y Filiales Duarte, que son los apéndices de este instituto, y por medio de los cuales, efectúan acuerdos de colaboración y participación entre esta entidad y los ciudadanos, autoridades y grupos de interés en todo el territorio nacional y el exterior. Además, formalizan estos acuerdos mediante rubricas de convenio, con la finalidad de involucrar a todos y a la entidad misma en las ejecuciones de las actividades y proyectos propios, y de la segunda parte.

En cuanto a la gestión de las personas, la institución garantiza las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos y el trabajo en equipo, asegura la disponibilidad de recursos tanto para el desarrollo de actividades afines a la naturaleza de la institución; motiva a los empleados, mediante el apoyo que necesiten, para llevar a cabo sus responsabilidades y, a su vez, a su formación moral y cívica.

En su compromiso con la innovación, el Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC) está elevando los estándares en los portales de Transparencia, Datos Abiertos y otros afines. Además, ha logrado la certificación de dos normativas básicas: EI:2018 y A3:2014. Gestiona procesos para las certificaciones de otras normativas que regulan la Oficina Gubernamental de

Tecnologías de la Información y la Comunicación (OGTIC). Debido a que se encuentra en la fase inicial de estos proyectos, aún queda camino por recorrer en cuanto a la gestión de las tecnologías, sistemas y procesos.

Existe un compromiso de responsabilidad de la autoridad máxima y los servidores duartianos para aunar esfuerzos que se enfoquen en gestionar e implementar cambios en la organización, su rendimiento y su mejora continua.

2.3 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

Debido a la naturaleza de la institución, todas las áreas, de alguna manera, impulsan esta cultura de mejora continua. Sin embargo, áreas específicas que desarrollan, de manera directa, estrategias y operaciones para los cambios requeridos, definidas en la nueva estructura organizativa, aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) el pasado marzo 2022, son los siguientes:

- a) Despacho del Presidente
- b) División de Recursos Humanos
- c) Sección de Planificación y Desarrollo
- d) Comisiones de Seguimiento
- e) Sección de Tecnología de Información y Comunicación
- f) División Financiera
- g) División Administrativa
- h) Sección Jurídica
- i) División de Difusión y Promoción de Obras de Duarte

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

Listamos, en cada uno de estos cinco criterios, las debilidades arrojadas en la autoevaluación presentadas como acciones, las cuales comprenden áreas que deberán ser asumidas en la Plan de Mejora:

2.1.1 LIDERAZGO

- a. Intensificar el involucramiento de todos los servidores duartianos y grupos de interés en la formulación del marco institucional;
- b. Garantizar de una comunicación y socialización del marco institucional entre los servidores duartianos. No se ha informado o consultado a los empleados de forma regular sobre asuntos con la organización, debido a la premura de los asuntos claves de la organización que evitan que se comunique a tiempo sobre las actividades;
- c. Implementar una revisión periódica, de orden sistemático, sobre la misión, visión y valores institucionales;
- d. Crear un sistema para que los servidores duartianos puedan identificar, enfrentar y prevenir comportamientos no éticos;
- e. Desarrollar un sistema de medición o evaluación que establezca indicadores para el desempeño y rendimiento de la organización. Se deberá cuantificar los resultados del impacto del organismo en la sociedad;
- f. Recopilar la información (identificar) sobre las expectativas de los grupos de interés (documentar);
- g. Establecer un mecanismo/estrategia para la documentación de los procesos y resultados;
- h. Crear un sistema de información y gestión de monitoreo de los resultados de la Planificación Estratégica Institucional y del Plan Operativo Anual;

- i. Incluir al plan de comunicación externa la difusión de procesos, logros y resultados de las metas institucionales;
- j. Planificar y desarrollar un plan de comunicación interna;
- k. Retroalimentar oportunamente el aprendizaje/conocimiento, de manera sistemática, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual;
- l. Dar seguimiento a los acuerdos interinstitucionales y sus mediciones; y
- m. Establecer un mecanismo y criterios para premiar por los esfuerzos individuales o por equipo.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- a. Planificar una estrategia de comunicación integral y uniforme, de alcance interno y externo, sobre: los objetivos estratégicos, los resultados previstos logrados y las políticas de innovación;
- b. Involucrar a todos los grupos de interés en el desarrollo de la Planificación Estratégica Institucional y el Plan Operativo Anual;
- c. Analizar regularmente el entorno externo para identificar las condiciones propicien el alcance de los objetivos (documentar);
- d. Realizar un levantamiento de la información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés;
- e. Analizar el desempeño interno, a través de la estrategia de la herramienta FODA (identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas) y otras metodologías;
- f. Integrar aspectos como la sostenibilidad y responsabilidad social en las estrategias y planes;
- g. Documentar los procesos para definir claramente las prioridades y responsabilidades;
- h. Establecer los indicadores en todas las áreas de la institución;
- i. Monitorear, medir y/o evaluar periódicamente los logros, con los responsables de cada área; y
- j. Impulsar la estrategia de benchmarking, laboratorio de conocimientos u otros.

2.1.3 PERSONAS

- a. Levantar información, periódicamente, sobre las necesidades de la División de Recursos Humanos (documentar);
- b. Implementar un sistema de incentivos y reconocimientos; y compensación monetaria (revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas);
- c. Establecer acuerdos de desempeño;
- d. Monitorear sistemáticamente el desempeño de los servidores duartianos;
- e. Definir, desarrollar e impulsar una política de género;
- f. Planificar las actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos, enfoque de género y diversidad;
- g. Evaluar el impacto de los programas de formación, por medio del monitoreo y análisis de costo/beneficio;
- h. Intensificar e evidenciar el mecanismo de diálogo; y
- i. Publicar o comunicar los resultados y acciones de mejora derivadas de los monitoreos.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- a. Instituir alianzas con entidades que implementen la Responsabilidad Social;
- b. Establecer un sistema de control sobre las responsabilidades y ejecuciones; es decir, monitorear sistemáticamente el impacto de las alianzas y sus resultados;
- c. Incentivar a la participación y colaboración en el proceso de toma de decisiones;

- d. Definir un marco de trabajo para la recolección y procesamiento de datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes;
- e. Redactar y publicar la Carta Compromiso al Ciudadano;
- f. Implementar sistemas y procesos para almacenar y evaluar la información y el conocimiento; monitorear y garantizar su uso eficaz;
- g. Establecer canales internos al alcance de todos los servidores duartianos que garanticen el acceso a la información y el conocimiento;
- h. Desarrollar y fomentar un manual de suplencia;
- i. Definir y redactar un plan de gestión de la sección de Tecnología de Información y Comunicación;
- j. Monitorear y evaluar la rentabilidad e impacto de las tecnologías;
- k. Implementar datos abiertos y aplicaciones de código abierto;
- l. Diseñar normas y protocolos para la protección de la data y seguridad cibernética;
- m. Planificar el mantenimiento de las instalaciones;
- n. Documentar la política de ciclo de vida de la gestión de las instalaciones; y la garantía sobre el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.

2.1.6 PROCESOS

- a. Mapear, describir y documentar los procesos;
- b. Evaluar y analizar los procesos, sus riesgos y factores de éxito;
- c. Establecer los indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos;
- d. Documentar los procesos para la protección de datos;
- e. Involucrar a los servidores duartianos y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y el desarrollo de estándares de calidad;
- f. Documentar y/o evidenciar la implementación de métodos innovadores para el desarrollo de los servicios;
- g. Aplicar la gestión de género para la identificación y satisfacción de las necesidades y expectativas;
- h. Coordinar los procesos con otras entidades hermanas; e
- i. Instituir un sistema compartido con entidades hermanas para facilitar el intercambio de datos.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

El Instituto Duartiano no presenta resultados de las mediciones sobre la satisfacción de los usuarios en relación con la organización y con los servicios que este presta; así también sobre su rendimiento interno, debido a que no existe una cultura de medir-evaluar-analizar-documentar.

En este contexto, estos criterios de resultados tienen áreas de mejora en todos los ejemplos prácticos identificados en la autoevaluación. Sin embargo, se identifican algunos relevantes.

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Es necesario trabajar arduamente para la consecución de estos criterios de resultados: realizar estudio o levantamiento inicial de informaciones que arrojen la percepción social actual, la valoración de la imagen global y reputación pública de la institución.

Dar seguimiento al protocolo de atención al usuario; medir la transparencia y la calidad de la información que se ofrece al usuario.

Medir la percepción que tiene el usuario respecto a los servicios que ofrece la institución; conocer sus expectativas y necesidades; y, posteriormente, evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos a partir de estas mediciones y evaluaciones.

Primero, establecer el 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 y, luego, evaluar esta medida.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Se deberá medir los resultados respecto a la percepción sobre:

- La imagen y el rendimiento general de la organización;
- Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores;
- Participación de las personas en las actividades de mejora;
- Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad;
- Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal;
- La responsabilidad social de la organización;
- La apertura de la organización para el cambio y la innovación;
- El impacto de la digitalización en la organización;
- La agilidad de la organización;
- Los líderes y sistemas de gestión;
- Las condiciones ambientales e instalaciones de trabajo;

Se hace imperativo medir el rendimiento de la organización y los servidores.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Debido a que en la planificación estratégica de la institución no se incluyen proyectos o programas de responsabilidad social, lo que impera, antes de conocer los resultados en cuanto a este criterio, es la implementación de este plan y, posteriormente, medir los indicadores sobre responsabilidad social definidos en la autoevaluación.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

La institución deberá emprender este tipo de acciones en la planificación estratégica y operacional, para lograr los resultados clave del rendimiento respecto de este subcriterio.

3 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Al finalizar el proceso de autoevaluación, tomando en cuenta el Modelo CAF, el Comité Institucional de la Calidad del Instituto Duartiano concluyó que el Plan de Mejora Institucional deberá estar fundamentado en cinco ejes principales:

1. Planificar
2. Sistematizar
3. Documentar/Evidenciar
4. Comunicar
5. Medir

Durante el proceso, para identificar los puntos fuertes, estos cinco ejes constituyeron el impedimento para evidenciar el desarrollo de las buenas prácticas que se formulan en esta autoevaluación. Por lo que, muchos de los ejemplos prácticos se enmarcaron como área de mejora.

4 RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	45	100
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	38	100
3: Personas (100 puntos)	30	90
4: Alianzas (100 puntos)	45	80
5: Procesos (120 puntos)	22	60
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	8	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	16	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	4	80
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	6	40
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	214	710