



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA (INAIFI)

FECHA:

JUNIO 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El INAPI 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 2021-2024,</p> <p>-Evidencia: Memoria Institucional, Plan Estratégico Institucional (PEI), Informe de Resultados de cada encuentro y Fotografías</p> <p>El INAPI 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 de Ética, Comité de Calidad, Comité Administrador de los Medios Web, entre otros.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>-Evidencia: Valores del INAPII Página WEB, Presentación de las Memorias Institucionales (anualmente), Divulgación en la Página WEB Institucional y el PEI.</p>	

El INAPII tiene establecido un marco de Valores alineados con a las estrategias nacionales de gobierno.

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 de Ética, Comité de Calidad, Comité Administrador de los Medios Web, entre otros.

-Evidencia:
Valores del INAPII Página WEB,
Presentación de las Memorias Institucionales (anualmente),
Divulgación en la Página WEB Institucional y el PEI.

<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>En el INAPII 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>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>-Evidencia: Mural de la entrada principal, Manual de inducción al nuevo personal, Brochures, Intranet, Página web, Redes Sociales, Plan Estratégico Institucional (PEI)</p> <p>El INAPI 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 2021-2024.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</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</p>	
--	---	--

7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).

valores de la organización entran en conflicto. También se elaboró un Código de Ética y ha sido puesto de conocimiento a todos los servidores de la institución y ciudadanía de manera general.

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.

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.

-Evidencias:

Manual de Inducción,

Presentación audiovisual,

Circulares al personal,

Valores en Pagina WEB e Intranet

Material del Programa de Formación básica para

los Colaboradores Responsables de los Servicios,

Acta de conformación del Comité de Ética,

Plan de Capacitación,

En el INAPI 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

	-Evidencia: Listados de Capacitaciones, Minutas de reuniones, Correos entre directivos y colaboradores; MOF-INAPI, Elección del Comité de Ética	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>EL INAPI cuenta con una Estructura Organizativa Institucional aprobada por el MINERD y refrendada por el MAP (Resolución No. 01-2022). Se tiene definida y aprobada la 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>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>No se evidencia el Manual de Cargos aprobado, solo se tiene el Borrador</p> <p>No se han elaborado todos los Procesos de Apoyo del Mapa de Procesos</p> <p>No se han elaborado todos los Procesos Estratégicos del Mapa de Procesos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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;</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>-Evidencias: Resolución No. 01-2022 que aprueba la Estructura Organizativa del INAPI, Resolución No.4-2020 que aprueba 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, 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,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>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> <p>El INAIPI 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: Matriz POA 2021, Matriz POA 2022, PEI 2021-2024, Informes trimestrales de los avances del POA, Microsoft Planner con los avances del POA</p> <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.</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>-Evidencias: Resolución No.01-2022 que aprueba la Estructura Organizativa del INAIPI,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>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 Carta Compromiso, Convocatoria de reuniones y agenda del Encuentro Manual de Procedimientos Institucionales</p> <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>-Evidencia: Intranet, Correo institucional, Cuadro de mando Integral, Microsoft Planner con el cual se da seguimiento al POA, Informe de resultados de metas presidenciales, Matriz Cumplimiento NOBACI, Matriz de Riesgo NOBACI</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El INAIPI está trabajando para implementar 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: Reuniones con la Dirección Ejecutiva, Informe de la Auditoría con PASSA, Plan de Trabajo de la Implementación Sistema de Gestión de Calidad, Autoevaluación CAF-INAUPI 2021 Informes del Plan de Mejora CAF 2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>EL INAIPI 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>	

7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.

8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.

El INAPI implementó además el SIGEF, el SASP, RECLASOFT y el CITRIX por parte de Jurídico para cargar a Contraloría los expedientes de contratos. 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

-Evidencia:

Captura de pantalla de cada sistema,
Acta de Aceptación de Requerimiento de Automatizaciones Internas

Informes de Redes Sociales del INAPI

El INAPI cuenta con Mapa de Proceso, validado por el MAP y aprobado por la Dirección Ejecutiva.

-Evidencia:

Mapa de Procesos;
Manual de Procedimientos Claves;
Manual de Procedimientos Institucional.

El INAPI cuenta con un Sistema de Comunicación Interna por medio del Intranet, correo institucional; Cuenta además con una Planificación Estratégica de 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

9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.

-Evidencia:
Plan Estratégico de Comunicación,
Presencia en los medios,
INTRANET,
Página Web,
Correo electrónico,
Publicaciones en la prensa,
Notas de prensa remitidas
Informes de Redes Sociales.

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.

EL INAPI cuenta con el Gabinete conformado por los directivos para las mejoras. El Centro de Atención al Usuario (CAU) donde se tramitan las solicitudes de forma electrónica. Se realiza una retroalimentación al personal en el proceso de los avances.

-Evidencia:
Sistemas electrónicos implementados,
Acta de Aceptación de Requerimiento de Automatizaciones Internas,
Notificación en el Boletín Informativo
Comité de Ética,
Acta de Conformación y actualizaciones del Comité de Calidad Institucional,

<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Notificación en las Redes Sociales de la Conformación del Comité Mixto de Salud y Seguridad en el trabajo</p> <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: 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</p>	
--	---	--

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación,</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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>-Evidencia: Uso del Portal Transaccional, POA, PEI 2021-2024, Manual de Inducción, Conformación de diversos Comités Institucionales; Comité de Calidad; Equipo Timón de Calidad.</p> <p>El INAPI 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: Cumplimiento de la Ley 41-08 de Función Pública, Acciones de Personal, Fotografías de actividades de Integración, Comité de Ética Institucional</p> <p>Desde el Departamento de Comunicaciones del INAPI se notifica vía correo electrónico asuntos claves relacionados a la Institución y Colaboradores, divulgando informaciones relevantes.</p> <p>-Evidencia: Boletines Informativos del INAPI Mural Informativo, Correo Electrónico dirigido a todo el personal, Motivación para el uso de Buzón de Sugerencias interno vía correo dirigido al personal del INAPI, Resultados de Encuestas realizadas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>El INAPII apoya a los colaboradores en el desarrollo de sus tareas aportando herramientas, equipos, capacitaciones, vestimenta para el desempeño de sus funciones.</p> <p>-Evidencia: Plan de Capacitación Institucional, Entrega de equipos tecnológicos y móviles, Uniformes, Socialización del Código de Vestimenta, Plan de Capacitación SEDE,</p> <p>El INAPII 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: Manual de Inducción, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos Institucional, Evaluación de desempeño,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Descripciones de Puestos, Procedimiento de Elaboración de Informes, Plan de Informes del INAPI, Memo de la Dirección de RRHH Delegación de Suplencias</p> <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: Evaluación del Desempeño, Plan de Capacitación, Lista de Participante de Capacitaciones, Talleres y Charlas realizadas, Código de Ética Institucional, Promociones de puestos</p> <p>El INAPI realiza programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-Evidencia: Reconocimiento a los Colaboradores, Asensos (publicaciones de promociones de los Colaboradores), Comunicaciones divulgadas de beneficios de los Colaboradores, como el día de cumpleaños, información sobre la Cooperativa, Servicios de Préstamos Empleado Feliz, entre otros.	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>INAIPI cuenta con análisis de las necesidades de los grupos de interés, tanto actuales como futuras.</p> <p>-Evidencia: Cuadro Informes, Política de Informes Rendición de Cuentas, Plan Estratégico Institucional.</p> <p>El INAIPI 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: SIGOB, Fotografías de actividades de la Dirección Ejecutiva con otras Organizaciones,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Agenda de Despacho, Organigrama de la Oficina de Relaciones Interinstitucionales</p> <p>INAIPI identifica las políticas públicas relevantes para la organización e incorpora a la organización.</p> <p>-Evidencia: Acuerdos firmados, Informes de espacios de diálogos, Documentación Institucional publicadas en la página Web del INAIPI (Portal de Transparencia / Documentos Institucionales).</p> <p>El INAIPI ha estado presente en la participación en el anteproyecto para el Sistema Nacional de Atención y Protección a la Primera Infancia.</p> <p>-Evidencia: Informe de revisión del anteproyecto, Convenios y articulaciones con organismos públicos que trabajan algún componente del Modelo de Atención</p> <p>Por la naturaleza del INAIPI es de vital importancia el desarrollo de alianzas y grupos de interés.</p> <p>-Evidencia: Convenios, Contratos con las Cogestoras, Experiencias Existentes, Articulación L-DE-ORI-204 Política de Alianzas Estratégicas aprobada por la MAE</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>En el INAPI participamos activamente en el Pacto Educativo, ONG por la infancia, y otros planes y actividades que tiene pauta el Gobierno dominicano.</p> <p>-Evidencia: Informes, Fotografías Presentación de avances al Minerd Acuerdos Interinstitucionales. L-DE-ORI-204 Política de Alianzas Estratégicas aprobada por la MAE</p> <p>El INAPI promueve el conocimiento público, la reputación y el reconocimiento de la institución y sus servicios</p> <p>Para los fines del INAPI 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: Rendición de cuentas, Estrategia de Comunicaciones. Nota de prensa en periódicos físicos y digital, Redes Sociales, Página WEB Institucional, Campaña publicitaria de posicionamiento, Seminario de primera infancia (para posicionamiento de la Primera Infancia).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</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: Sistema integrado de información institucional (SIGEPI), Plan Estratégico Institucional, Estrategia de Comunicaciones; Las diferentes plataformas tecnológicas en las que se rinde cuentas periódicamente y que responden a MEPYD, MINPRE, MINERD, DIGEIG, OGTIC, entre otras; Portal de Transparencia Institucional.</p> <p>El INAPI ha avanzado en la definición de indicadores sobre las necesidades de información de los grupos de interés, así como sus expectativas y satisfacción.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>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: APP Visita Domiciliaria, APP Diagnóstico Socio Familiar, SIGEPI, Plan Estratégico Institucional, Balanced Scorecard (para el seguimiento a los indicadores del Plan Estratégico)</p> <p>El INAIPI cuenta con la aplicación Diagnóstico socio familiar que recoge de forma periódica la información relevante</p> <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>-Evidencia: Aplicación del Diagnóstico Socio Familiar. SIGEPI</p> <p>El INAIPI 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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>En el POA se desarrolla la planificación anual donde se incorporaron la realización del Autodiagnóstico CAF.</p> <p>-Evidencia: Plan Estratégico Institucional, POA, Matriz de Valoración de Riesgo, Matriz Autodiagnóstico CAF, Plan de Mejora CAF.</p>	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>El INAPI cuenta con un marco estratégico institucional definido en el Plan Estratégico, y ha implementado cuatro Planes Operativos Anuales del.</p> <p>-Evidencia: POA del 2015 al 2022 Plan Estratégico Institucional 2021-2024</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: Listado de grupos de trabajo para participar de la formulación del Plan Estratégico Institucional,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Política para la Formulación e Implementación del POA.</p> <p>Actualmente, en el INAPI 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: Informes de Acuerdos Interinstitucionales Reportes de mejoras de evaluación al PEI Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p> <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: Presupuestos ejecutados del 2015 al 2022. Presupuestos de propuestas de proyectos con: UNICEF, Unión Europea, BID y Banco Mundial.</p>	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta 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) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</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: Política de Formulación e Implementación del POA, Estructura Organizativa, Plan Operativo Anual (POA), Plan Estratégico Institucional</p> <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: Plan Estratégico Institucional, Planes Operativos Anuales SIGOB (Metas Presidenciales).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<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>-Evidencia: 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, Informes del PoR</p> <p>El INAIPI, actualmente 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>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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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: Informes mensuales de seguimiento a las metas Institucionales (SIGOB), Memoria Anual Institucional, APP Visita Domiciliaria (SIGEPI), Puntuación del SMMGP, Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación del MINERD,</p>	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</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: Captura de pantalla del SIGEPI con el Módulo de Servicios donde se puede verificar el monitoreo de las Visitas Domiciliarias.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</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 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: Informe de visita al Perú, Informe de Visitas a Colombia e Invitación de cada visita Talleres Impartidos,</p> <p>En el INAPI 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: Minuta de una mesa Técnica Regional</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>El INAPI 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>componen la institución, resaltando la implementación de:</p> <p>Evidencia:</p> <p>Módulo de Gestión de Registro de Niños y Niñas en los Centros;</p> <p>Módulo de Registro y Seguimiento de Asistencia de Niños y Niñas a los Centros;</p> <p>Módulo de Seguimiento a la Salud de Niños y Niñas;</p> <p>Módulo de Protección de Niños y Niñas;</p> <p>Módulo de Seguimiento al Registro de Nacimiento;</p> <p>Herramienta para la gestión de egresos de Niños y Niñas al nivel inicial;</p> <p>Módulo de Seguimiento a la Formación Básica del Personal de los Centros;</p> <p>Módulo de Levantamientos Digitales;</p> <p>Módulo de Gestión de Visitas Domiciliarias</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> <p>Presupuesto Institucional,</p> <p>POA,</p> <p>Informes de cooperación Financiera de organismos internacionales,</p> <p>Informes del PoR</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Desde el INAIPI 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: Plan Estratégico Institucional Informe de Metas Presidenciales</p> <p>El INAIPI desarrolla e implementa políticas alineadas al Plan Estratégico Institucional, la Ley 41-08 y sus Reglamentos, La ley 87-01.</p> <p>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 INAIPI prevalece la igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género siendo así, que, en el año 2022 (31-05-2022) de una población de 12,500 Colaboradores, el 79% corresponden al género femenino, para un total de 9,800 Colaboradoras.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>El INAPI tiene nominalmente Colaboradores con discapacidad efectuando sus labores eficientemente.</p> <p>-Evidencia: Plan Estratégico Institucional Nóminas 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 INAPI que poseen una condición de discapacidad</p> <p>El INAPI cuenta con los Perfiles de Puestos descritos 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>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>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</p> <p>-Evidencia: Carpeta de Perfiles de Puestos INAPI, 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 INAPI, Instrumento de Evaluación cualitativo por grupos de puestos (Competencias y Grados por Grupos Ocupacionales)</p> <p>En el INAPI 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>-Evidencia: 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> <p>En el INAPI se trabaja con política interna para el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal y promoción de colaboradores, basándonos en los 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: 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;</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos,</p>	<p>Formulario de Acción de Personal; Novedades y promociones de los Colaboradores; Política de Compensación y Beneficios Correos electrónico de solicitud de promociones, Acuerdos de Desempeño por Resultados, Evaluación del desempeño de Periodo Probatorio, Concursos Internos por vacante en los Centros de Servicios</p> <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: Política de Compensación y Beneficios, Escala Salarial Institucional; Diplomas entregados a los Colaboradores; Fotos en imágenes / Redes Sociales</p> <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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Plan de Capacitación Anual; Reporte de Nómina Institucional, Listado de Colaboradores con discapacidad Jornada de sensibilización de personas con discapacidad. Relación de Empleados del INAPI segregado por Género	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>El INAPI cuenta con los Perfiles de Puestos descritos 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>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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La Institución tiene un Plan de Formación Continua para todos los Colaboradores (Centros, SEDE y Regionales)</p> <p>Evidencia: Carpeta de Perfiles de Puestos INAPI, 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 INAPI . Instrumento de Evaluación cualitativo por grupos de puestos (Competencias y Grados por Grupos Ocupacionales)</p> <p>En el INAPI 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: Perfiles / Descripciones de Puestos, Formularios de Entrevistas por Competencias, Pruebas técnicas aplicadas a los candidatos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Proceso de Inducción, Proceso de Formación Básica, Plan de Capacitación Anual</p> <p>En el INAPI se cuenta con un Plan de Capacitación, ofreciéndose capacitaciones y formaciones especializadas de manera virtual según las partes requeridas y el desarrollo de automatizaciones de los procesos.</p> <p>Desde el INAPI se cuenta con un plan de capacitación, ejecutando las capacitaciones de manera virtual y presencial. dando respuesta con estas capacitaciones a las necesidades registradas en el plan de capacitación y otras surgidas en función de la pandemia.</p> <p>-Evidencia: Marco de Formación; Plan de Capacitación; Listado de las capacitaciones realizadas de manera virtual; Acta de Aceptación de Requerimiento de Automatizaciones Internas</p> <p>El Plan de capacitación del INAPI 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</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: 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> <p>El INAIPI 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.</p> <p>El proceso de inducción (proceso de Formación Básica) dirigido a todo el personal de los servicios, cuenta con tres Módulos: Inducción, Servicios y Tutoriales. 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Planifica 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>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Correo electrónico para la notificación de las capacitaciones virtuales, Certificados de Participación de la Capacitación</p> <p>El INAIPI 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. 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 comunicación, como son: mensajes en la página web, difusión de correos, publicaciones de revistas y en los murales.</p> <p>-Evidencia: 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> <p>El INAIPI promueve una cultura de aprendizaje y anima a los Colaboradores a desarrollar sus competencias mediante actividades formativas.</p> <p>-Evidencia: Acompañamiento Técnico de los Servicios; Plan de Capacitación; Lista de Participante de Formación</p>	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</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).</p> <p>-Evidencia: Encuesta de Clima Organizacional 2018, 2019 y 2021 (Correos del envío de la Encuesta de Clima Organizacional Grupo de distribución correo masivo, desarrollo del proceso para el envío de los códigos de acceso de entrada al enlace).</p> <p>Desde el INAPI se generan espacios para que los colaboradores aporten sus ideas y sugerencias.</p> <p>-Evidencia: Buzones de sugerencias (SEDE), Mesas Técnicas de temas específicos.</p> <p>Se evidencia que el INAPI, ha formalizado la Asociación de Servidores Públicos, por lo que el indicador del SISMAP de un 0 % de avance está en un 45 %.</p> <p>-Evidencia: Carta acuse de recibo por el MAP a través de la cual se canaliza la solicitud.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Asamblea Constitución Asociación, Lista de Miembros y Participantes Registro</p> <p>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 área para conseguir los resultados.</p> <p>-Evidencia: Plan Estratégico Institucional; Metas Institucionales. Evaluación de desempeño</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</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).</p> <p>Actualmente se le está dando seguimiento al 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</p>	

<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>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, se agregó la modalidad virtual para las capacitaciones, dando respuesta con estas capacitaciones a las necesidades registradas en el plan de capacitación y otras surgidas a requerimiento de los Colaboradores.</p> <p>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: Certificación Encuesta Clima Organizacional, Plan de Acción de Mejoras Encuesta Clima Organizacional, Listado de las capacitaciones realizadas de manera virtual y presencial, 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, Talleres y Charlas para empleados del INAIPI, Documentos de evidencia del seguimiento al Plan de Mejora publicados en la Tabla de Indicadores del SISMAP</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 pueden sugerir la promoción y traslados para los mismos.</p>	
---	--	--

7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).

Evidencia:

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.

En el INAPI 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 Laboral.

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.

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.

La Dirección de TIC inició en el 2019 con la instalación de cámaras en los Centros de Servicios.

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.

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 el debido seguimiento a las correcciones de éstas.

Se da seguimiento a la salud de los Colaboradores (as) mediante evaluaciones médicas realizadas por los Médicos de la División de Salud Ocupacional.

-Evidencia:

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;

8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.

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

El INAPI 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 de discapacidad, favoreciendo las 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; rampas, así como vías de acceso múltiples por medio del transporte público.

-Evidencia:

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>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>A nivel institucional se realizan actividades de integración sociales y deportiva entre los colaboradores.</p> <p>-Evidencia: Celebración de la Bienvenida de la Navidad; Día de la Secretaria; Día de Madres; Día del Padre; Fotografías de las actividades realizadas. Fotografías y Correos actividades deportivas para empleados</p>	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</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. Independientemente, también pueden ser escuchadas sus expectativas de desarrollo, retroalimentarse y compartir experiencias.</p> <p>-Evidencia: Buzones de sugerencias (SEDE) Mesas Técnicas de temas específicos Convocatoria / Correo electrónico de las Capacitaciones para la elección e inscripción del Colaborador</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En el INAPI se generan espacios para que los colaboradores aporten sus ideas y sugerencias.</p> <p>-Evidencia: Buzones de sugerencias (SEDE) Mesas Técnicas de temas específicos.</p> <p>Se evidencia que el INAPI, ha formalizado la Asociación de Servidores Públicos, por lo que el indicador del SISMAP de un 0 % de avance está en un 45 %.</p> <p>-Evidencia: Carta acuse de recibo por el MAP a través de la cual se canaliza la solicitud. Asamblea Constitución Asociación Servidores Públicos, Lista de Miembros y Participantes Registro</p> <p>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 área para conseguir los resultados.</p> <p>-Evidencia: Plan Estratégico Institucional; Metas Institucionales. Evaluación de desempeño</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Desde el INAIPI 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).</p> <p>Actualmente se le está dando seguimiento al Plan de Acciones de Mejoras como resultado de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>El INAIPI 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, se agregó la modalidad virtual para las capacitaciones, dando respuesta con estas capacitaciones a las necesidades registradas en el plan de capacitación y otras surgidas a requerimiento de los Colaboradores.</p> <p>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: Certificación Encuesta Clima Organizacional, Plan de Acción de Mejoras Encuesta Clima Organizacional,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Listado de las capacitaciones realizadas de manera virtual y presencial, 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, Talleres y Charlas para empleados del INAPI, Documentos de evidencia del seguimiento al Plan de Mejora publicados en la Tabla de Indicadores del SISMAP</p> <p>En INAPI 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 pueden sugerir la promoción y traslados para los mismos.</p> <p>Evidencia: 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>En el INAPI 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 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>	

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. 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 el debido seguimiento a las correcciones de éstas.

Se da seguimiento a la salud de los Colaboradores (as) mediante evaluaciones médicas realizadas por los Médicos de la División de Salud Ocupacional.

-Evidencia:

- 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

8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.

El INAPI 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 de discapacidad, favoreciendo las 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; rampas, así como vías de acceso múltiples por medio del transporte público.

-Evidencia:

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

9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).

A nivel institucional se realizan actividades de integración sociales y deportiva entre los colaboradores.

-Evidencia:

Celebración de la Bienvenida de la Navidad;
Día de la Secretaria;
Día de Madres;
Día del Padre;

Fotografías de las actividades realizadas.
Fotografías y Correos actividades deportivas para empleados

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1)Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</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: Portal Institucional, Portal Transparencia OAI, PEI, Memoria Institucional, Portal de Compras y Contrataciones Públicas, Estructura Organizativa, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos, Repositorio de la Documentación Institucional; L-DE-COM-095 Política de Comunicaciones, L-DE-COM-120 Política Estratégica de Comunicaciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión y decision</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>y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>En el año 2020 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. Igualmente, el INAPI tiene presencia en las redes sociales, para que los seguidores 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: Carta Compromiso al Ciudadano y Resolución que la aprueba, Plan de Mejora Carta Compromiso al Ciudadano,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Informe de Evaluación de Seguimiento de Carta Compromiso, Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019, 2020, 2022, Selección Muestra Padres Madres y/o Tutores de los Niños y Niñas inscritos, Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción Carta Compromiso Política de Atención al Usuario Procedimiento CAU Actualmente el INAPI cuenta con un área dentro del Portal de Libre Acceso a la Información en nuestro Portal Web.</p> <p>El INAPI 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 INAPI 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo, el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Evidencia: Memoria Institucional 2020, 2021, Carta Compromiso al Ciudadano y Resolución 318-2021 que renueva por dos años la Carta Compromiso, Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019, 2020, 2022, Procedimiento de Quejas y Sugerencias de los Usuarios de los Servicios, Informe de Evaluación de Seguimiento de Carta Compromiso al Ciudadano 2021. 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> <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: Carta Compromiso al Ciudadano y Resolución 318-202021 que renueva por dos años la Carta Compromiso</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Página del SISMAP (tabla de indicadores) En el INAPI 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: SIGEPI (Implementación de la Medición del Desarrollo Infantil), Matriz de Resultados de Indicadores Claves INAPI Memoria Institucional 2020, 2021, Cédula de Niños y Niñas; Sistema de medición peso/talla, Fichas de Diagnóstico Socio Familiar, Formulario de Evolución del Niño/ Niña</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>En INAPI 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>-Evidencia: Plan Operativo Anual, Plan Estratégico Institucional, Informe de Ejecución Presupuestaria, Plan Anual Compras y Contrataciones (PACC), Presupuesto Institucional.</p> <p>El INAIPI 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: 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 INAIPI, Portal de la Contraloría General de la República Dominicana, Informe de Avance de los Sistemas (NOBACI / SISMAP)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<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 Auditoria Interna de la Contraloría quien se encarga de fiscalizar el buen uso de los fondos públicos.</p> <p>-Evidencia: 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> <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 (PoR).</p>	

<p>5) Introduce 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>-Evidencia: PEI 2021-2024, SIGEF, Manual de Procedimientos Institucionales, Manual de Control Interno. Programas Presupuestario Orientado a Resultados (PoR) 2020-2023, Informes del PoR,</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: 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>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el 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>	

	-Evidencia: Aplicación de la Ley No. 1007 Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, Manual de Control Interno, Informe NOBACI	
--	---	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El INAPII 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: Página Web Institucional, Desarrollo de automatizaciones internas, Memoria Institucional, Copia de Seguridad de la Información, Manual de Control Interno, Manual de Procedimientos, Manual de Organización y Funciones, Repositorio de la Documentación Institucional (Políticas, Procedimientos, flujos de Procesos e Instructivos) Política de Seguridad de la Información</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<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: 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) Política de Seguridad de la Información</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<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 prácticas establecidas. Igualmente, la información es detallada y especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>-Evidencia: PEI, Oficina Acceso a la Información Repositorio de la Documentación Institucional (Políticas, Procedimientos, flujos de Procesos e Instructivos) Política Seguridad de la Información 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: 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>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<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,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>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.</p> <p>Igualmente, la información es detallada y especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Agenda Semanal enviada por Correo electrónico, Cuenta correo electrónico recursoshumanoscomunica@inaipi.gob.do, Cuenta de correo electrónico comunicaciones@inaipi.gob.do;</p> <p>Página Web Institucional, INTRANET, Microsoft Planner; INAIPI informa; Repositorio de la Documentación Institucional (Políticas). Procedimientos, flujos de Procesos e Instructivos), Mural de Información, Redes Sociales, Evaluación de Desempeño de Periodo Probatorio, Acuerdo de Desempeño</p> <p>En el INAIPI se imparten capacitaciones a los colaboradores en su área de especialización cursos de formación de manera continua.</p> <p>Igualmente, la información para el conocimiento del personal está especificada en las Políticas,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos, entre otros...</p> <p>-Evidencia: 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> <p>En el INAPI, 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 INAPI 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 INAPI toma en cuenta para ingresar a nuestra institución a miembros de la sociedad; tiene nominalmente Colaboradores con discapacidad en las instalaciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>-Evidencia: 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, de la modificación realizada, Convocatoria de Rueda Prensa (Radio, televisión y periódico); Redes Sociales; Brochure; Portal WEB; INTRANET; OAI; CAU; *GOB (462); Repositorio de la Documentación Institucional (Políticas, Procedimientos, flujos de Procesos e Instructivos, entre otros)</p> <p>En el INAPI 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 INAPI 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-Evidencia: 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
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>En el INAPI, la gestión de la tecnología se lleva a cabo en proporción a los objetivos estratégicos institucionales.</p> <p>-Evidencia: POA de TIC, Estrategia del Plan de Desarrollo Institucional, Portal Transaccional (Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas) Automatización de procesos internos</p> <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</p>	<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>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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. 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: Informe del Análisis Retorno de Inversión (ROI) TIC</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Para asegurar el uso eficaz y eficiente de la tecnología mirando las capacidades de las personas, en el INAPI 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. Está diseñado para ser utilizados por la totalidad del personal de INAPI desde Sede, Regionales y Centros de Servicio</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Evidencia: 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; Plan de Contingencia TIC. Política de Accesibilidad Portales WEB.</p> <p>En el INAPI, para definir como las TIC pueden ser utilizadas para apoyar la creatividad, innovación, colaboración y participación, 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: Portal Transaccional, SIGEPI, Acta de aceptación de Requerimiento, Pliego de Condiciones para la Adquisiciones de Equipos Tecnológicos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>El INAIPI 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: 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, SIGEPI,</p> <p>A los fines de procurar hacer más eficiente el uso de las tecnologías, INAIPI trabaja 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>-Evidencia: Certificados por la OGTIC 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,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, Política de Seguridad de la Información, Plan de Contingencia TIC, Política de Accesibilidad Portales WEB Auditoria de la OGTC</p> <p>El INAPI 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: Reunión / correos con personal del Instituto de Medio Ambiente, Listado de Proveedores de Desechos Positivos Medio Ambientales</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>El INAPI 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>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 INAPI 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: Planos de la Mejora de la Infraestructura física, POA, Plan Estratégico Institucional, Fotografía de la mejora de la infraestructura, Contratos de alquiler y servicios de los locales.</p> <p>El INAPI 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>sirven de entrada para las acciones correctivas y preventivas del departamento de edificaciones.</p> <p>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: 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> <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>No se han realizado todas las Políticas y Procedimientos de la Dirección de Operaciones</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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 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 INAIPI 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 “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>-Evidencia: Informe Final de Auditoría; Descargo en compañía de autoridades de Bienes Nacionales (equipos averiados);</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> <p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>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. INAPI verde</p> <p>No aplica para el INAPI</p> <p>El INAPI cuenta con una flotilla de vehículos para garantizar el correcto funcionamiento se realiza mantenimiento periódico.</p> <p>-Evidencia: POA Transportación, Listado mantenimientos de los vehículos</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Las instalaciones cuentan con parqueo señalizado 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: Plano parqueo e instalaciones de la Sede; POA (Dirección de Operaciones); Listado de Niños/as con discapacidad en los centros;</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Listado de Colaboradores con Discapacidad en la Institución; Correos y Convocatorias; Charlas de	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<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: 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p> <p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</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: 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> <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: 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>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>En el INAPI los procesos identificados se encuentran debidamente asignados a las áreas responsables.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Evidencia: 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, Manual de Funciones</p> <p>En el INAPI, 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: 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> <p>En el INAPI, Los objetivos institucionales están orientados a satisfacer las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>-Evidencia: Plan Operativo Anual POA; Plan Estratégico Institucional, Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>En el INAPI 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 OGTIC se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>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: POA de la Dirección de TIC; Informes de Evaluación y Monitoreo de las Evaluaciones realizadas por OPTIC a TIC; Certificaciones de TIC. Indicador SISTICGE, Auditoria de la OGTIC</p> <p>En el INAPI 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 OGTIC 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: POA de la Dirección de TIC; Informes de Evaluación y Monitoreo de las Evaluaciones realizadas por OPTIC a TIC; Certificaciones de TIC. Indicador SISTICGE, Auditoria de la OGTIC</p>	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.	<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: Plan Estratégico Institucional; Mapa de Procesos; Informe de Rendición de cuentas de los Planes Anuales de Compras correspondiente al año 2018, 2019, 2020, 2021; Memorias Institucionales, Manual de Organización y Funciones; Políticas y Procedimientos del INAPI, Código de Ética; Manual de Control Interno; Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
2) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>El INAPI cuenta con un Centro de Llamadas denominado Centro de Atención al Usuario (CAU). Cada año se toma 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>-Evidencia: 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> <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. En el año 2020 y 2022 fueron encuestados 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,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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 se tienen 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: 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, 2020, 2022. 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 Portal del Libre Acceso a la Información;</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>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;</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: Carta Compromiso al Ciudadano. Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019, 2020, 2022 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo, accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>En el INAPI por la naturaleza del servicio que ofrece cuenta mecanismos accesibles que permiten cumplir con las necesidades del usuario. En la página web del INAPI está establecidos los medios para acceder a la Oficina Principal y los Centros, especificando las vías de accesos a utilizar.</p> <p>-Evidencia: 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>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>El INAPI 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>-Evidencia: Mesas Técnicas y Consultivas de Primera Infancia. 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>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>En el INAIPI 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: SIGEF, SASP, SISMAP, Informes Estadísticos, Página Web del INAIPI</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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>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: 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 Comité de Ética, Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Fotos de Reuniones, Visitas a la Dirección Ejecutiva, Convenios Firmados</p> <p>En el INAIPI 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>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: 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</p> <p>El INAPI, 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: Mapa de Procesos; Plan Estratégico; Catálogo de Servicio; Cadena de Prestación de Servicio; Memoria Institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>En el INAPI se está instaurando entre los Colaboradores la cultura de Gestión por Procesos. Evidencia: 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.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p> <p>I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>El INAPI ha realizado encuesta de satisfacción para medir el impacto del servicio brindado a los ciudadanos.</p> <p>En el 2018, 2019, 2020 y 2022 fueron encuestados una muestra de 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>-Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano, Encuesta de Satisfacción del Usuario 2018, 2019, 2020 y 2022, Selección Muestra padres-madres-tutores NN inscritos,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC, Política de Atención al Usuario</p> <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>-Evidencia: Resultados de Encuestas de Satisfacción del Usuario 2019, 2020 y 2022. 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> <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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>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, 2020 y 2022.</p> <p>-Evidencia: Resultados de Encuestas de Satisfacción del Usuario 2019, 2020 y 2022. 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> <p>El INAPI tiene establecido un marco de Valores alineados con 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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>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>-Evidencia: OAI, Página Web Institucional (Marco Legal del Sistema de Transparencia del INAPI); SIGOB, OGTIC, Portal Transaccional de Compras y Contrataciones Públicas; 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> <p>El INAPI, actualmente, 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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 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: Carta Compromiso al Ciudadano. Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019, 2020 y 2022. Selección Muestra padres-madres-tutores NN inscritos. 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>	

2.Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>I) 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 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, 2020 y 2022</p> <p>-Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano. Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019, 2020 y 2022. Selección Muestra padres-madres-tutores Niños y Niñas inscritos Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC. Matriz de Seguimiento de CCC</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<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.</p> <p>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, 2020 y 2022.</p> <p>Nuestra Meta Establecida en la Carta Compromiso del INAPI es de un 90%, y los resultados sobrepasaron dicha meta,</p> <p>.</p> <p>El INAPI tiene nominalmente Colaboradores con discapacidad.</p> <p>-Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano. Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019, 2020 y 2022. Nómina Institucional Listado de colaboradores del INAPI que poseen una condición de discapacidad; Estructura física del INAPI.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>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> <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> <p>-Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano. Publicación de la CCC aprobada, en la Página Web del INAPI Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019, 2020 y 2022. Selección Muestra padres-madres-tutores Niños y Niñas inscritos. Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC. Matriz de Seguimiento de CCC</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<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, 2020 y 2022). se tomó una muestra de los ciudadanos en base a criterios de acuerdo al servicio,</p> <p>-Evidencia: Memoria Institucional Lineamientos y Guías de los Componentes de Atención Integral. Carta Compromiso al Ciudadano. Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019, 2020 y 2021. Selección Muestra padres-madres-tutores Niños y Niñas inscritos. Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción. Matriz de Seguimiento de CCC</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>El INAPI 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>Igualmente, el INAPI en consonancia con la ley 8-95, contribuyendo con la habilitación, adecuación y certificación de salas amigas de la familia lactante en igual cantidad de CAIPI que gestiona el INAPI.</p> <p>-Evidencia: SPICEWORK Redes Sociales Memoria Institucional. Fotos de Salas de Lactancia (página web y redes sociales del INAPI)</p>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Digitalización en la organización.</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>-Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano. Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019, 2020 y 2022. Selección Muestra padres-madres-tutores Niños y Niñas inscritos Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC. Matriz de Seguimiento de CCC</p> <p>El INAPI cuenta con un repertorio en la INTRANET donde se tienen todos los Documentos Institucionales digitalizados para facilidad de acceso de los colaboradores y personas interesadas.</p> <p>-Evidencia: -Repositorio Documentos Institucionales en la Intranet</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<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: Listado de Rotación de los niños y niñas</p> <p>En el INAIPI, se 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> <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: Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019, 2020 Y 2022, Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción. Carta Compromiso al Ciudadano,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Informes de Quejas y Sugerencias recibidas por el CAU, Listado de mejora del servicio en el CAU, Listado de casos con alguna queja o sugerencia resueltos, Lineamientos y Guías de los Componentes de Atención Integral, Selección Muestra padres-madres-tutores Niños y Niñas inscritos Matriz de Seguimiento de CCC</p> <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> <p>Evidencias: Seguimiento SISMAP Gestión Pública, Informes Mensuales Seguimiento SISMAP, Carta Compromiso al Ciudadano INAIPI Planes de Mejora CAF Informes y avances al Seguimiento al Plan de Mejora CAF. Memoria Institucionales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>El INAPI cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada y Publicada en su página WEB. En Noviembre 2021 mediante Resolución 318-221, se renovó por dos (2) años la versión de la carta compromiso.</p> <p>-Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano, Informe Auditoria 2021 Carta Compromiso, Resolución 318-2021 donde se renueva la Carta Compromiso, Plan de Mejora Carta Compromiso.</p>	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud 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: Formulario de Solicitud de Información pública, Informe estadístico del CAU y el Portal de Transparencia Oficina Acceso a la Información (OAI)</p> <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 OGTIC.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>El INAPI ha sido evaluada por la SISTICGE en relación al índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico.</p> <p>-Evidencia: Evaluaciones DIGEIG, Certificaciones de la OGTIC, Página WEB, Portal de Transparencia, Redes Sociales, Oficina de Acceso a la información (OAI), Centro Atención al Usuario (CAU)</p> <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>-Evidencia: Portal de Transparencia Institucional, Memoria Institucional INAPI (Rindiendo Cuentas con Transparencia) Evaluaciones DIGEIG</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo, disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</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: Formulario de Solicitud de Información pública, Informe estadístico del CAU y el Portal de Transparencia Oficina Acceso a la Información (OAI)</p> <p>El INAPI 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: Carta Compromiso al Ciudadano. Registro de Entrada y salida del personal, Página Web y Publicación en las Redes Sociale</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Tiempo de espera.	<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: Informe Encuesta de Satisfacción, Listado de Rotación de los niños y niñas</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<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: Listado de Rotación de los niños y niñas</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los Servicios que ofrece el INAIPI, son gratuitos para las familias priorizadas en las Comunidades.</p> <p>-Evidencia: POA; Plan Estratégico Institucional; Memoria Institucional Publicación en la Pagina WEB sobre los servicios del INAIPI</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>El INAIPI 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-Evidencia: Página Web, Brochures, Redes Sociales	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>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, 2020 y 2022.</p> <p>-Evidencia: Resultados de Encuestas de Satisfacción del Usuario 2019, 2020 y 2022. Plan de Mejora de CCC, Selección Muestra padres-madres-tutores NN inscritos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC, Buzón de Sugerencias físico. Formulario Quejas en la Página Web</p> <p>En el INAPI, se 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> <p>El INAPI 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: Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019, 2020 Y 2022, Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción. Carta Compromiso al Ciudadano, Informes de Quejas y Sugerencias recibidas por el CAU, Listado de mejora del servicio en el CAU, Listado de casos con alguna queja o sugerencia resueltos,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Lineamientos y Guías de los Componentes de Atención Integral, Selección Muestra padres-madres-tutores Niños y Niñas inscritos Matriz de Seguimiento de CCC</p> <p>El INAPI 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>Igualmente, el INAPI en consonancia con la ley 8-95, contribuyendo con la habilitación, adecuación y certificación de salas amigas de la familia lactante en igual cantidad de CAIPI que gestiona el INAPI.</p> <p>-Evidencia: SPICEWORK Redes Sociales Memoria Institucional. Fotos de Salas de Lactancia (página web y redes sociales del INAPI)</p> <p>El 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</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, 2020 y 2022). se tomó una muestra de los ciudadanos en base a criterios de acuerdo al servicio,</p> <p>-Evidencia: Memoria Institucional Lineamientos y Guías de los Componentes de Atención Integral. Carta Compromiso al Ciudadano. Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019, 2020 y 2021. Selección Muestra padres-madres-tutores Niños y Niñas inscritos. Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción. Matriz de Seguimiento de CCC</p> <p>EL INAPI cuenta con su Plan Estratégico Institucional en el cual valida su razón de ser como cumplimiento de las necesidades de los diferentes grupos de interés.</p> <p>-Evidencia: Plan Estratégico Institucional, Informe Encuesta de Satisfacción,</p>	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.).</p>	<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>Igualmente, el INAIPI en consonancia con la ley 8-95, contribuyendo con la habilitación, adecuación y certificación de salas amigas de la familia lactante en igual cantidad de CAIPI que gestiona el INAIPI.</p> <p>-Evidencia: SPICEWORK Redes Sociales Memoria Institucional. Fotos de Salas de Lactancia (página web y redes sociales del INAIPI)</p>	
<p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>El INAIPI 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: Formulario de Solicitud de Información pública, Informe estadístico del CAU y el Portal de Transparencia Oficina Acceso a la Información (OAI)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>El INAPI tiene establecido un marco de Valores alineados con 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.</p> <p>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>-Evidencia: OAI, Página Web Institucional (Marco Legal del Sistema de Transparencia del INAPI); SIGOB, OGTIC, Portal Transaccional de Compras y Contrataciones Públicas; 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>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:	<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>	
I) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La Institución realiza periódicamente Encuestas de Satisfacción de los Clientes/Usuarios (años 2018, 2019, 2020 y 2022).</p> <p>Se tomó una muestra de los ciudadanos en base a criterios de acuerdo al servicio, obteniendo como resultados:</p> <p>-Evidencia: Memoria Institucional, Lineamientos y Guías de los Componentes de Atención Integral. Carta Compromiso al Ciudadano. Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019, 2020 y 2022. 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> <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>-Evidencia: Publicación de la misión, visión y valores en Página Web, Murales, Intranet, Encuesta de Clima Organizacional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</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: Encuestas de Satisfacción; Política Código de Ética Institucional; Buzones de Sugerencias en SEDE y Centros Formulario Cuadro Control de Denuncias</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: Procedimiento de Inducción de Personal, Procedimiento de Capacitación Personal, Listado de Participación Inducción, Buzón de Sugerencias, Encuesta de Clima Organizacional</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>En el INAPI, la cultura de cambio e innovación está siempre pendiente. La Institución se va adaptando a los nuevos retos y actualizaciones de los tiempos cambiantes que vivimos. Para esto, el INAPI mantiene en constante capacitación a los colaboradores para reducir el impacto y la resistencia al cambio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>En el aspecto tecnológico, las institución se mueve en torno a las actualizaciones tecnológicas del entorno, con miras a facilitar, actualizar, mantener informado, a los diferentes grupos de interés.</p> <p>-Evidencia: Capacitaciones Colaboradores en temas de Cambio, Automatización en los servicios de la institución para mayor alcance y confiabilidad de la información y los servicios brindados, Alianzas y convenios con Instituciones externas, con miras a la mejora de los servicios del INAPI,</p> <p>El INAPI 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>Igualmente, el INAPI en consonancia con la ley 8-95, contribuyendo con la habilitación, adecuación y certificación de salas amigas de la familia lactante en igual cantidad de CAIPI que gestiona el INAPI.</p> <p>-Evidencia: SPICEWORK Redes Sociales Memoria Institucional. Fotos de Salas de Lactancia (página web y redes sociales del INAPI)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<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> <p>-Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano. Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019, 2020 y 2022. Selección Muestra padres-madres-tutores Niños y Niñas inscritos Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC. Matriz de Seguimiento de CCC</p>	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>El INAIPI 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 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: 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> <p>El INAIPI 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: Repositorio de la Documentación Institucional INTRANET, Política de Gestión de la Documentación Institucional, Procedimiento de la Documentación, Encuesta de Clima Organizacional;</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Planificación y Levantamiento de Procesos Institucionales</p> <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. 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: Reportes Evaluación en el Sistema de Recursos Humanos en SIGEPI, Matriz Reporte Acuerdos de Desempeños INAPI, 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La gestión del conocimiento.	<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 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: Planificación de los recursos humanos. Planificación de Formación Básica y Continua Promociones a Empleados</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>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: L-DE-COM-095 Política de Comunicaciones L-DE-COM-120 Política Estratégica de Comunicaciones Portal Institucional, Portal Transparencia OAI, PEI, Memoria Institucional, Portal de Compras y Contrataciones Públicas, Estructura Organizativa, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos, Repositorio de la Documentación Institucional;</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>El INAIPI realiza programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>-Evidencia: Reconocimiento a los Colaboradores Asensos (publicaciones de promociones de los Colaboradores), Comunicaciones divulgadas de beneficios de los Colaboradores, como el día de cumpleaños, información sobre la Cooperativa, Servicios de Préstamos Empleado Feliz, entre otros</p> <p>El INAIPI implementa metodologías de gestión, de tecnología, comunicación e innovación; evidenciando el manejo del cambio organizacional.</p> <p>-Evidencia: SIGEPI (Sistema Gestión Primera Infancia); Política de Accesibilidad Portales Web</p>	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<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>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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>-Evidencia: 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, POA Relaciones Laborales, Comité de Ética, Buzón de Quejas para el comité de ética</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 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 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: Procedimiento de Inducción de Personal. Listado de Participación Inducción. Encuesta de Clima Organizacional, Licencias y Permisos por asuntos estudiantiles</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</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: 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. Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal</p> <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: Política de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional. Matriz de Riesgo / Medio Ambiente. Procedimiento de Fumigación Procedimiento Plan de Emergencia</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>El INAPI 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: Reporte de Seguimiento a la Gestión de Sistema de Carrera, Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal, Perfiles de Puestos, Procedimiento de Capacitación</p>	No se evidencia que el INAPI ha realizado la implementación del Plan de Carrera Administrativa
2) Motivación y empoderamiento.	<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: 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. Apoyo para la recreación deportiva de los empleados,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>INAIPI promueve una cultura de aprendizaje, planifica e implementa formaciones y capacitaciones a los colaboradores en relación con los objetivos estratégicos de la Institución.</p> <p>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. Igualmente, la Institución tiene un Plan de Formación Continua para todos los Colaboradores (Centros, SEDE y Regionales), donde se han beneficiado.</p> <p>También, 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: Plan de Capacitación Anual, Plan de Formación Básica y Continua,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	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 Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	El INAIPI 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. -Evidencia: Informe de operatividad de Relaciones Laborales; 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	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	En el INAIPI, 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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>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. Está diseñado para ser utilizados por la totalidad del personal de INAPI desde SEDE, Regionales y Centros de Servicios.</p> <p>Evidencia: SIGEPI, Módulo de Acuerdos de Desempeño, Reporte de cumplimiento de Acuerdos de Desempeño</p> <p>En INAPI, 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: Correo electrónico Informe de levantamiento de información</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) 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>No aplica</p> <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. Siendo capacitados los Colaboradores/as en la atención excelente de nuestros ciudadanos clientes: Inducción Centro Atención al Usuario INAPI; Atención al Ciudadano; Desarrollo Integral del Servicio: Módulos de Etiqueta y Protocolo, Imagen Profesional e Inteligencia Emocional.</p> <p>-Evidencia: Procedimiento de Capacitación; Inducción Personal del Centro Atención al Usuario (CAU); Listados de participación de Formación Básica y Continua; Política de Atención al Usuario. Procedimiento del Centro de Atención al Usuario (CAU)</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>1 INAIPI 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>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>-Evidencia: 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> <p>En el INAIPI 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>EL INIAPI 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,:</p> <p>-Evidencia:</p> <p>Módulo de Gestión y Seguimiento a las Visitas Domiciliarias, Módulo de Seguimiento a la realización de los talleres de CAFI, Módulo de medición en el desarrollo infantil de los Niños y Niñas beneficiarios de nuestros servicios, Módulo de Gestión y Seguimiento a la Ejecución Presupuestaria de las Organizaciones Socias del INAPI, Módulos de digitalización de documentos de las áreas Jurídicas y de RRHH, 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<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. 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>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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencia: 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 INAPI, Procedimiento de Capacitación, Resultados de la evaluación del desempeño de los Colaboradores 2018, 2019, 2020, 2021, Listado de participación de Capacitaciones, Listado de participación de las actividades formativas (básica y continua), Formulario Medición de las Capacitaciones</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos..</p>	<p>El INAPI 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: 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. Correos electrónico del departamento de comunicaciones para que estos mensualmente den a conocer los logros de cada equipo de la institución.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>En el INAPI 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>Se realizan jornadas de sensibilización sobre Derechos de la Niñez, jornadas de sensibilización protección y conservación de medio ambiente, Desarrollo movilización Social de promoción en valores para una familia saba, jornadas de salud (operativos médicos), Operativos de limpiezas, Campañas de arborización. Participación en los encuentros de los directorios provinciales Realizados de CONANI, Actividades de animación sociocultural. encuentros interinstitucionales sobre el modelo de intervención del INAPI. Asambleas comunitarias. Constituidos Comités de Participación y Seguimiento Constituidos Comités de Padres, Madres y Tutores/as Comité de Deporte</p> <p>-Evidencia: Planes Operativos anuales de capacitación 2019, 2020, 2021 y 2022; Informe de Simulacro de Terremoto; Listado de asistencia Charla de Hipertensión;</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Charla Coronavirus (COVI-19); Charla “Si Hablemos”; Charla Sesiones de Coaching; Charla Medidas Preventivas; Charla INAIPI 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; Banners; Agendas; Publicaciones de medios de comunicación digital e impresos; Ayuda académica, periodo del 2015 al 2021</p> <p>El INAIPI cuenta con niveles de percepción con relación a la reputación de la misma, además de contar dentro del plan de comunicación, con una acción que busca cuantificar de manera objetiva este punto a través de una herramienta de encuesta.</p> <p>-Evidencia: 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</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: 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> <p>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: MDAT-RD / TDID / Denver (Tamizaje de Desarrollo Infantil Dominicano) ASQ3 Ages and Stages Questionnaire 3 (utilizado en Canadá/EE.UU./Australia)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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> <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.</p> <p>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: Listado de Graduación del Diplomado en Atención a la Primera Infancia (grupo 1 y 2); Página web INAIPI, UNIBE y UNICEF, Informes de TEACH</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<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 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: 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>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Desde el INAPI estamos comprometidos con la conservación del medio ambiente, durante los últimos años se han realizado actividades y Encuestas alegórica referentes a este tema: reciclaje, cuidado del huerto y reducción de plástico.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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 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.</p> <p>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>Igualmente, la Institución ha implementado el Plan de Control de Desechos Químicos (tóner, lámparas fluorescentes), articulado con Bienes Nacionales.</p> <p>-Evidencia: Encuesta de la Satisfacción 2019, 2020 y 2022. Proyecto INAPI Verde. Entorno de la Seguridad y Entorno Laboral. 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).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Opinión pública 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>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> <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.</p> <p>-Evidencia: Informes de encuestas realizadas; Oficina OAI, Página Web del INAPI; Carta Compromiso al Ciudadano Plan de Mejora de CCC; Informe Evaluación de Seguimiento CCC Encuesta de Satisfacción del Usuario 2019, 2020 y 2022. Selección Muestra padres-madres-tutores Niños y Niñas inscritos. Reporte respuestas por pregunta Encuesta Satisfacción CCC</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>El INAPI cuenta con una Política de Protección al Medio Ambiente, que incluye la responsabilidad de los proveedores en el cumplimiento de dicha política.</p> <p>El INAPI desde el 2019, estuvo 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 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. Igualmente, el INAPI 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: Política de Protección de Medio Ambiente del INAPI,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>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</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. Se evidencia la capacitación de la Contraloría como miembro del Consejo de Fomento de las Asociaciones sin Fines de Lucro (ASFL).</p> <p>-Evidencia: 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>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>-Evidencia: Memoria Institucional. Portal WEB. Mural Institucional. Comunicado de prensa escrita. Fotografías</p> <p>En el INAPI se contratan personas de diversidades étnicas sin ningún tipo de discriminación. Hemos realizado actividades conjuntamente con CONADIS con miras a fortalecer la perspectiva de trabajo de personas en situación de desventaja.</p> <p>-Evidencia: Nómina Institucional del 2015 al 2021. Listado de Personal Contratado con Discapacidad (2019,2020,2021,2022). Minutas de Reunión</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: Informe de Visita a Colombia, Perú. Informe de Visita de Colombia a República Dominicana. Informe Proyectos conjuntos con Instituciones externas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<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.</p> <p>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: Convocatorias e Invitaciones. Prog General Seminario Derecho y Políticas Publicas Primera Infancia en RD, Convocatoria, Invitaciones y Contenido del Seminario Internacional sobre “Primera Infancia, Gobiernos Locales y Gestión Territorial” Informe Final Proyecto RD-Colombia, Perú y Chile</p> <p>Se evidencia la realización de actividades, talleres, charlas y mensajes para los aspectos de prevención y salud en el trabajo, para Colaboradores.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>A partir de marzo del 2020, por motivo de la pandemia del COVI-19, el INAPI 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.</p> <p>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: Plan de Capacitación. 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, Prevención de Accidentes; Ergonomía en Oficina, Hábitos Saludables, Charlas de Hepatitis, Control Prenatal, Promoción de la lactancia exclusiva, Centros de Servicios: Seguimiento en los Centros Enfermedades comunes crónicas, Enfermedades Ocupacionales,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Condiciones de cada centro, jornadas de vacunación. Listados de asistencias de cada charla o taller. Jornadas de Salud Ocupacional</p> <p>El INAIPI 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 “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>-Evidencia: 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. INAIPI verde</p>	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>I 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> <p>-Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano INAIPI, Planes de Mejora CAF, Informes y avances al Seguimiento al Plan de Mejora CAF, Informe de Medición SIGIL, Presentación Informe de Medición SIGIL. Plan Estratégico Institucional, Informe final de la consultoría de apoyo al programa de desarrollo infantil temprano, Memoria Institucional. Cumplimiento de Metas Presidenciales SIGOB</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>El INAIPI tiene planificada la primera evaluación de impacto en el año 2021</p>	<p>No se evidencia que el Inaiipi ha hecho la Evaluación de Impacto del Plan Estratégico Institucional 2016-2020</p>

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

3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.

En el INAIPI en miras de eficientizar el servicio, se han realizado benchmarking con otras instituciones buscando mejorar los procesos institucionales.

Evidencia:

- Benchmarking Evaluación del Desempeño por Resultados,
- Competencia MAP,
- Benchmarking INABIE.
- Benchmarking Estancias Infantiles de la Seguridad Social.

4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.

I INAIPI 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.

-Evidencia:
 Memoria Institucional,
 Convenios publicados en la página web, entre los cuales están: INDOCAL, FEDOMU, INFOTEP; INEFI, Universidad Católica;
 Procuraduría General de la República,
 Sociedad Dominicana de Pediatría,
 SENASA, Rehabilitación, SIUBEN, UNICEF, JICA,
 FEDOMU, Organización de Estados

<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Iberoamericanos, OPTIC, EDUCA, INAFOCAM, DEPRIDAM, PNUT, SISALRIL, Patronato Cibao de Rehabilitación, CONANI; entre otros.</p> <p>En el INAIPI, la Cámara de Cuentas de la República Dominicana realizó una Auditoría correspondiente a los años 2015-2016, Actualmente, están en la etapa final de la segunda auditoría. El INAIPI es auditado por Unidad Interna de la Contraloría de la República Dominicana.</p> <p>-Evidencia: Informe de Auditorias de la Cámara de Cuentas Informe de la Auditoria de CONtraloria, Carta Compromiso al Ciudadano, Informe Auditoria realizada por la OGTIC.</p>
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>EL INAIPI evalúa 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>En la institución se han automatizado muchos de los procedimientos con miras a que el servicio que se brinda en el INAIPI puedan ser obtenido con mayor calidad, menos burocracia y mejor tiempo de respuesta en las solicitudes.</p> <p>-Evidencia: Reportes de mejoras de evaluación al Plan Estratégico Institucional, Reporte Planes Operativos Anuales Sistemas Automatizados del Inaipi</p>
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<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</p>

integral a la primera infancia. Para esto, en 2018 INAPI 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. Encuesta Administración del centro; 3. Encuesta Infraestructura y ambientes adecuados; y 4. Encuesta Salud y nutrición. Los resultados del piloto fueron presentados a INAPI por el equipo de IDEICE y Banco Mundial.

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.

Evidencia:

Convenios publicados en la página Web;
<http://saber.worldbank.org/index.cfm?indx=5&sub=7!>),

Informes de avances TEACH

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>El INAPI 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 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: Planificación de los recursos humanos. Planificación de Formación Básica y Continua, Promociones a Empleados</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>El INAPI 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 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>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, 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> <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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>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 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.</p> <p>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: Capturas de Pantallas del indicador seleccionado. Iniciativa de las Salas de Lactancia Materna a nivel nacional</p> <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: informes. Memorias Institucionales Matriz seguimiento acuerdos Interinstitucionales Informe de Acuerdos interinstitucionales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>En INAPI se evidencia el 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 INAPI 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 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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.</p> <p>Como resultado de la puesta en funcionamiento de esta importante herramienta de trabajo hemos obtenido los siguientes resultados:</p> <p style="padding-left: 40px;">Reducción de más de 9 millones de copias anuales, lo que representa un ahorro importante para el presupuesto institucional, expresado en millones de pesos.</p> <p style="padding-left: 40px;">Eficientiza el proceso de recolección de datos, reduciendo el tiempo de intervención con los beneficiarios.</p> <p style="padding-left: 40px;">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> <p style="padding-left: 40px;">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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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 INAPI puso en funcionamiento el Módulo de Formación y Ejecución Presupuestaria de las Organizaciones Socias del INAPI. 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>-Evidencias: Lista de herramientas y soluciones implementadas que hacen más efectiva la prestación de los servicios del INAPI a la comunidad: 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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Proyecto de Interoperabilidad Servicio Nacional de Salud.</p> <p>Proyecto de Interoperabilidad IDEICE.</p> <p>Puesta en funcionamiento de Formulario de Sugerencias.</p> <p>Implementación de un Centro de Atención al Usuario para contacto con el ciudadano.</p> <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> <p>Tecnificar todas las áreas sustantivas y de gestión administrativa</p> <p>Disminuir la burocracia administrativa</p> <p>Mejora de la calidad en la prestación de servicios</p> <p>Reducción de costos</p> <p>Buenas prácticas para la reducción del uso de papel</p> <p>Fomento del trabajo colaborativo a través de las herramientas tecnológica</p> <p>Interoperabilidad con otras instituciones del gobierno central</p> <p>Disminución del tiempo de respuesta a las necesidades planteadas por las áreas.</p> <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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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: NOBACI Informe del Autodiagnóstico – Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad, Informes de Avances con PASSA, Carpeta de Evidencias del SGC-INAPI; 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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>El INAPI 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).</p> <p>En el premio, que esta ocasión se realizó de manera virtual, el INAPI obtuvo las siguientes categorías:</p> <p>Educación (Oro): Formación de Colaboradores y Colaboradoras a través del Diplomado de Señales de Alertas para el Desarrollo.</p> <p>Participación (Oro): Gestión de Registro de Nacimiento para niños y niñas con discapacidad.</p> <p>Salud (Plata): Referimiento y entrega de sillas de ruedas especializadas a niños y niñas de las redes de servicios del INAPI.</p> <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: Placas del “Sello de Buenas Prácticas de Inclusión” en la categoría Oro: Atención Integral a la Primera Infancia con Discapacidad. Sensibilización sobre Discapacidad al Personal, Familias y Socios,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Dos placas en la categoría Plata: Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad. Accesibilidad Física de las Instalaciones. Invitaciones a eventos de logros Fotografía de premiación.</p> <p>Hemos completado a cabalidad la Ejecución Presupuestaria correspondiente al período en cuestión, manteniendo la eficiencia y la eficacia en la calidad del gasto.</p> <p>-Evidencias: Dato Estadístico Mensual, Reporte de Avances y Logros por Trimestre, Reportes Microsoft Planner, Metas Presidenciales</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>El INAIPI eficientiza los costos, administrando mejor los recursos, mejorando los niveles de costos; impactando así en los centros con un mejor servicio.</p> <p>Evidencia: Procesos de Compras y Contrataciones Públicas cargados en el Portal, Pagos de Servicios oportunos</p>	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

