

# **GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF (BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

## **NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio  
(INAFOCAM)

## **FECHA:**

Agosto 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, 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><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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>Para la formulación del direccionamiento estratégico se aplicó una metodología de trabajo que incluyó reuniones, talleres, lectura de documentos y análisis. Para esta revisión y actualización, se involucró al personal directivo, técnico y administrativo del Inafocam, con la integración además del Consejo Directivo del Inafocam, el cual tiene una representación de cada uno de los grupos de interés (Mescyt, MinerD, ISFODOSU, Asociación Dominicana de Profesores (ADP), UASD, y la Asociación Dominicana de Rectores de Universidades (ADRU). En adición a la Estrategia Nacional de Desarrollo en su capítulo VI, artículo 23, acápite 2.1.1 sub-acápite 2.1.1.1 y siguientes. Así también en la Constitución de la República que versa el derecho a la educación en el artículo 63.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Plan Estratégico 2021-2024</li><li>- Minuta de Reunión Consejo Directivo</li><li>- Correos Convocatoria</li><li>- Análisis FODA por Área</li><li>- Análisis PESTEL</li><li>- Informe de Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (ver el enlace)</li></ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>La institución identifica los valores alineados con su misión y visión y permanentemente realizamos un reforzamiento de estos para afianzar la identificación de los colaboradores con dichos valores a través de la socialización de los Planes Operativos Anuales (POA) cada año y con las encuestas, esto se realiza tanto de Clima Organizacional como de Código de Ética.</p> <p>Nuestros valores son los siguientes: Transparencia, Ética, Liderazgo, Responsabilidad y Equidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico</li> <li>- Código de Ética (ver enlace)</li> <li>- Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021</li> </ul> <p>Nuestro plan estratégico (misión, visión, valores y objetivos) fue dado a conocer a través de una jornada de socialización que incluía el Consejo Directivo y luego a todo el personal. De manera periódica el Comité de Ética envía a todo el personal por medio del correo electrónico noticias de interés éticos, entre la cual se encuentra principios éticos del servidor público. Además, nuestro marco estratégico está colocado en el escritorio de las computadoras del personal y en cuadros informando sobre la misión, visión, valores y política de calidad, desplegados en todas las áreas del edificio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Captura de pantalla.</li> <li>- Fotos cuadros.</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<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>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</p>	<p>En la elaboración de nuestro Plan Estratégico Institucional, revisamos y valoramos la Misión, Visión y Objetivos, a través de varios análisis FODA y PESTEL realizados a cada una de las áreas de la institución, con la participación del personal directivo, técnico y administrativo y la implicación además, del Consejo Directivo el integra todos los grupos de interés (MESCyT, MINERD, Estudiantes Becarios, ISFODOSU, Asociación Dominicana de Profesores, Rector de la UASD, la Asociación Dominicana de Rectores de Universidades (ADRU).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021 2024.</li> <li>- Acta de divulgación del plan estratégico</li> <li>- Correo de difusión del nuevo marco estratégico</li> </ul> <p>El Inafocam, ha establecido una cultura de revisión y actualización de su direccionamiento estratégico cada tres años. Para tal fin, la institución involucra todas las partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021 2024.</li> <li>- Análisis PESTEL</li> <li>- Correo de difusión del nuevo marco estratégico</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>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>En el Código de ética de la Institución esta orienta a los colaboradores sobre el código de ética y de conducta al momento de ingresar formalmente a la institución, a través de la inducción, Este documento plantea las directrices a seguir sobre cómo enfrentarse a potenciales conflictos de interés, acto de corrupción, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Ética Institucional.</li> <li>- Medios Disponibles asesorías de carácter Moral y Denuncias Éticas.</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En el Código de ética de la Institución está orientado al fortalecimiento de las relaciones basadas en la confianza mutua, lealtad y respeto entre Líderes/Directivos/Empleados</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Ética Institucional</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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>Inafocam para definir su estructura de gestión se estableció el organigrama institucional, acorde con lo establecido por el MAP.</p> <p>De igual manera, en el Inafocam, hemos implementado la gestión basada en procesos, conforme a la norma ISO 9001-2015.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigrama institucional aprobado por el MAP</li> <li>- Certificación de ISO 9001-2015</li> </ul>	
<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>La identificación de las prioridades de cambio está dada a partir de la actualización de la estructura organizativa y de la implementación del manual de organización y funciones, así como el manual de puestos, los cuales están en correspondencia con el desempeño y la gestión de la organización. En la institución realizamos la Gestión del Desempeño, que inicia con los acuerdos de desempeño de los colaboradores y finaliza con la evaluación del desempeño de estos, en los que se contemplan objetivos y resultados medibles y cuantificables de acuerdo con cada colaborador.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Organización y Funciones, actualizado conforme a la estructura aprobada.</li> <li>- Organigrama del Inafocam aprobado por el MAP, actualizado al 2022</li> <li>- Política de evaluación de desempeño</li> <li>- Formulario acuerdo de desempeño</li> </ul>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- -Cronograma de seguimiento al proceso de evaluación</li> </ul> <p>En Inafocam hemos establecido como sistema de seguimiento y medición los indicadores de logros para cada meta e indicadores para la evaluación del desempeño de los procesos, los cuales guardan relación con el Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual (POA), traducándose esto en la ejecución de programas orientados a los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo, respondiendo a las necesidades presentadas, tanto para las metas institucionales como las Presidenciales (SIGOB). Considerando, además, la diversidad de los diferentes grupos de interés (género, edad, religión, y nacionalidad).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de cumplimiento POA.</li> <li>- Plan Operativo Anual 2022.</li> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021- 2024.</li> </ul>	
<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>En el Inafocam gestionamos diferentes sistemas de información y control interno los cuales sirven para el monitoreo constante de los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema SCAT.</li> <li>- Matriz SIGOB.</li> <li>- Matriz general de riesgos por procesos.</li> <li>- Indicadores de desempeño de los procesos</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<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>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 Sistema de Gestión de Calidad del Inafocam está certificado bajo los estándares de la Norma ISO 9001-2015 con el propósito de mejorar nuestros servicios y aumentar la satisfacción de nuestros ciudadanos-clientes. En el año 2022 la institución aprobó con altas calificaciones la auditoria para la recertificación de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de acreditación del SGC bajo el estándar ISO 9001-2015.</li> </ul> <p>Como estrategia de administración electrónica y para el logro de los objetivos operativos de la institución, se ha implementado la solicitud de becas de inicial y posgrado en línea a través del portal institucional, para lograr un mayor alcance de los ciudadanos-clientes de modo que pueden aplicar a los diferentes programas formativos sin tener que trasladarse a la sede principal o las regionales educativas.</p> <p>Al igual, el Inafocam sigue los lineamientos de la OPTIC, orientados a la mejora continua de las TIC. Como herramienta interna utilizamos el intranet, medio por el cual mantenemos actualizada a toda la organización respecto a la información documentada.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formularios en línea en portal institucional.</li> <li>- Portal institucional del Inafocam (ver enlace)</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>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.</p>	<p>La institución provee las condiciones adecuadas para el buen desempeño de los procesos, a través de la gestión de un sistema de calidad en consonancia con las normas ISO 9001-2015. Contamos con una división de calidad y una división de monitoreo de proyectos además de un equipo de auditores internos certificados en norma ISO, y la creación de un comité de calidad, el trabajo en equipo, la realización y gestión de proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos auditores internos.</li> <li>- Organigrama</li> </ul> <p>La organización cuenta con diferentes medios para una comunicación interna y externa eficaz, a través de canales que apoyan el éxito de la organización. Entre los que se encuentran teléfonos, portal web, redes sociales, murales ubicados en el segundo nivel y monitores ubicados en los tres niveles.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Comunicación del Inafocam.</li> <li>- Mural informativo.</li> <li>- Resumen de prensa.</li> <li>- Portal institucional</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Demostramos el compromiso de los líderes/directivos hacia la mejora continua y la innovación, esto se evidencia en la política y la actualización de los procesos y procedimientos. Fomentamos la retroalimentación de los empleados, a través de los resultados de las encuestas de medición interna aplicadas. En las auditorías internas en donde se socializan los</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<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>resultados luego del proceso con todos los implicados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultado de auditoría interna</li> </ul> <p>El director ejecutivo, motiva la elaboración y levantamiento de información para la elaboración del Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 con la aprobación del Consejo Directivo donde están representados todos los grupos de interés. De igual manera cualquier programa, proyecto o actividades comunicada, motivada y socializada por el área responsable, previa autorización de la máxima autoridad. La máxima autoridad incentiva y promueve la participación de la institución al premio nacional de la calidad y apoya las recertificaciones en ISO 9001, Los cambios significativos que ocurren se comunican a través de circulares, murales, monitores, correos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de reunión de elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>- Foto mural y monitores.</li> <li>- Solicitud de postulación al premio nacional de la calidad</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>En ese orden, fue creado el gobierno institucional integrado por cinco comités: Ética, Calidad, Salud y Seguridad en el Trabajo, Compras y Licitaciones, Seguimiento y Acompañamiento al Proceso de Evaluación del Desempeño; y los Gabinetes (académico, administrativo e institucional).</p> <p>En noviembre 2021 fue juramentado el nuevo Comité de Seguridad y Salud Ocupacional. Como una forma de garantizar la seguridad de los colaboradores y en cumplimiento de la Ley 41-08 de Función Pública. El cual se encarga de controlar y mitigar los riesgos de los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de condiciones inseguras. El 28 de abril fue presentado a los Colaboradores, la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inafocam - Comité de seguridad y salud ocupacional.</li> <li>- Plan de Acción de Seguridad y Salud.</li> <li>- Comité de calidad.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se evidencia la creación de la Política de Comunicación del Inafocam, donde se establece las diferentes formas de socialización entre supervisor y supervisado, y con el Código de Ética se promueve una cultura de respeto y equidad, evitando todo tipo de discriminación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Ética del Inafocam</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <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</p>	<p>La institución informa de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización, a través las reuniones de las áreas, circulares, comunicaciones, boletines, resumen de prensa, etc.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Correos resumen de prensa.</li> <li>-FODA</li> <li>-Plan estratégico</li> <li>-Política de Comunicación del Inafocam.</li> </ul> <p>El Inafocam apoya a sus empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, con elaboración y seguimiento del Plan Operativo Anual (POA), Acuerdo de Desempeño y Capacitaciones especializadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asociación de servidores públicos</li> <li>- Plan Operativo Anual 2022.</li> <li>- Acuerdos de desempeño.</li> <li>- Plan de capacitación Institucional 2021</li> </ul> <p>Se asignan responsabilidades en los distintos procesos institucionales y se ha definido el procedimiento para establecer la delegación de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <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>autoridad en las diferentes áreas tomando en cuenta sus competencias. Se este implemento la matriz de suplencia, la cual evita que se detengan los procesos por ausencia del titular del puesto. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de Suplencia del Personal.</li> </ul> <p>Se promueve una cultura de aprendizaje y se anima a los colaboradores a desarrollar sus competencias a través de otorgamiento de becas y capacitación especializada contemplada en el plan de capacitación. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario detección de necesidades de capacitación.</li> <li>- Evaluación del desempeño.</li> <li>- Plan de capacitación 2021.</li> </ul> <p>Se evidencia reconocimiento a los colaboradores por su desempeño, a través de los resultados de las evaluaciones realizadas anualmente, la cual permite identificar talentos y promover la movilidad interna por medio de ascensos y/o reubicaciones de puestos. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bono a empleados.</li> <li>- Plan de capacitación institucional 2022.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	- Evaluación del desempeño	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La Dirección Ejecutiva satisface equitativamente las necesidades de los grupos de interés, atendiendo a las solicitudes o planes pautados desde el MinerD, a partir de las demandas formativas de los docentes, expresadas por las regionales educativas del país o los estudios diagnósticos al respecto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detección de necesidades de formación.</li> <li>- Evaluaciones de seguimiento.</li> <li>- Información de Necesidades Formativas en las 18 regionales.</li> </ul> <p>Desde el Inafocam se apoya a la consecución del cumplimiento de las acciones establecida en la política del Plan Decenal de Educación que establece la formación de RR. HH de alta calidad; Así mismo se aplican estrategias encaminadas a cumplir con la Estrategia Nacional de Desarrollo</p>	<p>No se evidencia acuerdos interdepartamentales con Instituciones públicas y privadas, así como con organizaciones sin fines de lucro</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>y las metas prioritarias establecidas por el Gobierno Central.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución de la República Dominicana.</li> <li>- Ley General de Educación No. 66-97.</li> <li>- Ley 14-91 de servicio civil y carrera administrativa.</li> <li>- -Ley No. 10-07 Que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República y su Reglamento de Aplicación.</li> <li>- Ley No.41-08 de Función Pública</li> <li>- Ley No. 1-12 Establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 20-30.</li> <li>- Ordenanza 5-2004.</li> <li>- Ordenanza No.8 -2004 que establece el Sistema de Formación docente</li> <li>- Pacto Nacional para la Reforma Educativa en la República Dominicana (2014-2030).</li> <li>- Plan Decenal de Educación.</li> <li>- Ley General de Libre Acceso de la Información Pública Nacional, Ley 200-04 y decreto 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación.</li> <li>- Ordenanza 25-2017 establece el reglamento institucional del Inafocam</li> </ul> <p>Como institución comprometida con el desarrollo de planes y proyectos orientados a mejorar la calidad de los aprendizajes de los niños/niñas y adolescentes, los objetivos establecidos por el Inafocam en el Plan Operativo Anual, están en coherencia con los objetivos estratégicos de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Institución, MinerD, Estrategia Nacional de Desarrollo y la Transparencia Gubernamental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional.</li> <li>- Plan Operativo Anual 2022</li> </ul> <p>El Inafocam ha estrechado lazos de colaboración con instituciones nacionales e internacionales para el desarrollo de proyectos de innovación en el área de formación docente, sobre todo centrada en el beneficio de nuestros grupos de interés (ADP, INAPI, OEI).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos/convenios con instituciones nacionales e internacionales</li> </ul> <p>Esta Institución ha participado activamente en actividades organizadas por instituciones y organizaciones de carácter político o social como es el caso de: Diplomado en Atención Integral a la Primera Infancia, coordinado por la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), Diplomado en Señales de Alerta en el Desarrollo Infantil con la Universidad Católica Nordestana (UCNE). Existen además otras alianzas o acuerdos de colaboración con diversas instituciones como la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) y el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU); la Embajada Americana y el Centro Espiral Mana, entre otras.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<b>Evidencias</b> - Acuerdos/Convenios.	
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.	El Inafocam, promueve el conocimiento público de sus acciones, a través de los diferentes medios de comunicación del cual dispone (portal web, redes sociales, boletines) lo que ha llevado a recibir los siguientes reconocimientos por su accionar y contribuir al quehacer educativo:  <b>Evidencia:</b> - Reconocimiento de la Federación Internacional de -Asociaciones de Ayuda Social, Ecológica y Cultural (FIADASEC) Febrero/2021. - Medalla de Plata y Bronce CAF	

## 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)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>  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,	El Inafocam ha identificado sus grupos de interés a través del Formulario Gestión Estratégica (identificación partes interesadas). Las necesidades de los diferentes grupos de interés son comunicadas a través de Plan Estratégico Institucionales y los informes de cumplimiento de estos. Los resultados	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>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>de la organización son presentados y publicados periódicamente a los diferentes grupos de interés de manera directa y en el portal web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley General de Educación, No. 66-97.</li> <li>- Ordenanza 25-2017.</li> <li>- Ordenanza 8-2004.</li> <li>- Plan Estratégico Institucional.</li> <li>- Informe de gestión.</li> <li>- Memoria anual.</li> <li>- Informe estadístico institucional</li> </ul> <p>La institución para analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, realiza levantamientos a través del Formulario Gestión Estratégica, análisis FODA y PESTEL, con la finalidad de identificar y conocer sus expectativas y sus necesidades. En cuanto al área académica, a través del Departamento de Investigación y Evaluación, se encarga de monitorear y dar seguimiento a la satisfacción de nuestros clientes en los diferentes planes y programas. De igual manera se recopila de forma sistemática la información sobre algunos grupos de interés, a través de diferentes medios como el buzón de sugerencias, encuesta de satisfacción con los programas formativos, la encuesta de clima organizacional, levantamiento de expectativas de las partes interesadas. En marzo de 2022, se implementa el proyecto sobre detección de necesidades de formación, en conjunto con la Universidad de Barcelona. Este proyecto se fundamenta en un método científico a través del cual se van a determinar desde la base (los docentes), la necesidad</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>de formación que daría pie para desarrollar los programas de estudio a diseñar desde el INAFOCAM.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamiento expectativas de las partes interesadas 2021.</li> <li>- Análisis FODA 2021.</li> <li>- Informes de evaluaciones realizadas.</li> <li>- Análisis PESTEL 2021</li> <li>- Matriz sobre priorización de necesidades (muestra de una regional)</li> </ul>	
<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>Las informaciones relevantes de variables político-legales, económicas, demográficas, socioculturales, medioambientales (ecológico), tecnológicas, entre otras, se revisan de manera periódica para la elaboración del Plan Estratégico Institucional, a través del análisis PESTEL.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis PESTEL.</li> <li>- Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> </ul> <p>La institución cuenta con un proceso de gestión de riesgos, analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas, a través del análisis FODA, autodiagnóstico CAF, matriz de riesgos por procesos, entre otros. El Departamento de Planificación, recopila de manera sistemática información relevante de la gestión y desarrollo de la institución, actualizando y analizando el cumplimiento de los planes y proyectos de cada área, a través del sistema de indicadores de logros, rindiendo informes periódicos de desempeño de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>indicadores por proceso, así como los informes trimestrales de desempeño de POA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de desempeño de indicadores 2021. Informe de monitoreo de POA</li> <li>- Análisis FODA</li> <li>- Autodiagnóstico CAF.</li> <li>- Matriz de riesgos de los procesos.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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 Inafocam ha traducido su direccionamiento estratégico y operacionales tanto en la Planificación Estrategia como en los Planes Operativos Anuales. Los cuales permean e involucran a toda la organización tanto individual como grupal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional.</li> <li>- Plan Operativo Anual</li> </ul> <p>Desde la gestión del Instituto se involucran a los diferentes grupos de interés en el desarrollo de las estrategias y operatividad institucional, dando respuesta a sus expectativas y necesidades. Este involucramiento se da a través de comunicaciones y concertación acerca de sus prioridades.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de Consejo Directivo.</li> <li>- Comunicaciones de necesidades formativas.</li> <li>- Fotos sobre mesas de trabajo (PEI 2022)</li> <li>- Actas de reunión elaboración y socialización POA 2022</li> <li>- Plan Operativo Anual 2022</li> </ul> <p>La institución comprometida con la sostenibilidad y gestión ambiental elaboro un plan de reciclaje de materiales tecnológicos buscando reducir su impacto en el medio ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrato del Plan de reciclaje de materiales tecnológicos</li> </ul> <p>El presupuesto del Inafocam es asignado por la Dirección General de Presupuesto y aprobado por el MinerD; lo cual asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. Estos recursos son asignados priorizando las áreas y actividades misionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto anual.</li> <li>- Plan Operativo Anual</li> <li>- Plan anual de compras (PAC)</li> </ul>	<p>Desarrollar un plan de reciclaje y clasificación de los desechos solidos</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>La Dirección Ejecutiva del Inafocam establece las líneas prioritarias a desarrollar en el corto y mediano plazo, atendiendo a los lineamientos y prioridades definidos por el Gobierno Central, por el Plan Estratégico Institucional y el MinerD a través de las metas presidenciales y los programas especiales de la Presidencia, los cuales se enmarcan en los objetivos estratégicos del Instituto conforme a la estructura organizativa que demande la prioridad.</p>	
	<p>En el PEI, los ejes y objetivos estratégicos son elaborados tomando en consideración las prioridades de los proyectos, procesos y las modificaciones a la estructura organizativa a fin de garantizar el logro de los objetivos. Mensualmente se realiza la reunión de gabinete institucional, en donde, también se redefinen y confirman prioridades institucionales y estatales.</p>	
	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional.</li> <li>- Plan Operativo Anual 2022</li> </ul>	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Los objetivos estratégicos y operativos del Inafocam están planteados tanto en el PEI 2021-2024 como en los Planes Operativos Anuales (POAs) y estos son traducidos en acciones y actividades concretas, establecidos en los acuerdos de desempeño de los colaboradores de la institución a todos los niveles y en los planes operativos de cada área.</p>	
	<p><b>Evidencias:</b></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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Operativo Anual 2022</li> <li>- Cuerdos de desempeño (muestra)</li> </ul> <p>Se comunica de forma eficaz los objetivos, planes y tareas dentro de la organización a través de reuniones, correos electrónicos.</p> <p>Todos los informes de cumplimientos de metas físicas (POA), así como los informes estadísticos, se publican en nuestro portal web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de reunión del Plan Operativo Anual.</li> <li>- Comunicación de formulación y seguimiento POA (resultados trimestrales).</li> <li>- Correos electrónicos.</li> <li>- Circulares</li> <li>- Página web institucional</li> </ul> <p>El Inafocam desarrolla y aplica métodos de monitorización, medición y evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles a través de monitoreo y seguimiento a las metas planteadas tanto en el Plan Estratégico Institucional como en los Planes Operativos Anuales, el SGC, evaluación del desempeño, monitoreo de los indicadores de desempeño, para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Monitoreo y Seguimiento de Metas SIGOB.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de cumplimiento de PEI.</li> <li>- Informe de monitoreo de POA.</li> <li>- Informe de seguimiento al SGC</li> <li>- Evaluación del desempeño</li> </ul>	

**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><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el</p>	<p>Desde el Inafocam se promueve constantemente una cultura de empoderamiento e innovación, lo que ha permitido el surgimiento de ideas y proyectos innovadores gestionados por las áreas académicas las cuales han establecido acuerdos internacionales de benchmarking para conocer buenas prácticas del personal docente, que les permita mejorar el proceso enseñanza–aprendizaje. Así como las capacitaciones a los docentes en los siguientes programas formativos: Taller Innovando en la Enseñanza, Taller Literatura Creativa, Taller Formación tele presencial en prácticas curriculares y pedagógicas ante la puesta en vigencia de los protocolos sanitarios que previenen el COVID-19 y el XXIV Congreso Internacional Aprendo 2020: Re imaginando la Educación: un modelo híbrido</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de reuniones.</li> </ul> <p>La institución realizó en enero 2022 un Benchmarking con la Universidad de Barcelona, de</p>	<p>No se evidencia el análisis de los Benchmarking</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>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>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>manera presencial, basado en la detección necesidades de formación. Para marzo 2022 iniciamos un piloto sobre la implementación del programa 5S para las oficinas. Educación: un modelo híbrido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos con instituciones internacionales para el intercambio de buenas prácticas.</li> <li>- Lista de participantes</li> </ul> <p>Dentro de nuestra política de calidad, se promueve la innovación y mejora en todos los sentidos. Esta política ha sido socializada a todos los miembros de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgación de la política de calidad.</li> </ul> <p>La demanda externa de innovación y cambio, son monitoreados de manera sistemática a través de las encuestas de satisfacción, así como de las evaluaciones y mediciones locales e internacionales. En ese mismo sentido, la institución tiene programado la implementación de 4 oficinas técnicas regionales, ubicadas en los 4 ejes claves del país: Santiago, San Francisco de Macorís, Azua, y San Pedro de Macorís, con la finalidad de acercarse a los ciudadanos de esas zonas y hacer frente a sus expectativas de manera más efectiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de satisfacción a los programas formativos.</li> <li>- Encuesta de monitoreo de la calidad de los servicios 2021</li> <li>- Proyecto implementación de oficinas técnicas regionales.</li> </ul> <p>Los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados son programados y asignados en el POA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Operativo Anual 2022.</li> <li>- Presupuesto aprobado</li> <li>- Plan Anual de Compras (PAC).</li> </ul>	

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Recursos Humanos realiza juntamente con la división de Desarrollo Organizacional, la encuesta de clima, la misma identifica las necesidades actuales y futuras a la que se le da respuesta con el Plan de Acción a la Encuesta de Clima. De igual manera se realizan periódicamente las evaluaciones de desempeño, dando seguimiento trimestral para obtener información de necesidades de</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<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>capacitación y competencias que requieren nuestros colaboradores para realizar de manera efectiva y eficiente sus tareas y así cumplir con los objetivos estratégicos de la organización, además con el formulario de detección de necesidades de capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de Desempeño 2021</li> <li>- Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021.</li> <li>- Plan de Acción 2021.</li> <li>- Formulario detección de necesidades</li> </ul> <p>El Inafocam, elaboró un compendio de políticas de gestión de recursos humanos considerando las competencias tanto actitudinales como técnicas que deben modelar los colaboradores para el buen funcionamiento de la institución. Mediante el proceso de reclutamiento y selección, se asegura de que las personas cuenten con la capacidad idónea, atendiendo al perfil de competencias y el potencial con el cargo que le correspondería ocupar, además con la capacitación, se cubren las brechas detectadas para su desarrollo para el futuro.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Recursos Humanos</li> <li>- Acción de Personal</li> <li>- Notificación de licencias</li> <li>- Diccionario de Competencia de Martha</li> </ul>	

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>Se evidencia la selección y asignación de las tareas y responsabilidades del personal de acuerdo con lo establecido en el manual de cargos y funciones, donde determinamos las capacidades requeridas por el personal, para desarrollar de manera adecuada las tareas y responsabilidades.</p> <p>Además, se evidencia la selección del personal conforme a lo establecido en la ficha de proceso de Recursos Humanos, en la actividad de reclutar y seleccionar persona. Realizando estos procesos con equidad.</p> <p>También en el plan de capacitación, conforme al levantamiento de necesidades y resultados de las evaluaciones de desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Descripción de Puestos 2020-2021.</li> <li>- Ficha de Proceso de Recursos Humanos, actividad Reclutar y Seleccionar Personal</li> <li>- Plan de Capacitación 2021.</li> <li>- Diccionario de Competencias</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>En el manual de políticas de Recursos Humanos está considerado implementar un sistema de carrera profesional basado en el mérito, con igualdad de oportunidades</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) 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>6) 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, participación en programas de formación y/o actividades institucionales,</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Políticas de Recursos Humanos</li> </ul> <p>El Inafocam, reconoce y valora el desempeño de todos sus colaboradores y esto se evidencia en la política de Gestión del Desempeño, que inicia con los acuerdos de desempeño, luego se monitorea según cronograma y finaliza con la evaluación de los acuerdos de desempeño. Este proceso sirve como base para asignación transparente de un incentivo por rendimiento individual, a los colaboradores con puntuación por encima de 85 puntos en su acuerdo de desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Evaluación de Desempeño</li> <li>- Formulario Acuerdo de Desempeño.</li> <li>- Cronograma de seguimiento al proceso de evaluación</li> </ul> <p>Tenemos creado el cargo de Analista de Equidad de Género, aprobado por el MAP. Con la finalidad de reclutar un personal capacitado para ocupar la posición.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción del Puesto aprobado por el MAP</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) 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>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Demostrar que ese plan de capacitación que se requiere y los requisitos de desempeño. Las responsabilidades por áreas están claramente delimitadas en el Manual de Funciones, así como en la Ordenanza 5-2004. No obstante, de acuerdo con requerimientos especiales para proyectos y actividades específicos, es considerado el personal interno con las competencias, actitudes y habilidades requeridas para los nuevos proyectos. Contribuye con esto al reconocimiento de las capacidades de los colaboradores, así como la promoción y el empoderamiento. Cada persona tiene tal competencia a determinado nivel. Está contemplado implementar a partir de los resultados del acuerdo de desempeño, (2021).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenanza 5-2004</li> </ul> <p>Está contemplado en el Plan de capacitación programas para el desarrollo de habilidades gerenciales, liderazgo, así como de trato hacia el cliente y muchas más. Esta visión de desarrollo no solo se da en la capacitación formal, sino que desde la Dirección Ejecutiva se promueve una cultura de</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>liderazgo y empoderamiento que prepara a los futuros líderes, incluso asumiendo la representación institucional ante relacionados y grupos de interés. La formación en temas de coaching.</p> <p>En ese sentido, 20 miembros del nivel directivo y encargados de áreas participaran en la capacitación del Diplomado en Alta Gerencia: . Este entrenamiento, además de que plantea conceptos actuales sobre la gestión humana, se ha traducido en un ambiente de trabajo que favorece la mejora de la comunicación y las relaciones interpersonales, así como la aplicación de técnicas para el logro de objetivos personales e institucionales.</p> <p>Los colaboradores son orientados sobre deberes, derechos y la normativa institucional, además de que son reforzados periódicamente en relación con el quehacer. Además de las actividades de capacitación desarrolladas directamente por la institución, se da oportunidad de apoyo a la realización de cursos, diplomados, posgrados y otras modalidades de entrenamiento en temas relacionados con sus funciones y aspiraciones de desarrollo profesional.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitación</li> <li>- Registro de Participantes en Inducción</li> </ul> <p>En el orden de promover una cultura de aprendizaje el Inafocam dispone de un Aula Virtual, con capacidad para 45 personas, equipada con audiovisuales y tecnología de punta, habilitada para realizar videoconferencia desde cualquier parte del mundo, la cual es utilizada para la capacitación de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>nuestros recursos humanos, así como el Centro de Documentación, el cual cuenta con el sistema SIABUC9 que les permite a nuestros colaboradores consultar en línea más de 2000 títulos bibliográficos. En el plan de capacitación anual del 2021, se realizó el taller de Trabajo en Equipo, a fines de reforzar las competencias y darles valor agregado a las habilidades del colaborador.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitación 2021.</li> <li>- Registro de Participante taller</li> <li>- Centro de Documentación</li> <li>- Aula Virtual</li> </ul> <p>El Inafocam lleva a cabo diferentes capacitaciones orientadas a optimizar el desempeño de los colaboradores de la institución, de acuerdo con las necesidades y oportunidades de mejora detectadas. Los resultados arrojados por la evaluación de desempeño permiten identificar las áreas de mejora y las necesidades de capacitación del personal, con lo cual se diseña el correspondiente plan formativo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de participantes de taller de liderazgo</li> <li>- Plan de Capacitación</li> </ul> <p>El Inafocam tiene dentro de su política un plan de inducción a la institución, el cual tiene como objetivo principal, guiar y orientar a los nuevos colaboradores, mostrándoles todos los deberes, derechos y beneficios que tienen, además para el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>buen desempeño de sus funciones, tenemos incluido el taller de ética y de política de calidad, Contamos con la colaboradora Marina Camacho, encargada de capacitación la cual tiene estudios en Coaching., el cual propicia que los empleados sean capaces de manifestar sus habilidades y mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales, motivar a los empleados, o encontrar una herramienta que facilite cumplir con los objetivos.</p> <p>Así mismo, la socialización de sus funciones de modo que al momento de integrarse de manera formal al puesto esté empoderado de sus quehaceres y sus responsabilidades. A través de la inducción al puesto donde se le asigna un mentor al mismo para darle acompañamiento en el proceso de aprendizaje y entrenamiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificaciones de Coaching.</li> <li>- Manual de Inducción.</li> <li>- Registro de Participantes</li> <li>- Becas Especiales Otorgadas a Colaboradores</li> <li>- Formación en el Puesto de Trabajo.</li> <li>- Formación por Medios Electrónicos (e-learning)</li> </ul> <p>En el instituto se reconoce y valora el esfuerzo, dedicación y compromiso; además de las competencias y habilidades técnicas de los colaboradores, es por ello que las vacantes o creaciones de nuevas posiciones son cubiertas con la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>movilidad interna dando la oportunidad de crecimiento y desarrollo a nuestro personal, ejemplos de estos son los colaboradores que, en el año 2021-2022, obtuvieron ascensos citando algunos: Juan M. Rosario, Karina Sánchez, Elizabeth Perez, Yamilka Alvarado, Rossilenny Valdez, Mateo Felipe, Confesor Reyes, Mabel Jiménez, Loammy Álvarez.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones de Personal.</li> </ul>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>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>En el Inafocam se promueve la cultura de nuevos métodos modernos de aprendizaje, podemos citar los cursos de Ciberseguridad para el departamento de informática, también se ha impartido taller de redes sociales y el taller de Seguridad en las Redes Sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de participantes</li> <li>- Fotos</li> </ul> <p>En el Inafocam, hemos realizado charlas de Conflictos de Interés, y el de Régimen Ético y Disciplinario. También contamos con el Comité de Seguridad y Salud Laboral.</p> <p>Nos enfocamos en garantizar la diversidad para oportunidades.</p> <p>Dada nuestra naturaleza y la estructura organizativa. El 58% de nuestra empleomanía es de sexo femenino y el 42% es masculino.</p> <p>En ese orden, se busca promover entre ellos actividades orientadas a fortalecer su autoestima por</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>medio de charlas y talleres, tal como se evidencia en la celebración del día de la mujer.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de Participantes.</li> <li>- Conformación Comité de Seguridad y Salud Laboral.</li> <li>- Nómina Recursos Humanos</li> </ul> <p>Con el propósito de conocer y evaluar el impacto de los programas de formación, todas las acciones formativas son evaluadas a través de formulario efectividad de la capacitación.</p> <p>También en el Inafocam se realiza el proceso de inducción al puesto de los empleados de nuevo ingreso, donde el supervisor le orienta con relación a sus nuevas asignaciones; así como le asigna un compañero que servirá de mentor durante su proceso de adaptación al puesto, esto se está iniciando su implementación recientemente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de Efectividad de la Capacitación.</li> <li>- Formulario de Evaluación de Proveedores de Capacitaciones</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte</p>	<p>El Inafocam promueve una cultura de comunicación directa con el propósito de fomentar el trabajo colectivo, esto se evidencia a través de reuniones periódicas, con la creación de comisiones,</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>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>comunicaciones escritas e informes amparados en la Política de Comunicación del Inafocam, correo institucional, hay flotas asignadas a los encargados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de Comisiones de Trabajo (comités)</li> <li>- Actas de reuniones Departamentales.</li> <li>- Política de Comunicación del Inafocam</li> <li>- Taller de trabajo en equipo</li> </ul> <p>Es una norma y una cultura institucional (aunque no está escrito en ningún documento oficial) que todos los documentos y/o proyectos nuevos sean socializados con el equipo directivo y técnico, con esto se busca aportar nuevas ideas y sugerencias; así como la creación de grupos de trabajo o comisiones, según lo amerite el tema o proyecto tratado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos convocatoria Gabinete Institucional, Administrativo y Académico.</li> <li>- Actas de Reuniones.</li> <li>- Buzón de sugerencias</li> </ul>	
<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>En el Inafocam se involucra a los colaboradores en las diferentes comisiones y equipos de trabajo que se forman para dar cumplimiento a los compromisos asumidos por la Institución. Esto valorando y reconociendo sus opiniones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de divulgación del PEI</li> </ul>	

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>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>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo</p>	<p>Con el propósito de determinar el valor del trabajo realizado y medir el nivel de competitividad de la organización desde el 2016 se implementó el Sistema de Gestión y Evaluación del Desempeño Laboral de los servidores el cual comprende tres componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- logros de metas o de resultados.</li> <li>2-Competencias o capacidad para ejecutar el trabajo.</li> <li>3-Cumplimiento del régimen ético y disciplinario, la que permite medir y dar seguimiento individual a los objetivos planteados.</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación Comité de Evaluación.</li> <li>- Socialización Acuerdo de Desempeño.</li> <li>- Taller Orientación para Definir Subsistema Gestión y Evaluación.</li> </ul> <p>Periódicamente en la Institución se realizan encuestas para medir el desempeño laboral, así como encuesta del clima laboral, estas encuestas son realizadas una vez al año. Sus resultados son comunicados a todo el personal, así como el plan de mejora elaborado para dar respuesta a los hallazgos o desviaciones identificados en el levantamiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Encuesta de Clima Organizacional</li> </ul> <p>Como una forma de asegurar la adecuación al trabajo, la institución ha considerado mostrar atención a los colaboradores para asegurar el confort</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <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</p>	<p>de los espacios físicos donde ejecutan su trabajo. Para esto contamos con espacios de circulación, organización de las tareas, iluminación, ventilación y mobiliario que propician mayores niveles de productividad y satisfacción de usuarios internos. La percepción de colaboradores con relación a las condiciones de trabajo es monitoreada periódicamente a través de las encuestas de clima laboral. En relación con el cuidado y seguridad de las personas, el edificio ofrece dos salidas de emergencia, señalizadas para conocimiento de todos los empleados, así como un punto de reunión, identificado en el área de parqueo, para el caso de un terremoto o incendio. Los extintores para incendio han sido colocados en puntos estratégicos; todo ello como parte de un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe del IDOPRIL.</li> <li>- Fotos: Extintores</li> <li>- Foto escalera de emergencias.</li> <li>- Letreros de salida de emergencia y punto de encuentro.</li> <li>- Asientos ergonómicos.</li> <li>- Consumo eléctrico.</li> <li>- Comité de Seguridad</li> </ul> <p>Para poder compensar el balance entre el aspecto laboral con el familiar, INAFOCAM, respeta el horario de trabajo el apoyo de trabajo laboral, apoya los colaboradores cuando tienen urgencias familiares, se informan sobre las estancias de</p>	



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>guarderías y el horario esta regularizado con tiempo para dedicar a la familia, esto se puede evidencia en los resultados obtenidos de la encuesta de clima organizacional 77%. Positivo</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de clima laboral</li> <li>- Permisos a los colaboradores</li> </ul>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>El Inafocam, en procura del bienestar de su personal, ofrece beneficios, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliación de la cobertura de medicamentos.</li> <li>- Servicio de transporte.</li> <li>- Día libre por cumpleaños.</li> <li>- Uniformes.</li> <li>-Becas de estudio</li> <li>- Dispositivo Móvil según aplique</li> <li>- Combustible (al personal que aplica).</li> <li>- Celebración de fechas conmemorativas.</li> <li>- Permisos de lactancia.</li> <li>- Permisos para realizar estudios.</li> <li>- Permisos de viajes al exterior, para presentar investigaciones y realizar capacitaciones en el exterior.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación Ampliación de la Cobertura de Medicamentos.</li> <li>- Fotografía del Servicio de Transporte.</li> <li>- Comunicación del Día Libre por Cumpleaños.</li> <li>- Dispositivo Móvil (al personal que aplica).</li> <li>- Combustible (al personal que aplica).</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Celebración de fechas conmemorativas.</li> <li>- Permisos de Lactancia.</li> <li>- Permisos para realizar Estudios.</li> </ul> <p>Los beneficios al personal son revisados periódicamente, con el objetivo de satisfacer sus necesidades, tal como se evidencia en la asignación de seguro complementario de salud y la implementación del seguro de vida.</p> <p>Apoyamos la cultura, la competitividad y las relaciones sanas. Además, se realizan diferentes actividades sociales como la fiesta de fin de año, el día de las madres, día de los padres, de las secretarías, día del docente, la fiesta de aniversario en la cual se les reconoce con una placa distintiva a los colaboradores más destacados del año, ejemplo del mismo fue el reconocimiento al colaborador: Juan Miguel Del Rosario.</p> <p>Otros reconocimientos realizados por la institución, fue la premiación al Mérito Estudiantil, donde fueron galardonado 157 estudiantes becarios el 14 de diciembre del año 2021.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo de Servicios Departamento de Salud (In situ).</li> <li>- Formulario de seguro de vida.</li> <li>- Fotos de Actividades de reconocimientos</li> </ul>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La institución ha identificado sus socios clave atendiendo a la naturaleza de su misión; proveedores académicos que están representados por las instituciones formadoras, los proveedores de bienes y servicios, instituciones gubernamentales, las agencias de cooperación internacional (OEI, UNICEF, UNESCO, Convenio Andrés Bello), organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenios.</li> <li>- Comunicaciones Inafocam-College Board. - Lista de proveedores de bienes y servicios de acuerdo con la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El Inafocam desarrolla y acuerdo de colaboración en respuesta a la naturaleza de la institución. Velamos, además, para que la contratación de productos y servicios esté acorde a las políticas públicas referidas a la preservación del medio ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenios</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Las responsabilidades de cada socio en la gestión de alianza/colaboración queda establecida en los acuerdos y contratos firmados por ambas partes. En cuanto al control, evaluación y revisión esta es realizada desde el departamento responsable de la coordinación directa del programa y la División de Cooperación Internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos y alianzas firmados con instituciones.</li> <li>- Informe de seguimiento.</li> </ul> <p>A través de la División de Cooperación Internacional, se trabaja con los equipos específicamente académicos, en la identificación de instituciones del sector público o privado y organismos internacionales enfocadas en temas de formación docente, con las cuales se pueden establecer alianzas en el mediano y largo plazo. A la fecha contamos con un banco de posibles cooperantes de 87 organismos tanto públicos como privados, con los cuales es posible gestionar cooperación técnica y/o financiera para abordar temas relacionados con la formación docente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones de Cooperación Internacional.</li> <li>- Comunicación identificación de proyectos.</li> <li>- Actas de reuniones con equipos académicos.</li> <li>- Ficha de proyectos identificados.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>El Inafocam cumple con las normativas vigente en materia de compra y contrataciones, también cuenta con una matriz de proveedores de productos y servicios, evaluados y orientados a la preservación de medio ambiente</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de compra sostenible</li> <li>- Ley de compra y contrataciones 340-06</li> <li>- Matriz de perfil de proveedores</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El Inafocam mediante su política de comunicación, establece los lineamientos a seguir en cuanto a la forma de cómo debe fluir la información institucional.</p> <p>A través del boletín institucional, la memoria institucional, resumen diario de prensa digital, estadística institucional, portal web, monitores, murales informativos, redes sociales, participación del director ejecutivo en programas de prensa, radio y tv.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Boletín institucional.</li> <li>- Memoria institucional.</li> <li>- Resumen diario de prensa digital.</li> <li>- Portal web institucional.</li> <li>- Monitores.</li> </ul>	

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, decisión 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 queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Murales informativos.</li> <li>- Redes sociales</li> </ul> <p>En la estructura del Consejo Directivo, se evidencia la representación de los ciudadanos/clientes y en cuyas sesiones participan en todo el proceso de toma de decisiones de la organización.</p> <p>Además, a través del portal web institucional, se motiva activamente a los ciudadanos/clientes a que expresen sus necesidades y requerimientos de modo que contribuya con la eficiencia y la calidad.</p> <p>Encuentro de articulación con representantes del MinerD, regionales y distritos impactados a través de la EFCCE en su tercera etapa de implementación, con lo que se capacitó de manera integral con todos los actores de los centros escolares en 10 regionales y 30 distritos educativos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenanza 25-2017 (artículos 16 y 17) - Actas de reuniones.</li> <li>- Portal web institucional.</li> <li>- Informes EFCCE</li> </ul> <p>A través de diferentes medios físicos y digitales, las áreas que tienen contacto con ciudadanos/clientes reciben las solicitudes de información, quejas y sugerencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes sociales.</li> <li>- Buzones externos para los ciudadanos/clientes.</li> <li>- Buzón virtual.</li> </ul>	

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. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Línea 311.</li> <li>- Portal único de solicitudes de acceso a la información pública (SAIP). -Buzones físicos</li> </ul> <p>Se evidencia una gestión eficaz de las expectativas a través de la publicación de las ofertas formativas en el portal institucional donde se explican las fechas de inicio y cierre de convocatorias a becas.</p> <p>El Inafocam, redactó la Carta Compromiso al Ciudadano, a través del cual informa a estos sobre los servicios que pueden gestionar, como acceder y obtener estos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Portal institucional.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) 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>Se evidencia en el desarrollo de nuestro presupuesto plurianual y en el POA y su conexión con el Plan Estratégico Institucional, los cuales están enfocados principalmente a la ejecución de los proyectos misionales y enfocados al alcance de los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional.</li> </ul>	

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>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto.</li> <li>- Informe de ejecución y cumplimiento de metas.</li> <li>- Plan Operativo anual</li> <li>- Plan Plurianual 2022-2025</li> </ul> <p>En la ficha de proceso de Gestión Financiera, se evidencian los riesgos asociados, los cuales son presentados en la matriz general de riesgos, esta permite detectar a tiempo las desviaciones del proceso y que se puedan tomar decisiones financieras oportunas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha del proceso.</li> <li>- Matriz general de riesgo.</li> <li>- Plan Operativo Anual 2020 y 2021</li> </ul> <p>Se evidencia a través de las informaciones financieras actualizadas ofrecidas a los ciudadanos/clientes en nuestro portal web y en el portal de transparencia, tales como: presupuesto operativo anual, ejecución presupuestaria, compras y contrataciones, proveedores, nómina mensual, balance general, dando cumplimiento a la Ley 200-4 de transparencia y los establecido por las entidades reguladoras financieras que son: Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), Contraloría General de la República, Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), así como el uso del Sistema de Gestión Integral y Financiera (SIGEF).</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secciones en el portal de transparencia, tales como:</li> <li>- Presupuestos. (portal de transparencia)</li> <li>- Recursos Humanos. portal de transparencia)</li> <li>- Compras y Contrataciones. portal de transparencia)</li> <li>- Finanzas. (portal de transparencia)</li> <li>- Sistema de gestión Integral y Financiera (SIGEF)</li> </ul> <p>El Inafocam asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros mediante las evaluaciones realizadas a los presupuestos recibidos de nuestros proveedores formativos. De manera especial hemos establecidos costos topes para los diferentes programas, logrando equilibrar los niveles de calidad académica esperada con el menor costo posible.</p> <p>Así mismo controlamos el cumplimiento de los acuerdos académicos/financieros a través de informes periódicos atados a los pagos realizados para asegurar la ejecución efectiva de los contratos realizados con los proveedores formativos.</p> <p>Todos estos procesos son asegurados mediante el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la Ley 340- 06 de Compras y Contrataciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisiones presupuestarias y carga de acuerdos de pagos realizados a través de Sistema Automatizado de Transacciones (SCAT).</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Historiales de pagos de contratos (SCAT</li> </ul>	
	<p>El sistema de planificación, de control presupuestario del Inafocam, está ajustado a las normativas de presupuesto por resultado  Según Plan Plurianual y Presupuesto anual de la institución se ha establecido un tope de un 80% a la parte misional y un 20% a la parte operativa.  La planificación operativa anual se realiza de acuerdo con el presupuesto asignado, en la cual se contempla las partidas por producto  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto asignado.</li> <li>- Plan Operativo Anual 2020 y 2021</li> <li>- Plan plurianual</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se delegan las responsabilidades financieras, equilibrando con el control financiero centralizado.  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Organizativa Inafocam</li> <li>- Manual de Organización y Funciones Inafocam</li> </ul>	

--	--	--

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) 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>Para el Inafocam es una prioridad la gestión oportuna y adecuada de la información que se genera por su quehacer educativo y su impacto en la sociedad como institución estatal.</p> <p>La institución se encuentra en la implementación del software de sistema de gestión ISOTools para el resguardo y gestión de la información y conocimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISOTools, Manejo del sistema de Gestión.</li> <li>- Requisición del software.</li> </ul>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>Se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>-Política de Seguimiento de Denuncias, Quejas y Sugerencias del Inafocam.</p>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar habilidades digitales.</p> <p><b>Evidencia:</b></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>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- -Redes sociales, reuniones y capacitaciones virtuales</li> </ul> <p>Se monitorea la información asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de comunicaciones PEG 05 P2</li> </ul>	<p>No se evidencia que se establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>
<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>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>Se desarrollan canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- correo institucional</li> <li>- Murales</li> <li>- Circulares</li> </ul> <p>Se asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con las partes interesadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web institucional.</li> <li>- Redes sociales</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Se asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con las partes interesadas.  <b>Evidencia:</b> - Portal web Institucional.	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La gestión de la tecnología se base en diseñar un plan de trabajo acorde a los objetivos establecidos, realizando un plan de mantenimiento preventivo de equipos y sistemas. Contratación de servicios externos para adquirir software, licencias y mantenimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratos de servicios</li> <li>- Licencias de Software</li> <li>- Contratos de mantenimientos</li> <li>- Plan de mantenimiento preventivo</li> </ul> <p>En noviembre 2020 se contaban con 7 servidores instalados, se creó un sistema de virtualización con redundancia de datos de los servidores Dell Power Edge R820 reduciendo a 5 servidores instalado reduciendo en un 38% el consumo energético de esos servidores.</p> <p>Se realizo una reducción del servicio telefónico suspendiendo 4 líneas que reflejan un ahorro anual de RD\$996,000.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suspensión de servicios de las 4 líneas a la telefónica</li> <li>- Foto de la data center</li> </ul> <p>A nuestra llegada en noviembre del año 2020 se encontraron servidores con Windows Server 2003 y 2008, esto fueron actualizados a Windows server 2019. Se adquirió e implemento licencias para Office 365 para sustituir el office 2016. La red de datos se actualizo con switch multicapa, se duplico la velocidad de internet de 100/5 a 200/50, se realizó Upgrade de disco a los servidores Dell Power Edge R820 de 2 a 12 TBs y de 16 a 96 GBs de memoria y al server Dell Power Edge 2950 de 4 a 32 GBs de memoria y de 500 GBs a 2 TBs en disco.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licencia de Windows 365</li> <li>- Capture de la capacidad de pantalla de las nuevas capacidades.</li> <li>- Upgrade de internet</li> <li>- Testing del servicio de internet</li> </ul>	
<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>Se diseño una plataforma web para registro y consultas de información en la intranet, que tiene como propósito brindar la información de forma ágil y segura a los colaboradores, además de utilizar servicio de tercero en las nubes para persistir la información en un alojamiento confiable. Mediante Google Drive se guarda la información en las nubes de manera automática.</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>También contamos con el OneDrive para resguardar la información en las nubes de forma que sea accedida de forma rápida y confiable.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web de la institución</li> <li>- Capture de pantalla Googledrive</li> <li>- Capture de pantalla Onedrive</li> </ul> <p>Diseño de plataforma web para que los postulantes a Becas puedan aplicar de manera ágil y rápida desde cualquier punto del país, quedando la información actualizada en nuestro sistema de control y automatización de transacciones (SCAT), quedando la información vinculada con el accionar académico y administrativo; facilitando el manejo y seguimiento administrativos, costo de programas e informes financieros oportunos y necesarios para la toma de decisión. Manejo de servicio a los usuarios internos, a través de un sistema de tickets para atención de requerimientos internos (mesa de ayuda)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal Web institucional</li> <li>- Print Screen SCAT</li> <li>- Pint Screen OSTicket</li> </ul>	
<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>Se implemento la instalación de appliance de Fortigate modelo 100E corporativo, de acuerdo a las exigencias de la infraestructura para sustituir al WatchGuard; También se implementó un método de conexión seguro por medio de la VPN para transferencia de información, además de protocolo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>SSH y SFTP para las transferencias de data y bloqueo de los puertos a servicios externos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Print Screen Fotigate</li> <li>- Print Screen estructura configuración del VPN</li> </ul> <p>En el año 2021 El Inafocam ha firmado un acuerdo con la empresa “Clasificados Diversos SRL (RECICLA)” el cual contempla la incineración de material gastable tecnológico de forma segura y amigable con el medio ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrato con la compañía de reciclaje toner.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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,</p>	<p>Se evidencia un programa de mantenimiento de la estructura física y el equipamiento con salvaguarda de los materiales en uso.</p> <p>Es importante destacar que, dentro del programa de Mantenimiento de Planta Física se prioriza la higienización de las áreas comunes.</p>	<p>No se evidencia informe de medición de sostenibilidad</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimientos de planta física y equipos.</li> <li>- Comunicaciones de solicitud de mantenimiento.</li> <li>- Control de suministro de materiales.</li> <li>- Ficha de proceso de Servicios Generales.</li> </ul> <p>El Inafocam cuenta con oficinas diseñadas en cristal, lo cual contribuye a la creación de espacios de luz natural, así como una gestión eficiente del consumo eléctrico. Cuenta además con mobiliario ergonómico y funcional, lo que permite facilitar el trabajo productivo y la integración del personal. Para dar respuesta y equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios. El Inafocam está ubicado en el centro de la ciudad de Santo Domingo, y nuestros usuarios pueden llegar a la oficina principal a través de diferentes rutas de transporte público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Imágenes de ubicación geográfica de la institución.</li> <li>- Rutas de transporte -Fotos de los espacios (áreas y comedor).</li> <li>- Furgón.</li> <li>- Rampa en la entrada de la institución.</li> <li>- Fotos salones de reunión</li> <li>- Fotos de aula virtual.</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<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>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia un programa de mantenimiento de la estructura física y el equipamiento con salvaguarda de los materiales en uso.</p> <p>Es importante destacar que, dentro del programa de Mantenimiento de Planta Física se prioriza la higienización de las áreas comunes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimientos de planta física y equipos.</li> <li>- Comunicaciones de solicitud de mantenimiento.</li> <li>- Control de suministro de materiales.</li> <li>- Ficha de proceso de Servicios Generales.</li> </ul> <p>El INAFOCAM cuenta con un departamento de documentacion en el cual se ofrecen más de 8,000 libros físicos, los cuales pueden ser utilizados por los ciudadanos clientes en horario de 8:00 am a 4:00 PM, también cuenta con un aula virtual la cual se le facilita a instituciones públicas para impartir talleres y conferencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos de biblioteca</li> <li>- Lista de libros disponibles</li> <li>- Fotos de centro de conferencia (Aula virtual)</li> </ul>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia que la institución dispone de una flotilla de vehículos, que contribuyen a un ahorro significativo de combustible y emisión de contaminantes al medio ambiente, nuestro personal cuenta con 4 rutas de transporte gratuito, el cual es</p>	<p>No se evidencia informe de medición de sostenibilidad</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>un apoyo en el ahorro de recursos tanto económicos como materiales para nuestros colaboradores. Para optimizar el uso de combustible se dispone de una tabla de cálculo basada en la distancia por rendimiento de galón.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos de vehículos</li> </ul> <p>La institución asegura una adecuada accesibilidad física a sus instalaciones, para esto cuenta con un parque propio y se llegó a un acuerdo con la iglesia San Juan Bautista, en que esta institución le permite a los visitantes del INAFOCAM utilizar sus parqueos en horas del día.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Foto Parqueo Iglesia San Juan Bautista.</li> <li>- Foto Parqueo INAFOCAM</li> </ul>	

**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)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) 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 Inafocam cuenta con Manual de Procesos y Procedimiento, así como, el Mapa de Proceso donde se identifican con facilidad los procesos claves, de apoyo y los subprocesos de todo el accionar institucional. Con un enfoque a la Innovación y a la mejora continua.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa de procesos. Manual de Procesos y Procedimientos</li> </ul> <p>A través de la INTRANET la institución tiene a la mano de sus colaboradores todos los documentos del SGC, fichas de procesos, formularios e información en general</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intranet portal web institucional.</li> </ul>	
<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>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La institución analiza de forma continua sus procesos a través de los indicadores del SGC, así también tiene bien identificados los potenciales riesgos que pueden impactar los sus procesos internos, para esto el Inafocam tiene asignado recursos en función de la importancia relativa de su contribución a su consecución de los objetivos estratégicos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de riesgos general.</li> <li>- Indicadores del SGC</li> <li>- Matrices de riesgos departamentales.</li> <li>- Plan operativo Anual (POA).</li> </ul> <p>Las fichas de procesos del SGC identifican claramente los responsables de cada uno de los procesos que lleva a cabo la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fichas de procesos.</li> <li>-Manual de procedimientos</li> </ul>	

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>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de</p>	<p>La institución revisa y adecua sus procesos continuamente a los cambios normativos y requisitos legales vigentes, asegurando la eliminación de la burocracia innecesaria y la simplificación para su realización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los planes de mejora como resultado de la autoevaluación y las auditorías internas de procesos</li> </ul> <p>La institución, tiene establecido en la ficha de proceso “<i>PEG03 Revisión y Mejora Continua</i>” una sistemática para identificar y administrar los proyectos de mejora en el Sistema de Gestión</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha de proceso <i>PEG03</i></li> </ul> <p>:</p> <p>El Inafocam tiene contemplado en sus fichas de procesos indicadores de diferentes periodicidades, que miden los procesos según la naturaleza de estos, también ejecuta encuestas a los clientes internos y externos (SERVQUAL) las que se miden la satisfacción de los clientes que reciben los servicios por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores del SGC</li> <li>- Encuesta SERVQUAL</li> </ul> <p>Los documentos del sistema de calidad los elaboran las áreas donde se realizan los procesos, son revisados por el encargado de calidad para</p>	<p>No se evidencia la Carta Compromiso al Ciudadano</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
datos personales y de información del Estado).	<p>comprobar que son precisos, completos, legibles y aplicables. Estos son aprobados por la Dirección Ejecutiva.</p> <p>El encargado de calidad distribuye, de forma controlada, a todos los usuarios una copia de los documentos, asegurándose de retirar la edición anterior si lo hubiere. Se ha elaborado el procedimiento “<i>Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. PASG05 P2</i>”, donde se establece toda la sistemática para el control de la documentación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación documentación del sistema de gestión de calidad. Pasg05 p2</li> </ul>	

**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)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) 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>	<p>Nuestra institución realiza investigaciones diagnosticas acerca de nuestra población objetivo y grupos de interés para detectar sus necesidades y como mejorar los servicios que les ofrecemos, esto lo realizamos mediante encuestas, grupos focales, entrevistas y levantamientos de información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción (Informe de los resultados de la evaluación de seguimiento del diplomado: Liderazgo en la Gestión Educativa).</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) 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, como, en papel y en versión electrónica, idiomas</p>	<p>Inafocam posee varios servicios digitalizados, buscando con esto evitar procesos burocráticos y la agilización de los servicios que se les brinda a los ciudadanos clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SCAT</li> <li>- Página Web de inscripción en línea.</li> <li>- Portal de quejas y sugerencias.</li> </ul> <p>Se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública</li> </ul> <p>Para proveer accesibilidad a las informaciones, la institución tiene en línea todos los servicios en el Portal Web institucional. Nuestros ciudadanos/clientes pueden acceder a nuestros servicios de Becas en Programas de Inicial, Posgrado y Continua y Centro de Documentacion, así como un horario de atención presencial de 8:00 am a 4:00 pm.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web</li> <li>- Horario contemplado en la ley.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>La institución ha definido la cadena de prestación de los servicios a la cual pertenece.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan estratégico institucional</li> <li>- Mapa de procesos.</li> </ul>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>La organización genera informes periódicos sobre los resultados de la formación, las propuestas formativas para facilitar el intercambio de datos y evaluación técnica. Informes académicos de las instituciones formativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de resultados de formación (Ver Subcriterio 4.2),</li> <li>- informes académicos de las IES</li> </ul>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Permanentemente realizamos reuniones con coordinadores, distritos educativos, regionales y representantes de universidades para la solución de problemas.</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>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>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de reuniones (Ver Subcriterio 1.1).</li> </ul> <p>La institución ha creado una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización que ayuda a la gestión eficiente y eficaz de los procesos misionales, de apoyo y estratégicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autodiagnóstico CAF</li> <li>- Certificación ISO 9001-2015</li> <li>- Talleres de calidad (Curso de auditor interno).</li> </ul> <p>La institución ha creado grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consejo directivo</li> </ul>	<p>No se evidencia que se incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades</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><b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b></p>		
<p>1) 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 Inafocam realiza diversas acciones para mantener un posicionamiento positivo hacia el imaginario colectivo de la Republica dominicana. Por ende, logramos un 89.5% satisfacción ciudadana realizada a través del MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de encuesta satisfacción al cliente 2021</li> </ul>	<p>No hay mediciones para obtener retroalimentación por parte de los ciudadanos/clientes a través de encuestas de satisfacción, tampoco a través de buzones de quejas y sugerencias. (Nos encontramos en proceso para la implementación de dichos mecanismos)</p>
<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>La institución posee varias vías de comunicación para recibir informaciones de nuestros clientes/ciudadanos y todas nuestras vías de contactos con el ciudadano cliente son medidas a través de encuesta que mide las dimensiones de los servicios brindados</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web institucional.</li> <li>- Buzones físicos</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Encuestas SERVQUAL.</li> </ul>	<p>No hay mediciones para obtener retroalimentación por parte de los ciudadanos/clientes a través de encuestas de satisfacción, tampoco a través de buzones de quejas y sugerencias. (Nos encontramos en proceso para la implementación de dichos mecanismos)</p>
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Los ciudadanos clientes del Inafocam (Becarios) evalúan los prestadores de servicios (Las IES) y esta evaluación determina la calidad del servicio que estas nos ofrecen, y fruto de esta información se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>determina si se llevaran a cabo más programa con dicho suplidor.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de satisfacción docente y servicios académicos Buzones de quejas y sugerencias</li> <li>- Encuesta de satisfacción al ciudadano.</li> </ul>	
<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>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La institución tiene al alcance de todos los ciudadanos/clientes las informaciones disponibles respecto a transparencia, informaciones relevantes acerca de los programas académicos que ofrecemos y disponibilidad de estos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web institucional</li> </ul> <p>La institución mide cinco dimensiones de calidad en las que tuvo una puntuación en general de 89.5% y en los casos específicos de las dimensiones seguridad 92%, de fiabilidad 89%, empatía 89%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción ciudadana (SERQUAL) 2022</li> </ul>	<p>No hay mediciones para obtener retroalimentación sobre la percepción de los usuarios en materia de transparencia a través de una encuesta desarrollada por la institución.</p> <p>No hay mediciones para determinar la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <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>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En el Inafocam se trabaja de manera constante para refirmar el nivel de confianza de los usuarios hacia nuestros servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción ciudadana realizada a través del MAP</li> </ul> <p>En el Inafocam nos esforzamos a que nuestros servicios lleguen a la mayoría de los ciudadanos (Profesores del sector público y jóvenes que quieran estudiar la carrera de magisterio), sin hacer distinción de género, de raza o credo, siendo todos los servicios son gratuitos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdo con las regionales de MINERD</li> <li>- Acuerdo de difusión de becas con las 18 regionales y 128 distritos educativos del MINERD</li> <li>- Mensajes de difusión a través de medios masivos</li> </ul> <p>Se evidencia a través de la certificación de nuestros procesos de servicios en la norma internacional ISO 9001-2008 obtenida en el año 2015 y las subsiguientes validaciones anuales (validación 2022) de esta mediante el proceso de auditoría externa; actualmente la institución se encuentra en el proceso de transición al nuevo estándar 2015.</p> <p>Por lo que, todos nuestros programas cumplen y deben cumplir, tanto con las normativas establecidas</p>	<p>No hay mediciones sobre percepción de los ciudadanos/clientes en cuanto a la accesibilidad a los servicios físicos</p> <p>No hay mediciones de percepción en cuanto a la calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental)</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>por el organismo regulador de los estudios del nivel superior universitario que es la Mecyst y lo planteado en la norma ISO9001:2015.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado en la Norma ISO 9001-2008 (In situ).</li> <li>- Certificado en la Norma ISO 9001-2015</li> <li>- Ley 139-01 de Educación Superior.</li> <li>- Resolución 8-2011.</li> <li>- Resolución 9-2015</li> </ul> <p>El Inafocam tiene identificado los servicios que ofrece tres tipos de becas, y son las siguientes: Becas de Formación inicial docente dirigidas a jóvenes entre la edad comprendida entre 17 y 25 años y becas de posgrado dirigidas a los profesores del sistema de educación pública de la república dominicana. Para el otorgamiento de dichos servicios la institución no hace distinción de raza, afiliación política, credo, color ni discapacidad)</p> <p>Así como también ofrece el servicio de prestamos de libros digitales y físicos en su departamento</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicaciones de becas en el portal web institucional.</li> </ul>	<p>No hay mediciones de percepción en cuanto a: Capacidad de la organización para la innovación, tampoco contamos con una política de innovación.</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Los ciudadanos clientes utilizan la inscripción en línea y asistencia telefónica, los procesos de información e inscripción se realiza 100% en línea.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web institucional</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
6) Agilidad de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Departamento de becas institucional.</li> </ul> <p>El Inafocam ha demostrado ser una institución que se adapta a los cambios, muestra de eso fue su rápida adaptación a la virtualidad en medio de la pandemia de La COVID 19, donde con el uso de las nuevas tecnología se pasó de la presencialidad a la virtualidad y ayudo a continuar todos los programas existente y a abrir otros programas nuevos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web institucional´</li> <li>- Redes sociales.</li> <li>- Proceso de inscripción remota a todos nuestros servicios.</li> </ul>	No hay mediciones de percepción en: Agilidad de la organización
7) Digitalización en la organización.	<p>La institución se preocupa por tener las informaciones precisas y claras disponibles para el ciudadano/cliente a través de los distintos medios de comunicación que posee. En materia de procesos cuenta con estos de forma digital, al igual que varios softwares que incrementan la productividad de la institución. En materia de hardware la institución cuenta con 156 computadores, 40 scanner que le permite tener los documentos de forma digital y a la mano, tanto para el colaborador como para los Ciudadanos Clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web</li> <li>- SCAT</li> <li>- SIABUT 9</li> <li>- Windows 365</li> <li>- Centro de contacto</li> </ul>	No se ha medido

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

## 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
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>El Inafocam tiene establecido el tiempo de espera y de prestación de cada uno de sus servicios en el catálogo de servicios ubicado en su portal institucional. Los servicios de solicitud de servicios en línea están disponibles las 24 horas y otros que se realizan de manera presencial, en horario de 8:00am a 4:00 pm.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catálogo de servicios.</li> <li>- Formulario de Becas online.</li> <li>- Portal web Inafocam.</li> </ul>	No se ha medido
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>La institución cuenta con un proceso de satisfacción del cliente, en donde se definen las actividades para la gestión de las quejas y/o sugerencias tanto internas como externas, así como también el tiempo para darle respuesta a cada una según su tipo.</p> <p>A los fines de mantener la mejora continua de los procesos, fue adquirido y está en proceso de implementación el <i>software de Gestión de Calidad ISOTools</i>, el cual incluye un módulo de gestión de quejas y reclamos, que dispone de un flujo totalmente personalizado donde los usuarios pueden registrar la información desde el portal web y automáticamente le llega la alerta a la persona</p>	No se evidencia quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>responsable de atender esa Queja/Reclamo, reduciendo drásticamente los tiempos de respuesta. También, la Política de Comunicación del Inafocam, en el punto 3.7.9, norma el accionar del instituto en la gestión de las quejas y sugerencias.</p> <p><b>Evidencias.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de satisfacción del cliente Inafocam PS-SC003 (In situ)</li> <li>- ISOTools (In situ).</li> <li>- Política de Comunicación del Inafocam.</li> </ul> <p>La institución cuenta con un proceso de satisfacción del cliente, en donde están estipulados los tiempos y forma de corrección, aunque cabe destacar que en los años 2021 y 2022 no se presentó ninguno queja o error en la institución razón por la cual no se evidencian ninguna medición de quejas y sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de satisfacción del cliente Inafocam PS-SC003 (In situ)</li> </ul> <p>La institución cuenta con una versión de su Carta Compromiso Ciudadano, la cual está en periodo de revisión, en dicho documento están contenidos los estándares de servicios que brinda el Inafocam, así como atributos de calidad y tiempos de respuestas.</p>	<p>No se evidencia queja y sugerencia en los años 2021-2022.</p> <p>No se evidencia que el Inafocam posee Carta Compromiso aprobada</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<b>Evidencias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta Compromiso Ciudadano Inafocam</li> <li>- Captura de CCC página MAP</li> <li>- Atributos de servicios Brindados.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La institución posee una robusta plataforma de comunicación con sus clientes ciudadanos, para esto se han identificado 6 canales de información y comunicación.  <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo institucional.</li> <li>- teléfono.</li> <li>- Portal web institucional.</li> <li>- Brochures.</li> <li>- Redes sociales.</li> <li>- Murales institucionales.</li> <li>- Un acuerdo de divulgación con las 18 regionales del MINERD.</li> </ul>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	La institución se preocupa por tener las informaciones precisas y claras disponibles para el ciudadano/cliente a través de los distintos medios de comunicación que posee.  <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web institucional.</li> </ul>	No se ha medido

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Líneas telefónicas</li> <li>- Redes sociales</li> </ul> <p>Se evidencia que los objetivos de la organización se encuentran en la síntesis del plan estratégico institucional colgado en la página web institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal Web: <a href="http://www.inafocam.edu.do">www.inafocam.edu.do</a></li> </ul>	No se ha medido
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>La institución cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la información (OAI), la cual se encarga de actualizar y poner a disposición de los ciudadanos, clientes los datos abiertos en el portal de Transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigrama institucional.</li> <li>- Oficina de OAI</li> <li>- Portal de transparencia.</li> </ul>	No se ha medido
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El Inafocam ofrece servicios de manera presencial y online, en horario de 8:00 am a 4:00 pm, de lunes a viernes, para los presenciales; los virtuales se ofrecen las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicación de servicios en la página Web, y en las redes sociales del Instituto</li> </ul>	No se ha medido
6) Tiempo de espera.	<p>El tiempo de espera varía según naturaleza del servicio solicitado por el ciudadano cliente por esta razón el Inafocam tiene procesos de selección de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>becas que tardan entre XXXX días laborables, en materia de solicitud de información o quejas también depende de las vías por la cual se solicite, en el caso del 311, SAIP y el correo electrónico es de 15 días laborables, en el caso de llamadas telefónicas es de 72 horas laborables.</p> <p>Es importante destacar que desde el 2017 a la fecha, no se han recibido ningún tipo de quejas a través de los medios definidos para tales fines, pero por medio del Centro de Buzones Electrónico durante ese mismo año, se recibieron 1,838 preguntas, de las cuales se respondieron 1,813; el tiempo de respuesta promedió un 1 día y 015: minutos, cuando el tiempo establecido legalmente es de 3 días, evidenciando la eficiencia en los tiempos de respuesta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte indicador de Libre Acceso a la Información 20017-2022</li> </ul> <p>Los tiempos para solicitar los servicios que brinda el Inafocam varían dependiendo el proceso de becas que se solicite, esto es un tiempo comprendido entre 15 y 45 días laborables desde que inicia la solicitud hasta que se obtiene la respuesta, en el caso del centro de documentación donde se prestan libros depende del horario y la disponibilidad del libro. El tiempo de espera dimensión fue valorada en 86% por los usuarios de acuerdo con la encuesta de satisfacción al cliente del año 2022</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La Institución pondera el impacto de esta como diversos grupos de interés por esta razón contó con la participación de los grupos de interés con la finalidad de actualizar informaciones sobre las necesidades y expectativas de acuerdo con su sector y su marco estratégico.</p> <p>El Plan Estratégico 2017- 2021 de la institución se construyó, precisamente, con la participación de todo el personal de la institución y de los principales actores externos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI</li> <li>- POA</li> <li>- Minutas de Reuniones</li> <li>- Correos electrónicos</li> </ul> <p>La institución cuenta con varios medios para recibir las quejas y sugerencias, estos datos se miden a través de las estadísticas establecidas e indicadores del Sistema 311, SAIP y correos electrónicos en los que se han recibidos cero (0) quejas desde el 2020 a la fecha</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte trimestral 311</li> <li>- Reporte SAIP</li> <li>- Reporte de quejas en el sistema de correos internos.</li> </ul>	<p>No hay mediciones sobre el número quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas</p>
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El Inafocam implementa un sistema de gestión documental con el fin de agilizar la tramitación de las solicitudes realizadas por los ciudadanos, de manera digital y accesible través de la WEB. Del</p>	<p>No hay mediciones sobre el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>mismo modo, se ha ido desarrollando plataformas con el fin de mejorar la interacción con los clientes y dar respuesta de manera pertinente y oportuna según la necesidad y la información a hacer recogida.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web institucional Inafocam</li> <li>- INTRANET Inafocam</li> <li>- Las redes sociales</li> </ul> <p>El Inafocam somos tolerantes ante la realidad de la diversidad y al pensamiento divergente, nuestros servicios van dirigidos a todos sin distinción alguna.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Beca.</li> <li>- Política de Admisión.</li> </ul> <p>Periódicamente en el Inafocam se revisa el alcance del impacto de sus programas, muestra de ello es la revisión del direccionamiento estratégico contemplado en el PEI de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas Egresados</li> <li>- Estudio de empleabilidad</li> <li>- Encuesta de satisfacción.</li> </ul>	<p>No hay medición de cumplimiento en relación con el género y la diversidad cultural y social de los ciudadanos.</p> <p>No se evidencia la medición del impacto de los programas en los grupos de interés</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Los ciudadanos son el activo principal de esta institución por dicha razón son parte de en el proceso de elaboración y toma de decisiones en el marco de elaboración de nuestro Plan Estratégico Institucional en donde cada una de sus propuestas son evaluadas y tomadas en cuenta con mira a la elaboración de nuestros productos y servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2019-2021</li> <li>- Lista de participantes en el proceso de elaboración del PEI</li> <li>- Actas de reunión PEI</li> </ul> <p>El Inafocam posee un portal de transparencia institucional y una oficina de libre acceso a la información, en fiel cumplimiento con las ordenanzas de la república dominicana durante los años 2020-21, el Inafocam obtuvo un alto promedio de 95% y 94% en el indicador de transparencia, monitoreado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de la DIGEIG, Indicador de transparencia</li> <li>- Organigrama Institucional.</li> </ul>	<p>No se ha medido</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
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p>		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <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>El instituto cuenta con una alta valoración sobre su imagen y clima organizacional estos resultados son obtenidos a través de la comparación de las encuestas de calidad de los servicios aplicadas en 2022 ( 89.5%) con relación a la aplicada en 2020 (80%) y 2021 (85%) , la cual evidencia una sostenibilidad en la percepción de la imagen por parte de sus clientes internos y externos, esto considerando los cambios de dirección que sufrió la institución en el último año, lo que evidencia además la fortaleza de su cultura institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Encuesta de SERVQUAL 2022.</li> <li>- Informe Encuesta calidad de los servicios 2021</li> <li>- Informe Encuesta calidad de los servicios 2020</li> </ul> <p>Los colaboradores tienen una percepción positiva, en cuanto al involucramiento con la institución, además un 86.14% expresan que conocen la misión, visión y valores la cual es comunicada por sus supervisores según informe de la encuesta clima 2021.</p> <p>También se le han realizados focus group en los cuales se les ha explicado en que consiste nuestro direccionamiento estratégico y todos los usuarios de</p>	<p>No hay mediciones concernientes a la aplicación de encuesta a ciudadanos/clientes y otros grupos de interés externos para obtener su percepción sobre la imagen y el rendimiento general de la organización</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>equipos computarizados (156 usuarios) tienen como fondo de pantalla el mismo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021.</li> <li>- Actas de reunión de focus group</li> <li>- Inventario de equipos computarizados.</li> </ul> <p>La participación de las personas en las actividades de mejora se destaca en las realizaciones de reuniones, revisión de los procesos, en el plan de acción resultado de las evaluaciones de Clima Organizacional, auditorías de calidad internas y externas, así como, cualquier otra mejora identificada tanto por los responsables de los procesos como cualquier otro colaborador en particular.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de Reuniones Socialización de Encuesta de Clima.</li> <li>- Plan de Acción de la Encuesta.</li> <li>- Oportunidades de Mejora del Informe de Auditorías.</li> </ul>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>El Inafocam, cuenta con un código de ética, en el cual se evidencian los parámetros que deben regir el accionar ético de los colaboradores; para lo cual estos están obligados a firmar la Carta de Compromiso Ético.</p> <p>Contando, además, con un Comité de Ética Institucional, constituido de acuerdo a las normativas establecidas por la DIGEIG.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Para apoyar el conocimiento de las personas con relación al accionar ético institucional, a través del portal de transparencia se reportan toda la documentación que avala el comportamiento institucional y también se dispone de un buzón ético, donde los colaboradores pueden expresar observaciones o percepciones sobre posibles conflictos de interés institucional.</p> <p>Los resultados obtenidos en la encuesta sobre el clima organizacional aplicada en el año 2021 dan cuenta de que el 97.8% de los colaboradores del Inafocam se sienten orgullosos de pertenecer a la institución, se sienten parte importante de su éxito y tienen el conocimiento de que su institución cuenta con un código de ética y conducta actualizada, tal como se aprecia en el informe.</p> <p>No obstante, desde la División de Capacitación hemos gestionado que se imparta el taller manejo de conflicto, como prevención y orientación a los colaboradores, relacionado al tema del accionar ético Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021.</li> <li>- Código de Ética.</li> <li>- Carta Conformación Comité de Ética 2021.</li> <li>- Imagen del Buzón de Ética.</li> <li>- Portal de Transparencia.</li> <li>- Registro de participantes.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Contamos con varios mecanismos de consulta y diálogos como son: el portal de intranet, página web, redes sociales, murales informativos en las diferentes oficinas y pasillos, monitores informativos en cada nivel, boletín institucional, el cual es distribuido tanto internamente como a todos los grupos de interés, buzones de sugerencias electrónicos y físicos distribuidos en diferentes espacios de la institución, participación en programas de televisión y de radio, resumen de prensa.</p> <p>Además, aplicamos la encuesta de Clima Organizacional, anual, la encuesta de comunicación efectiva, trimestral, la encuesta de satisfacción del almuerzo Institucional, trimestral y la Encuesta satisfacción de usuario.</p> <p>Así mismo, contamos con un encargado de Libre Acceso a la Información; de igual modo los diseños de las oficinas permiten la accesibilidad del personal a los directivos; estas están diseñadas en cristal, se promueve que se encuentren siempre abiertas para recibir no solo a los colaboradores, sino a los ciudadanos clientes que requieran un servicio o deseen presentar alguna solicitud o inquietud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021.</li> <li>- Encuesta satisfacción de Almuerzo</li> <li>- Encuesta de satisfacción de Usuario</li> <li>- Fotografías diseño de las oficinas.</li> <li>- Fotografías Monitores y Murales.</li> <li>- Buzón de Quejas y Sugerencias.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) La responsabilidad social de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal Web Institucional.</li> <li>- Intranet</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Ejemplares boletín informativo</li> <li>- Acuses de recibo de la remisión de los boletines</li> </ul> <p>El Inafocam posee un gran compromiso con los principios de Responsabilidad Social manifestado en la donación de libros 360 a escuelas públicas, bibliotecas comunitarias y a organizaciones sin fines de lucro. Nuestros colaboradores participan activamente de las actividades relacionadas con la responsabilidad social de la organización, tales como, la sensibilización sobre el cáncer de mama, se gestionó la adecuación del parqueo, de la Iglesia Bautista del Nuevo Pacto, en el entorno de la Institución, con la finalidad de descongestionar vías colindantes, además se realizó una jornada de pruebas PCR-Covid19.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicaciones en Redes Sociales.</li> <li>- Lista de Donaciones de Libros.</li> <li>- fotografías del parqueo (Iglesia)</li> <li>- Fotos de la jornada</li> </ul>	No se ha medido
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>El Inafocam está abierto al cambio y la innovación, por lo que implementó un cambio a partir del año 2021, en los procesos de captación de becarios. Esta implementación consiste en aplicar el llenado de las solicitudes de becas de la modalidad física a online.</p> <p>En la dimensión mejora y cambio, reflejada en la encuesta de clima del año 2021, específicamente el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>enunciado “Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar “, arroja un resultado de 89.79%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021.</li> <li>- Formulario de Becas online</li> </ul> <p>Contamos con la información de que los empleados tienen la percepción de que con la tecnología de la información desempeñan las funciones con más habilidad, arrojado en un 93.44%, según encuesta clima 2021. También, encontramos en la misma encuesta, que los empleados tienen la percepción de que utilizan eficientemente la tecnología de la información para la mejora de los procesos, trámites y servicios, en un porcentaje de un 94.17.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Encuesta Clima Organizacional 2021</li> </ul> <p>Según la encuesta de clima organizacional del año 2021, los colaboradores perciben en 91.25 que tienen a tiempo el material para realizar su trabajo. Además, fue un hallazgo que en un 89.06% los colaboradores manifestaron que tienen el material necesario para el desempeño de sus funciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Encuesta Clima Organizacional 2021</li> </ul>	

**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><b>Opinión del personal respecto a:</b></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>Los directivos de la institución tienen establecidos los objetivos a alcanzar durante cada período, a través del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Asimismo, todos los colaboradores realizan acuerdos de desempeño donde se establecen las metas, responsabilidades y resultados esperados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>- Plan Operativo Anual 2021.</li> <li>- Acuerdos de Desempeño 2021</li> </ul> <p>Los procesos han sido diseñados involucrando a todos los responsables, con el objetivo de optimizar los recursos tanto humanos, físicos y financieros, de manera que faciliten el trabajo. Los mismos han sido debidamente documentados para que sirvan de guía a nuestros colaboradores y cumplan de esta manera con las metas y los propósitos de la institución.</p> <p>En la dimensión proceso y normativa, de la Encuesta Clima Organizacional 2021, la percepción de los colaboradores en relación al desarrollo del trabajo arrojó un 90%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha de proceso</li> <li>- Actas de Reuniones de Levantamiento y Diseño de Proceso</li> <li>- Informe Encuesta Clima Organizacional 2021</li> </ul>	

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>El Inafocam cuenta con un Manual de Organización y Funciones donde se clasifica y define las tareas de cada una de las unidades, así como un Manual de cargo y funciones que describe las tareas propias de cada puesto, el cual es complementado con el Diccionario de Competencias. Estos documentos sirven de sustento a la distribución de tareas en función de estos y amparado en el sistema de la gestión del desempeño, que inicia con el acuerdo de desempeño, continua con el cronograma de monitoreo y termina con la evaluación del desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Organización y Funciones</li> <li>- Diccionario de Competencias</li> <li>- Manual de Cargo y Funciones</li> <li>- Acuerdo de Desempeño 2021.</li> <li>- Matriz de resultado de evaluación del desempeño</li> </ul>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>El desarrollo de las capacidades es el principal activo del INAFOCAM y su especialización a través de sus capacitaciones y adiestramiento, es una inversión para la mejora continua y la garantía para el cumplimiento de la misión Institucional. Como bien se visualiza en la dimensión de “Capacitación especializada y Desarrollo” donde nos brinda un resultado del 87% positivo según la percepción de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2021</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Según la encuesta Clima Organizacional del 2021, arroja que el 90% de los empleados perciben que tenemos una buena comunicación, en la encuesta de comunicación de la institución se muestra que un 93% asegura que la comunicación es efectiva</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2021</li> <li>- Encuesta de comunicación interna 2021.</li> </ul>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>En Inafocam con la finalidad de cultivar y fortalecer el comportamiento y las conductas positivas alineadas a las estrategias institucionales y al desarrollo del capital humano de colaboración, la Encuesta Clima arrojó un 79.57 de logro de resultados con relación a reconocimiento laboral</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2021</li> </ul>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Dando cumplimiento a la visión institucional que reza: “Ser una institución modelo en la gestión de políticas de formación docente del sistema educativo dominicano, reconocida nacional e internacionalmente por sus compromisos con la calidad, innovación y excelencia, capaz de potenciar el desarrollo de competencias humanas y profesionales.</p> <p>Inafocam, desarrolla permanentemente acciones innovadoras no solo en el área académica sino</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>también en el área administrativa; estas se pueden identificar en la implementación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Programa Nacional Docente de Excelencia, el cual apoya una política de Estado orientada a formar 20,000 maestros bajo los nuevos estándares de la formación educativa, de los cuales Inafocam es responsable de auspiciar 8000 maestros.</li> <li>-Programa Nacional de Inducción a docentes de nuevo ingreso, el cual tiene la finalidad de poner en marcha un conjunto de acciones que impulsan la profesionalización sistemática de la carrera docente desde su inicio.</li> <li>-Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela, que pasa de ser una estrategia para asumir por sus resultados como un nuevo modelo de formación, por lo que en lo adelante se asume este como, Formación Situada.</li> <li>-Transición ISO 9001:2008 hacia el estándar ISO 9001:2015.</li> <li>-ISOTools, software de calidad que optimiza los modelos y sistemas de gestión, aportando soluciones innovadoras para la gestión de la estrategia, los procesos y los colaboradores. Pasando del estándar ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015 con excelente posicionamiento, lo que indica que el Sistema de Gestión de Calidad ha sido sostenible.</li> </ul> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional del año 2021, la dimensión mejora y cambio obtuvo una valoración de 86%, lo que indica que los colaboradores nuestros perciben y valoran estas innovaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa Nacional Docente de Excelencia.</li> <li>- Programa Nacional de Inducción a Docentes de Nuevo Ingreso.</li> <li>- EFCCE.</li> <li>- Plan de Transición hacia el standard ISO 9001:2015.</li> <li>- ISOTools (In situ).</li> <li>- Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2021, la Institución presentó una valoración de un 92. % en todas las mediciones relacionadas con la calidad de vida laboral.</p> <p>Para adecuar el quehacer a la organización, hemos revisado y modificado la estructura organizativa con el apoyo y orientación del MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2021.</li> <li>- Resolución que modifica la Estructura Organizativa.</li> </ul> <p>El Inafocam le ofrece a sus colaboradores flexibilidad de horario para el desarrollo de su formación académica, realizar investigaciones,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <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>consultas médicas y lactancia. Esto se demuestra mediante las encuestas de clima laboral del 2021, en la cual el 91.98% de los colaboradores manifestó que el trabajo le permite dedicar tiempo a sus familias y un 92.70% considera que la institución le apoya cuando tiene una urgencia familiar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2021</li> </ul> <p>En la Institución existe igualdad de trato en todos los colaboradores, en el año 2021 según los resultados de la encuesta clima, el 83.22% de los empleados manifestó que se dan oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre Hombres y Mujeres.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2021</li> </ul> <p>En Inafocam una de las prioridades es la calidad de vida laboral de sus colaboradores. Se puede evidenciar en los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, donde los colaboradores valoraron en un 92%, las condiciones de seguridad e higiene, el trato y respeto, contamos con una unidad médica, equipada con los principales equipos de primeros auxilios.</p> <p>Además, se dispone de dos salones de Reuniones con equipo de proyección y un Aula Virtual debidamente equipada.</p> <p>Siguiendo la tendencia, en el año 2021 se realizó un proceso de licitación para la adjudicación de la obra de remodelación de la infraestructura física de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Institución, con la proyección de ejecución para el año 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotografías de las remodelaciones</li> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2021.</li> <li>- Fotografía salones de Reunión.</li> <li>- Aula Virtual.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos ha identificado los colaboradores que califican para el Plan de Carrera Administrativa. Implementando la evaluación del desempeño y la matriz de suplencia lo que ha permitido iniciar un plan de desarrollo de competencias. En el caso los colaboradores docentes tienen su Plan de Carrera basado en el estatuto docente del reglamento en la aplicación de la Ley 66-97. No tenemos plan de carrera</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación del Desempeño 2021.</li> <li>- Matriz de Suplencia 2021.</li> <li>- Matriz de Competencia 2022.</li> </ul> <p>La institución por medio del POA y las metas establecidas en los acuerdos de desempeño individual, empodera a los colaboradores de todos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>los niveles en las actividades y proyectos institucionales con el fin de lograr las metas establecidas en la planificación estratégica.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2021, la dimensión mejora y cambio obtuvo una valoración de 86. %, lo que indica que los colaboradores se sienten involucrados en el logro de los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2021.</li> <li>- Acuerdos de Desempeño 2021</li> </ul> <p>Contamos con planes de capacitación, los cuales se obtienen del resultado del proceso de Evaluación del Desempeño y la Detección de Necesidades de Capacitación. Esto se realiza a través del Departamento de Recursos Humanos, quien coordina capacitaciones al personal que apoyen los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2021, en su dimensión de Capacitación Especializada y Desarrollo, se obtuvo un promedio de 87%, lo que indica que existe alta valoración a la percepción de desarrollo de carrera y habilidades profesionales que lleva a cabo la Institución con sus colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitación 2021.</li> <li>- Detección de Necesidades de Capacitación 2022</li> <li>- Acuerdos de Desempeño 2021.</li> <li>- Informe de Encuesta de Clima - Organizacional 2021.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>I) 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.).</p>	<p>Según las mediciones realizadas por el Sistema Automatizado de Registro y Control de Asistencia, el ausentismo laboral durante el año 2021, es en promedio consolidado de 2.4%. Esto quiere decir, que atendiendo a la meta establecida de un umbral al 3% de ausentismo al mes, el promedio del año 2021, es excelente.</p> <p>Así también, la rotación en el primer trimestre del año es de 8.09%, el segundo trimestre 5.5%, tercer trimestre 1.6% y cuarto trimestre del año es de 0.5%, por lo que podríamos afirmar que el nivel de rotación en nuestra institución durante el año 2021, es en un consolidado de 4.1%, atendiendo a la meta establecida en el umbral a un 5%.</p> <p>Tomar en cuenta que la rotación laboral en nuestra institución va a depender de altas y bajas de los colaboradores que ingresan o salen de la institución por cualquier causa.</p> <p>El Departamento de Recursos Humanos, envía un reporte de ausentismo a todos los colaboradores a sus respectivas áreas, con la finalidad de registrar y controlar las novedades de cada uno de ellos (permisos, tardanzas y ausencias) durante cada mes. Este reporte es realizado con la siguiente fórmula:</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
	<p>Horas Perdidas X100            Jornada Laboral X Total de Trabajadores            La fórmula del ausentismo laboral es la siguiente:            HR: Horas y/o minutos de tardanzas, ausencias y permisos            JL: Días laborables x 8 horas diarias            TT: x1 colaborador.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de Control de Permisos, Tardanzas y Ausencias</li> <li>- % de Rotación</li> <li>- Reporte de Ausentismo Laboral.2021</li> </ul>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Nuestros colaboradores se dirigen a sus supervisores para reportar situaciones o sugerir mejoras a través de reuniones de trabajo. O de manera particular, siempre priorizando el respeto y la sana convivencia.</p> <p>Según se evidencia en la encuesta clima, 2021, los empleados expresaron que impulsan cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar, participan en la elaboración e implementación de planes de mejoras que van dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de la institución. También, que existe comité para captar las sugerencias para mejorar colocar el porciento de personas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de Reuniones 2021-2022</li> </ul>	<p>No se ha medido</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>En el Inafocam, hasta la fecha no se han reportado dilemas éticos, por tanto no habido necesidad de solicitar ante la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la resolución de conflictos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe anual presentado a la DIGEIG 2021.</li> <li>- Buzón de Ética</li> </ul>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>En el año 2021, nuestra institución realizó tres jornadas de vacunación contra el covid-19, como aporte a los sectores menos favorecidos, esta con el apoyo voluntario de un grupo de colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fotografías de la jornada</li> </ul>	<p>No se ha medido</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>En el año 2021, nuestro personal de apoyo (secretarias, asistentes, recepcionistas,) participó de actividades formativas relacionadas con la atención al cliente con tantas horas, nivel de satisfacción expresada por los clientes, u opiniones favorables de las personas que atienden al usuario.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de participantes en cursos relacionados con Atención servicio.</li> </ul> <p>No se ha medido</p>	<p>No se ha medido</p>



## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>En el proceso de evaluación del Desempeño se obtuvo una calificación promedio de 92.5% puntos, establecidos en el acuerdo de desempeño para los Grupos Ocupacionales, I, II, III IV y V, correspondientes a los directores, Encargados y demás colaboradores ocupacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de Evaluación del Desempeño 2021</li> </ul>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>En el Inafocam, se utilizan las tecnologías de la información y la comunicación en la mayoría de las actividades que realizamos, como herramienta principal de trabajo.</p> <p>Además de equipos tecnológicos en los espacios de trabajo de los colaboradores y de nuestros espacios comunes, contamos con softwares que facilitan la ejecución eficiente de las tareas diarias. Entre estas podemos destacar:</p> <p>SCAT, ISOTools, Sistema Estadístico Informático SPSS, DATA-SCAN, SIABUC9, Soporte Técnico Automatizado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SCAT (In situ).</li> <li>- ISOTools (In situ)..</li> <li>- Sistema Estadístico Informático SPSS.</li> </ul>	No se ha medido

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DATA-SCAN</li> <li>- SIABUC9</li> <li>- Soporte Técnico Automatizado.</li> <li>- Documentación Gestión Tecnología</li> </ul> <p>La Institución aplica anualmente la evaluación del desempeño, la cual se convierte en el principal proveedor de las necesidades de capacitación, además del formulario de detección de necesidades. Las capacitaciones referidas en los documentos descritos son programadas en el plan anual de capacitación, el cual obtuvo 64.7% de cumplimiento en el año 2021.</p> <p>Las capacitaciones son clasificadas en abiertas y cerradas y comprenden un promedio de 15 horas de capacitación. La efectividad de la capacitación es medida a través del formulario evaluación de la efectividad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitación 2021.</li> <li>- Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación.</li> <li>- Indicador de cumplimiento PAC (In situ).</li> <li>- Formulario Evaluación de la efectividad.</li> </ul>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En la institución se reconoce el desempeño, el tiempo en servicio, el compromiso, y la fidelidad del personal, por medio del otorgamiento de reconocimiento realizado cada año; estos reconocimientos se han institucionalizado para ser otorgados en el marco de la celebración del aniversario institucional celebrado en el mes de julio de cada año. También se reconoce el tiempo en</p>	<p>No se evidencia la existencia de una política de reconocimiento individual y de equipos, ni <b>No se ha medido</b></p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>servicio en la administración pública, reconocimiento que realiza en Inafocam en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>De igual manera, el personal evaluado que supera el 85% del cumplimiento de las metas individuales establecidas, recibe un bono de compensación por su eficiencia y compromiso en el cumplimiento de sus tareas diarias.</p> <p>Reconocimiento en la campaña en valores que realiza el comité de ética institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Invitación Acto al Mérito.</li> <li>- Fotografías Acto al Mérito.</li> <li>- Listado de personal beneficiado del bono de desempeño.</li> <li>- Correos de promoción de campaña en valores</li> </ul>	

**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)	Areas de Mejora
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) 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	El Instituto de Formación y Capacitación del Magisterio (Inafocam) ha contribuido a mejorar la calidad de vida de una parte importante de la población a través de nuestros programas y proyectos educativos.	No hay mediciones sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Nuestro personal participa de una manera activa y desinteresada en diferentes actividades sociales orientadas a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, tales como La feria del libro, talleres especiales y jornadas de vacunación.</p> <p>Con un total de 580 docentes beneficiados, en las siguientes regionales:  <i>01 Barahona, 02 San Juan de la Maguana, 03 Azua, 04 San Cristóbal, 05 San Pedro de Macorís, 06 La Vega, 07 San Francisco de Macorís, 08 Santiago, 09 Mao, 10 Santo Domingo II, 11 Puerto Plata, 12 Higüey, 13 Monte Cristi, 14 Nagua, 15 Santo Domingo III, 16 Cotuí, 17 Monte Plata, 18 Bahoruco.</i></p> <p>La capacitación se llevó a cabo con el objetivo de desarrollar competencias entre los directores y docentes de los diferentes niveles y modalidades para la elaboración y ejecución de planes y proyectos en tiempos post Covid-19.</p> <p><b>Marzo 2022</b>  <b>Periodo enero - diciembre, año 2021</b>          -Jornada de Reforestación          La Junta Municipal de La Guáyiga, en conjunto con la comisión del Inafocam, el grupo de Héroes Ecológicos, miembros de las Juntas de Vecinos y empleados de la Junta Municipal, encabezaron una jornada de reforestación en ocasión a celebrarse durante todo el mes de octubre el mes de la reforestación.</p> <p>La actividad fue organizada con el objetivo de motivar la siembra de árboles a fin de aumentar la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>masa forestar como símbolo de salubridad y hacer una llamada a los munícipes a adoptar la cultura de siembra de árboles a modo de contribuir con el mantenimiento de un medio ambiente saludable y evitar el dramático cambio climático que nos amenaza.</p> <p><b>Octubre 22, 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada de vacunación Covid 19</li> <li>- Jornada de Talleres Formativos en Reciclaje Artesanal</li> </ul> <p>Dirigido a 60 docentes de Jornada Escolar Extendida del área de educación artística, pertenecientes a las regionales 10 y 15 de Santo Domingo.</p> <p>Mediante el programa se desarrollarán talleres intensivos de capacitación artesanal, que utilizando residuos sólidos permitan a profesores del sector público dominar la técnica del reciclaje como medio para convertirlos en facilitadores y promotores de esa disciplina y asimismo, que a través de los docentes formados en el dominio del reciclaje artesanal se pueda concienciar a los alumnos sobre la necesidad de utilizar esta técnica como recurso apropiado para proteger el medio ambiente mediante la conversión de residuos sólidos en piezas con valor utilitario y artístico.</p> <p>El desarrollo de los talleres formativos en reciclaje artesanal está enmarcado en los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo, donde se promueve una sociedad con cultura de producción y consumo sostenibles, que gestione con calidad y eficacia los riesgos y la protección del medio</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>ambiente y los recursos naturales y promueve una adecuada adaptación al cambio climático.</p> <p>El programa inició el <b>30 de marzo de 2019</b> en el centro educativo Cathedral School en Santo Domingo.</p> <p>-Jornada formativa con Asociaciones de Padres, Madres, Tutores y Amigos de la Escuela (APMAE) del municipio de Guayubín, perteneciente a la provincia de Montecristi.</p> <p>Dicha jornada fue denominada “La familia y la escuela en alianza y armonía fraterna, impulsando aprendizajes efectivos desde la articulación curricular” y fue celebrada simultáneamente en cuatro localidades. La misma es parte de las actividades de implementación de la Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela (EFCCE), en el Distrito Educativo 13-02, Guayubín, Montecristi.</p> <p>La jornada formativa busca fortalecer la participación de los padres en los procesos de aprendizaje y de involucramiento que se desarrollan en los centros educativos de sus hijos de manera que contribuyan al mejoramiento de la calidad educativa en el Distrito Educativo.</p> <p><b>Febrero 2019</b></p> <p>Asimismo, se promueve la sensibilización del personal institucional en caso de enfermedades catastróficas de nuestros colaboradores mediante la realización de aportes personales para los tratamientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos de actividades</li> <li>- Página Web</li> </ul>	

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>La gestión de la sección de compras y contrataciones del Inafocam ejecutó 153 requerimientos institucionales, clasificados en las diferentes modalidades de compra (comparación de precios, compra menor por debajo del umbral, compras por excepción).</p> <p>La ley no. 488 -08 que hace referencia al régimen regulatorio y participación y desarrollo de las MIPYMES en su decreto no. 370 - 15 y 164- 13 del por ciento destinados al renglón de MIPYMES, persona física y mujeres, el Inafocam ha destinado un monto de contrataciones adjudicadas de RD\$ 7, 220, 771.00, siendo este uno de los más altos indicativos en lo que son las compras de la institución.</p> <p>Nuestro indicador de SISCOMPRAS al mes de diciembre 2021, alcanzó en promedio un Rango de 84.19%, es bueno resaltar que actualmente se está trabajando en la concientización de los oferentes para que actualicen su información en el portal, ya que esto sigue afectando nuestro indicador de administración de contrato.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria 2021</li> </ul>	<p>No hay mediciones sobre 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>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades</p>	<p>El Inafocam promueve el tema de la inclusión en actividades propias de su naturaleza de acción, así como también en el personal interno.</p>	<p>No hay mediciones sobre el impacto de las acciones que promueven la inclusión de personas en situación de desventajas o necesidades especiales</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>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>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de participantes</li> </ul> <p>En el Inafocam nos esforzamos para que nuestros programas tengan un impacto para el desarrollo socio económico de las personas que acceden a ellos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- programa de becas del Inafocam</li> </ul> <p>En el Inafocam estamos comprometidos con la transparencia y comportamiento ético, para eso la institución cuenta con un comité de ética, un código de ética y una oficina de libre acceso a la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de ética de la OAI.</li> <li>- Comité de ética.</li> </ul>	<p>No hay mediciones sobre 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>No se ha medido</p>



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>El Inafocam como una institución adscrita al Ministerio de Educación se acoge a los lineamientos establecidos para el manejo y control de los bienes tecnológicos que posee, por lo que en nuestro caso solo podemos reciclar recursos tecnológicos que no sean activos registrados, ya que los miembros deben ser descargados a Bienes Nacionales como lo establecen las normas, el único recurso tecnológico que pudiéramos nosotros reciclar son los tóner el cual tenemos un acuerdo con una empresa privada especializada</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdo con compañía de reciclaje.</li> <li>- Política medioambiental del MINERD</li> <li>-</li> </ul>	<p>No hay mediciones sobre el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental</p>
<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>La institución tiene varios medios accesibles para que los ciudadanos clientes expresan su valoración acerca de la institución, en 2021 un 95 % de los usuarios internos y externos tiene una opinión favorable de la institución según las encuestas de satisfacción de la calidad y el portal de transparencia gubernamental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Índice de transparencia gubernamental</li> <li>- SERVQUAL</li> </ul>	<p>No hay mediciones de la opinión pública 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>

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>El Inafocam cuenta con una Política de Cultura Institucional sobre Protección Medioambiental. A esto se le adiciona que la institución realizo 3 jornadas de reforestación entre los años 2021-22 y también posee becas en formación medioambiental en su catálogo de becas, tales como Especialidad en cuidado del medio ambiente dirigido a los maestros del sector público, como el seminario la semana de la geografía y los simuladores de ciencia de la naturaleza.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Cultura Institucional sobre Protección Medioambiental.</li> <li>- Catálogo de becas</li> <li>- Fotos de actividades de reforestación.</li> </ul>	<p>No se ha medido</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El consejo directivo del Inafocam es una actividad que se realiza tres veces por con los grupos de la comunidad educativa y representantes de los becarios, así como también de la UASD y la ADP, donde se revisan los planes de ejecución de la institución con las partes interesadas</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de reuniones del consejo directivo.</li> <li>- Memoria interinstitucional.</li> </ul>	<p>No se ha medido</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>Muchos medios tradicionales y contemporáneos hacen menciones positivas de nuestra organización, desde el 2021 a la fecha se ha hecho 20 menciones positivas en TV tradicional acerca de la institución,</p>	<p>No hay mediciones sobre el grado de importancia de la cobertura recibida por medios de comunicación</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>nuestros 25,500 seguidores de Instagram han hecho más de 100 comentarios a nuestras publicaciones en la plataforma.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de seguimiento de publicaciones</li> <li>- Red Social Instagram</li> </ul> <p>En el Inafocam apoyamos la diversidad y estamos en acuerdo con la inclusión y creemos es un principio que debe regir toda la enseñanza básica para proporcionar a todo el alumnado una educación adecuada a sus características y necesidades, por dicha razón nuestros servicios no contemplan ningún tipo de impedimento a los ciudadanos de los llamados grupos minoritarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de empleados de grupos minoritarios</li> </ul>	<p>No se ha medido</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la</p>	<p>El Inafocam apoya a proyectos de desarrollo como la reforestación y la donación de 360 libros las librerías públicas en el año 2021.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos de plan de reforestación Inafocam 2021</li> <li>- Lista de donaciones del Inafocam 2021</li> </ul> <p>La institución ha llegado a acuerdos con instituciones públicas para optimizar los recursos e impactar la sociedad dominicana, un ejemplo de ello es el acuerdo con el CONANI y un acuerdo verbal</p>	<p>No se evidencia participación de los empleados en actividades filantrópicas</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>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</p>	<p>con ADN para la clasificación y recolección de la basura.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de manejos de desechos del Inafocam</li> <li>- Acuerdo con el Ayuntamiento-Inafocam</li> <li>- Acuerdo CONANI- Inafocam</li> </ul> <p>En la institución cuenta con un comité de seguridad de salud y riesgos laborales, también cuenta un dispensario médico para cubrir los eventos de salud y darles seguimiento a los colaboradores con enfermedades crónicas a eso se le suma un procedimiento de evaluación de riesgo institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas constitutivas del comité de riesgo laborales.</li> <li>- Actas de reunión del comité de riesgo laborales.</li> <li>- Fotos de dispensario médico.</li> </ul> <p>La institución posee una política de responsabilidad social.</p>	<p>No se ha medido</p> <p>No se evidencia la medición de la responsabilidad social.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
acciones que sobrepasen la misión de la institución).		

**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>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Los resultados en términos de la calidad de la prestación de los servicios brindados por el Inafocam, en la encuesta realizada en el año 2021, presentan una valoración positiva de un 87.79% de satisfacción y en el 2022 ascendió a un 89.5% en la satisfacción tanto de los clientes internos y externos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria Inafocam.</li> <li>- Encuesta de satisfacción 2021.</li> <li>- Encuesta de satisfacción 2022.</li> </ul> <p>En cuanto a los resultados a la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios que ofrece la institución, para el período 2021 a Marzo/2022, otorgó un total 88,929 becas, distribuidas de la siguiente manera: 590 becas a bachilleres para cursar licenciaturas en el Programa “Docentes de Excelencia”, Resolución 9’2015 del CONESCYT. 85 452 becas a docentes en servicio del sistema educativo público: 38 293 diplomados y EFCCE y 47,159 talleres, congresos, cursos y seminario, 2 887 becas a docentes en programas de posgrado: 929 especialidades, 1,923 maestrías y 35 becas a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>docentes para doctorado. Para un Avance del 38% respecto a la meta del Periodo 2021-2022.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estadísticas institucionales 2021-2022.</li> <li>- Informe de Cumplimiento: Programación Operativa Anual Año 2021.</li> </ul> <p>En busca de la mejora continua de sus procesos la institución ha implementado acuerdos que le permiten aprender de las experiencias de instituciones similares, el Inafocam hace con el objetivo de obtener mejores resultados como institución pública y a la consecución de sus objetivos estratégicos. En el 2021 la institución llegó a un acuerdo con la universidad de Barcelona España para lo cual viajaron a este país 7 de sus directivos para adquirir un nuevo enfoque sobre administración de centros educativos.</p> <p>Otra evidencia es la certificación de nuestros procesos de servicios en la norma internacional ISO 9001-2015. Por lo que, todos nuestros programas cumplen, tanto con las normativas establecidas por el organismo regulador de los estudios del nivel superior universitario que es la Mescyt y los tres servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado en la Norma ISO 9001-2015.</li> <li>- Ley 139-01 de Educación Superior.</li> </ul>	<p>No se ha realizado evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución 8-2011.</li> <li>- Resolución 9-2015</li> </ul> <p>El Inafocam a través de la Unidad de Control de Pagos, monitorea el cumplimiento de los contratos/acuerdos entre la organización y los proveedores tanto formativos como de servicios personales, asegurando que los mismos sean cumplidos en cuanto a plazos, productos contratados y ejecución financiera. Durante el año 2021, la institución firmó 145 contratos de formación con 44 diferentes entidades educativas en todo el país por un monto total de RD\$ 1,256,989,373.38</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de la Unidad de Pago de la Institución.</li> <li>- Memoria institucional</li> </ul>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Los resultados de las auditorías internas realizadas en el 2022 incluyendo las actividades de los procesos de Coordinación de la formación y capacitación del personal docente que requiere el Sistema Educativo Dominicano a través de la ejecución de Programas de formación Inicial, Continua, Posgrado y los procesos de apoyo auspiciado por la institución. Y una auditoría externa de la recertificación a esos procesos. La empresa auditora multinacional QMS Global Corp., valoró el cumplimiento de los procesos, procedimientos y normas del desempeño del Inafocam. Logrando la Recertificación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de las auditorías internas 2022</li> <li>- Acompañamiento a los Colaboradores para la recertificación en la Auditoría Externa 2022.</li> <li>- Plan de la Auditorías externas del organismo certificador de la norma ISO 9001-2015.</li> <li>- Cronograma de la Auditoría externas del organismo certificador de la norma ISO 9001-2015</li> </ul> <p>Se puede evidenciar los resultados de las innovaciones al servicio de otorgamiento de becas, a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Innovación: implementación de la modalidad virtual para la aplicación de los postulantes a programas formativos de Formación Inicial y Posgrado a través de la publicación del formulario en línea en el portal web institucional. Resultado: facilidad a los estudiantes para optar por las becas desde cualquier punto del país y disponibilidad 24/7.</li> <li>2. Innovación: Publicación de las fechas de aplicación de las pruebas POMA y PAA en nuestro portal institucional. Resultado: mayor accesibilidad de la información a nuestros usuarios.</li> <li>3. Innovación: Catálogo en línea con libros digitales Resultados: Información y servicio de referencia sobre</li> </ol>	<p>No se evidencian mediciones de los resultados de innovaciones en servicios/productos</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>documentación educativa relevante, en soporte impreso y digital, con especial énfasis en aquellas fuentes vinculadas al sistema educativo dominicano.</p> <p>4. Estandarización de los tiempos en los procesos de elaboración de los contratos con la IES, lo cual permite controlar y mejorar los tiempos de respuesta.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Flujogramas de contratos con las IES</li> <li>- Base de datos con estudiantes que aprobaron la PAA, validada por el Mescyt. Portal institucional: formulario en línea de Inicial y posgrado</li> <li>- Fechas de aplicación de pruebas POMA y PAA</li> <li>- Libros electrónicos portal institucional</li> </ul> <p>El Inafocam se adhiere al cumplimiento de sus funciones de acuerdo con las leyes: -Ley No. 66-97: General de Educación y sus modificaciones Ley No. 451-08. -Ley No. 340-06: Compras y Contrataciones -Ley No. 126-01: Dirección General de Contabilidad Gubernamental y su reglamento No. 526-09 -Ley No. 41-08: Función Pública. -Ley No. 10-07: Sistema Nacional de Control Interno</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Se evidencia en la eficiencia de la ejecución presupuestaria el porcentaje alcanzado de la ejecución del presupuesto disponible del 2021 vs el presupuesto ejecutado fue de un 96% según se verifica en el gráfico anterior y el cumplimiento de las metas físicas programadas es de un 88.37% (POA) considerando el total de los productos programados en este período.</p> <p>La ejecución en metas físicas y financieras del área de GH, alcanzó el 100% respecto a la programado.</p> <p>En cuanto a gestión del conocimiento, se inició un proyecto para automatización de los proyectos, digitalización de expedientes y una plataforma virtual para la gestión académica y administrativa en conjunto. (Actualmente en proceso).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Cumplimiento:</li> <li>- Programación Operativa Anual Año 2021-2022.</li> <li>- POA/2021-2022</li> <li>- Convenio con OEI, proyecto plataforma.</li> </ul>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Los resultados de la mejora del desempeño, se pueden evidenciar a través del análisis de los hallazgos identificados en las auditorías internas y externas de calidad (ISO 9001: 2015), luego se implementa un plan de acción que busca la mejora continua e innovación de los productos y servicios.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades)</p>	<p>Se actualizaron los procesos de elaboración de contratos con las IES, con foco en la estandarización y optimización de los tiempos de respuesta. Fruto de esto de ha reducido el tiempo de elaboración de contratos en un 20 % con respecto al pasado flujograma de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de auditorías.</li> <li>- Plan de mejora.</li> <li>- Formulario de solicitud de acción correctiva/preventiva.</li> <li>- Formulario de tratamiento de las observaciones</li> </ul> <p>En enero 2022 realizo un benchmarking con la Universidad de Barcelona. En este proceso, una representación de los Directivos de la institución (7 Directivos), estuvieron presencialmente adquiriendo las mejores prácticas en cuanto a la gestión administrativa de los procesos en dicha institución.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdo marco con Universidad de Barcelona</li> <li>- Acuerdo de pasantía 2022-05-08</li> <li>- Fotos alusivas a la actividad</li> </ul> <p>En el Inafocam se realiza acciones formativas en coordinación con instituciones públicas y privadas orientadas a mejorar los resultados de rendimiento</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <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>de los colaboradores, como ejemplo se muestra un acuerdo interinstitucional con el CONANI</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de participantes de cursos de ingles</li> <li>- Plan de capacitación.</li> <li>- Lista de IES</li> </ul> <p>En el Inafocam se trabaja con un sistema de digitalización de documentos, para lo cual se equiparon las áreas con scanner e impresoras Multifuncionales, que busca entre otras cosas, garantizar la seguridad de la información, ahorro de papel y con esto la preservación del medioambiente. Para diciembre del 2022 tenemos como proyección, elaborar nuestra política de impresión reducción de costos y reducción de nuestra huella de carbono, y mejorar la comunicación interna reduciendo la burocracia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scanners.</li> <li>- impresora multifuncional.</li> <li>- Archivos digitales.</li> </ul>	<p>No se evidencia la medición del impacto de la digitalización en el desempeño de la organización.</p>
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>En el Inafocam, una vez al año se realiza auditoría interna y externa con el fin de verificar y validar el funcionamiento de los procesos y el grado de cumplimiento con los estándares de la norma ISO 9001- 2015. En auditoría interna, realizada por auditores internos capacitados, se identifican hallazgos que orientan la toma de acción para dar respuesta a la mejora continua, en ese orden, al año 2022 fueron identificadas 12 observaciones y 3 no</p>	<p>No se evidencia la realización de auditorías internas</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>conformidad, las cuales ya se le realizó el análisis de causa raíz y algunas se encuentran en fase de cierre. De igual manera la auditoría externa de recertificación al SGC, logrando una auditoria satisfactoria.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de las auditorías internas 2022</li> <li>- Acompañamiento a los Colaboradores para la recertificación en la Auditoría Externa 2022.</li> <li>- Plan de la Auditorías externas del organismo certificador de la norma ISO 9001-2015.</li> <li>- Cronograma de la Auditoría externas del organismo certificador de la norma ISO 9001-2015</li> </ul>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>El Inafocam, ha recibido los siguientes reconocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Certificación en el estándar ISO-9001-2015</li> <li>- Reconocimiento de la Federación Internacional de Asociaciones de Ayuda Social, Ecológica y Cultural (FIADASEC) por su contribución a la promoción de valores por la paz</li> <li>-Medallas de plata y de bronce en el premio nacional a la calidad.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos de reconocimientos</li> </ul>	<p>No se evidencia postulación al Premio Nacional de la Calidad en el año 2022</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El presupuesto Disponible del año 2021-2022 en la institución ascendió a RD\$ 1,650,668,802.97 de los cuales al 31 de diciembre 2021 se ejecutó RD\$1,580,916,928.42, para un 96% del presupuesto asignado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Cumplimiento: Programación Operativa Anual Año 2021-2022</li> </ul> <p>Como resultados de la ejecución financiera entre 2021 y marzo 2022, se observa un impacto de 88,929 becas, el mayor número obtenido con un monto inferior al ejecutado en años anteriores</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria institucional.</li> </ul>	

**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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.