

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (INAP)

FECHA:

SEPTIEMBRE 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>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> | | |
| <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> | <p>La Institución ha desarrollado 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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024, • Listado de Asistencia Taller elaboración de PEI 2021-2024, • Alineación Estratégica 2021-2024. | |
| <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>La Institución tiene establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y visión de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lobby de la institución, • Página web Institucional, • Carta compromiso al Ciudadano, • Plan Estratégico Institucional 2021-2024, • Alineación Estratégica 2021-2024. • Carnet de empleados | |

| | | |
|--|---|--|
| <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 tiene alineada la misión, la visión y los valores a las Estrategias nacionales, reformas del sector relevantes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024, • Filosofía Institucional, • Alineación Estratégica 2021-2024. | |
| <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>La Institución ha comunicado la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los encargados de la institución y ha comunicado a sus colaboradores y partes interesadas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web Institucional, • Redes Sociales, • Listado de Asistencia taller de Planificación Estratégica, • Correos electrónicos de divulgación a todos los colaboradores. | |
| <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo,</p> | <p>La Institución ha comunicado la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los encargados de la institución y ha comunicado a sus colaboradores y partes interesadas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web Institucional, • Redes Sociales, • Listado de Asistencia taller de Planificación Estratégica, • Correos electrónicos de divulgación a todos los colaboradores. | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> | <ul style="list-style-type: none"> Listado de Asistencia Revisión del FODA Institucional. | |
| <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>La institución cuenta con un sistema de gestión que previene los comportamientos no éticos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conformación de la Comisión de Ética Pública, Informe Buzón de denuncias, Informe Buzón interno, Código de Ética Institucional (INAP-MOAI-001), Correos electrónicos de la Comisión de Ética Pública, Manual de Inducción (INAP-MRRHH-001), Portal transparencia. Certificados Curso Ética del servidor público. | |
| <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p> | <p>La institución cuenta con un sistema de gestión que previene los comportamientos no éticos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conformación de la Comisión de Ética Pública, Informe Buzón de denuncias, Informe Buzón interno, Código de Ética Institucional (INAP-MOAI-001), Correos electrónicos de la Comisión de Ética Pública, Manual de Inducción (INAP-MRRHH-001), Portal transparencia. Certificados Curso Ética del servidor público. Política Delegación de Autoridad (INAP-PDG-002). Listado de asistencia taller de integración, Listado de asistencia de Sesiones de Coaching, | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • capacitación: el poder de las palabras, como construir algo grande a través de una comunicación efectiva, • Capacitación sello CLAD liderazgo, | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> | <p>La institución ha actualizado la estructura organizativa.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformación del comité para revisión de la estructura, • Estructura organizativa aprobada el 12 de octubre 2021. | |
| <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 institución tiene definido resultados cuantificables de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024, • Plan Operativo Anual (POA) 2021, • Matriz de Monitoreo de actividades del POA 2022, <p>Matriz de indicadores de desempeño de procesos.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> | <p>La Institución ha introducido mejoras detectadas en las retroalimentaciones de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones para aspirantes a servidores públicos, • Digitalización de servicio internos y externos, • Unidad de igualdad de Género, • Política de la Unidad de Igualdad de Género, • Actividades que contribuyen al mejoramiento del medioambiente, • Programas de pasantías. | |
| <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>La institución cuenta con un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Control Interno (INAP-PAF-002), • Manual de Valoración de Riesgos y Oportunidades (INAP-MPD-006), • Matriz NOBACI, • Matriz de Riesgo y Oportunidades (INAP-FPD-004), • Informes del POA, • Matriz de monitoreo del POA. | |
| <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>La Institución aplica principios de calidad, mediante el desarrollo de autoevaluaciones CAF y Certificaciones Internacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de Calidad ISO 9001:2015 | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del modelo CAF según lineamientos del MAP, • NORTIC A2, • NORTIC A3, • NORTIC EI, • Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de | |
| <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>La institución se asegura de contar con las condiciones necesarias para una comunicación interna y externa eficaz.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Comunicación Interna (INAP-PRRHH-03) • Política de comunicación Externa (INAP-PC-002) • Grupo de WhatsApp • Correo electrónico “Comunicaciones Institucionales”, • Correo electrónico “Noticias INAP”, • Plataforma Office 365, • Zoom, • Murales físicos, • Buzón de sugerencia interno, • Buzón de sugerencia externo, • Página web institucional, • Carpeta compartida Gestor de Documentos, • Central telefónica, • Minuta de reuniones, • Comunicaciones físicas (cartas, oficios) entre las diferentes áreas e instituciones, • Redes Sociales, <p>Jornadas de sensibilizaciones a nivel nacional</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|--|--|
| <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> | <p>La institución genera las condiciones adecuadas para realización de los procesos, así como la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compra de equipos tecnológicos (computadoras, micrófonos, cámaras, fotocopidora), • Implementación de la Plataforma Office 365 para hacer más eficiente y eficaz el trabajo en equipo Reemplazo de mobiliario en las áreas que lo ameritan, • Compra de archivos físicos para diferentes áreas, • Registros de asistencia a reuniones para tratar temas institucionales como planeación estratégica, riesgos y no conformidades, Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015. • Aplicaciones Online para solicitar permisos, vacaciones, certificaciones de trabajo, mesa de ayuda, solicitud de materiales al almacén. <p>Automatización del servicio de inscripción de participantes, servicio de entrega de certificados.</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 se asegura de contar con las condiciones necesarias para una comunicación interna y externa eficaz.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Comunicación Interna (INAP-PRRHH-03) • Política de comunicación Externa (INAP-PC-002) • Grupo de WhatsApp • Correo electrónico “Comunicaciones Institucionales”, • Correo electrónico “Noticias INAP”, • Plataforma Office 365, | |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Zoom, • Murales físicos, • Buzón de sugerencia interno, • Buzón de sugerencia externo, • Página web institucional, • Carpeta compartida Gestor de Documentos, • Central telefónica, • Minuta de reuniones, • Comunicaciones físicas (cartas, oficios) entre las diferentes áreas e instituciones, <p>Redes Sociales,</p> | |
| 9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. | <p>La Institución muestra compromiso con la innovación promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatización de servicios del área misional, • Listado de Asistencia de reuniones con empleados para conocer los avances de la implementación de automatización de servicios internos y externos de la institución, • Implementación de aplicaciones en línea: • Aplicación de permisos • aplicación de certificaciones laborales • Aplicación de mesa de ayuda • Aplicación de solicitud de materiales en el almacén. | |
| 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>La Institución comunica las iniciativas de cambios a los empleados y grupos de interés previo a su implementación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en Redes Sociales de la mejora de los servicios, • Publicación en redes sociales de la puesta en marcha del Chat institucional, | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Listado de asistencia de reuniones con los colaboradores para conocer los avances realizados en la automatización de los servicios. <p>Correos electrónicos de la puesta en marcha de aplicaciones online para servicios internos.</p> | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>l) 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>Los líderes de la institución predicán con el ejemplo, actuando en consonancia con la Planificación estratégica.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listado de Asistencia de Socialización de la Planificación Estratégica 2021-2024, Divulgación Filosofía institucional (INAP-PDG-001), Listado de asistencia y minutas de reuniones de equipos para seguimiento a los objetivos estratégicos, Informe y listado de asistencia de Revisión por la Dirección, Listado de Asistencia taller de Planificación Estratégica, Gestión de becas de estudios. Listado de asistencia de Taller de Integración, Listado de asistencia de sesiones de coaching, Listado de asistencia taller de oratoria. Conformación de Comité de compras, medio ambiente, igualdad de género, calidad, Política de Delegación de Autoridad del Director a los Subdirectores (INAP-PDG-002), | |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Guía Organización y Funciones del Liderazgo Institucional (INAP-GDG-002). | |
| 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>La institución promueve la confianza mutua y respeto entre los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de becas para colaboradores, • Seguro complementario, • Comité de Igualdad de Género. | |
| 3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización. | <p>Se informa y se consulta de forma periódica a los empleados los asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo Comunicaciones Institucionales, • Reuniones de la máxima autoridad con los Encargados departamentales y colaboradores, • Informaciones en canales como WhatsApp, murales, cartas, oficios, • Reuniones de Revisión por la Dirección. | |
| 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>La institución apoya a los empleados en el desarrollo de las tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación Operativa Anual (POA), • Plan de Capacitación Anual. • Listado de Asistencia de reuniones de seguimiento al POA • Minutas de reuniones de seguimiento trimestral al acuerdo de desempeño. | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> | <p>Los directivos delegan entre sus colaboradores proyectos y tareas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de Organización y Funciones del Liderazgo Institucional (INAP-GDG-002), • Política delegación de autoridad, • Planeación Operativa Anual (POA), • Acuerdos de reuniones de revisión por la Dirección, • Manual de cargos (INAP-MRRHH-002). | |
| <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>La institución promueve la cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias de los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), • Plan de capacitación Anua, • Certificación de Microsoft, • Procedimiento de Capacitación y Desarrollo del Personal (INAP-RRHH-003), • Gestión de becas para colaboradores, • Listado de Asistencia Sesiones de coaching, • Listado de Asistencia Talleres de integración. | |
| <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p> | <p>Se reconoce y se premia a los colaboradores con buen desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otorgamiento de reconocimientos entregados a los colaboradores en el me de diciembre, • Bonos por desempeño Individual. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): | | |
| <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>La institución desarrolla el análisis de las necesidades de los grupos de interés. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detección de Necesidades de ayuntamientos, • Se hizo un análisis de partes interesadas en el Plan estratégico 2021-2024, • Informe de satisfacción de oficinas de RRHH, • Informe de encuesta de satisfacción de carta compromiso, • Informe de encuesta de clima laboral, • Informe de reuniones con grupos de interés (Facilitadores, Encargados de Recursos Humanos). | |
| <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> | <p>La institución realiza encuentros con las autoridades políticas para definir políticas públicas relacionadas a la organización. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con el consejo académico, • Reuniones con el Ministro del Ministerio de Administración Pública (MAP), • Intervención en Hospitales y Ayuntamientos. • Revisión Ley 41-08 de Función Pública. | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> | <p>Se han identificado las políticas públicas relevantes. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web institucional, • Listado Maestro de Documentos de Origen Externo (INAP-FPD-025). | |
| <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> | <p>Hemos comprobado que los objetivos y metas de los productos y servicios ofrecidos están alineados con las políticas públicas. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico Institucional 2021-2024, Estrategia Nacional de Desarrollo su línea I.I.I.7, • Cumplimiento en indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), • Cumplimiento del Sistema de Metas Presidenciales (SIGOB). | |
| <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>Se involucra a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con personal del Ministerio Administrativo de la Presidencia, • Reuniones con personal de la Universidad Abierta para Adultos, reuniones para la red de entidades de formación, • Listado de asistencia Reuniones con el personal del Ministerio de Administración Pública, | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia Reuniones con los encargados de Recursos Humanos, • Listado de Asistencia Reuniones con los facilitadores, • Reuniones con el Consejo Académico. • Grabación de reunión virtual con CONADIS para preparar estrategia de inclusión. | |
| 6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. | <p>La institución participa en reuniones con asociaciones de otras instituciones con la finalidad de brindar colaboración en temas formativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta de Reunión con la asociación de servidores públicos del IDAC. | |
| 7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés. | <p>La institución promueve su quehacer institucional y los servicios que ofrece en las redes sociales, página web y prensa. Además, cuenta con su carta compromiso al ciudadano donde están publicados los servicios que ofrece esta institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web • Periódicos Hoy, Periódico el nuevo Diario, Diario Libre • Instagram • Facebook • Twitter • Carta Compromiso al Ciudadano. | |

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

Documento Externo
SGC-MAP

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| La Organización: | | |
| 1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes. | <p>La Institución identifican las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Partes Interesadas, • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Listado de asistencia Revisión del FODA Institucional | |
| 2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas. | <p>La institución tiene identificados todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de partes interesadas actualizado año 2022, • Informes de resultados de encuestas realizadas a Oficinas de Recursos Humanos, • Encuesta de satisfacción a Facilitadores • Informes de Carta Compromiso. | |
| 3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación. | <p>La institución analiza las reformas del sector público para definir estrategias a considerar en su planificación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia Reuniones para la Reforma de la Ley 41-08. | |

| | | |
|---|--|--|
| <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>La institución analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas. Debilidades, oportunidades y amenazas. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia Análisis FODA 2022, • Informe de Riesgos. | |
|---|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> | | |
| <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> | <p>La Institución traduce su misión y visión en objetivos estratégicos y los objetivos operativos en base a prioridades y a las estrategias. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024, • Plan Operativo Anual 2022. | |
| <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>La Institución involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y planificación. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta a grupos de interés como facilitadores y representantes de instituciones. | |
| <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y</p> | <p>La Institución integra aspectos de gestión ambiental, responsabilidad social y de género.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| de género en las estrategias y planes de la organización. | Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Comité medioambiental, • Comité de Transversalización de Género, • Plan Operativo Anual 2022. | |
| 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>La Institución asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Anual aprobado, • Plan Anual de Compras y Contrataciones. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| 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>Se han implantado las estrategias y planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco que apoyan los procesos, proyectos y estructuras.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional 2021, • Plan Operativo Anual 2022. | |
| 2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos. | <p>La Institución desarrolla cada año planes operativos alineados a la planificación estratégica, con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establecen el nivel de cambio a conseguir.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2022. | |

| | | |
|---|---|--|
| <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>La institución comunica los objetivos, planes y tareas y los resultados previstos y logrados a los grupos de interés y al personal de la institución. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo de socialización de la Planificación Estratégica Institucional (PEI) 2021-2024, • Publicación del PEI en la carpeta Gestor de Documentos y en la página web, • Divulgación del Informes del POA 2022 en la página web. • Informes de monitoreo semestral en la página web. | |
| <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> | <p>La institución monitoriza, mide y evaluar periódicamente sus logros a través de indicadores de gestión y otros métodos como reuniones. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de indicadores de procesos, • Informe de monitoreo de actividades del POA 2022. • Informes de Matriz de monitoreo de Riesgos y Oportunidades | |

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 |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> | <p>La institución identifica la necesidad de cambio y posibles innovaciones aplicando el uso de las tecnologías. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Planificación y Gestión del Cambio, • Formulario de Planificación y Gestión del Cambio, | |

| | | |
|--|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Planificación y Gestión el Cambio. | |
| 2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc. | <p>Se ha creado y desarrollado una cultura tendente a la innovación de los servicios brindados, participando de diferentes actividades formativas y de benchlearning.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto red de innovación gubernamental, • Seminario de Innovación Gubernamental por la renovación del sector público, • Certificaciones de Microsoft, • Diplomado de Innovación Pública, • Listado de Asistencia de la Reunión de Transformación Digital con el viceministro de la presidencia. | |
| 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. | <p>La institución comunica cuando entra en función una nueva tecnología para la realización de los servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha de aplicaciones online para servicios internos. • Puesta en marcha del chat institucional. • Puesta en marcha de los módulos de inscripción y certificados de eventos formativos. | No se evidencia política de innovación. |
| 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>La Institución promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación en redes sociales del Chat institucional en la página web, | |

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Correos de puesta en marcha de aplicaciones online de servicios internos, • Listado de asistencia de reuniones para mostrar los avances de la automatización del proceso misional. | |
| 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. | <p>La institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos interinstitucionales, • Programas de apoyo de cooperación internacional, • POA 2022. | |

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| La Organización: | | |
| 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización. | <p>La institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de Recursos Humanos 2022, • POA 2022. | |

| | | |
|---|--|--|
| <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>La institución tiene establecidos los procedimientos y políticas para la selección, promoción, remuneración y asignación de funciones de gestión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal (INAP-RRHH-002), • Política Compensación y Beneficios (INAP-PRRHH-001), • Manual de Organización y Funciones (INAP-MPD-004), • Manual de Cargos (INAP-MRRHH-002). | |
| <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>La institución cumple con la ley 41-08 y el reglamento de 523-09.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos para maternidad, • Permisos de estudios, • Permisos de paternidad, • política de compensación y beneficio, | |
| <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>La Institución gestiona el proceso de selección a través de concursos públicos siguiendo los lineamientos de la ley 41-08 y apoya la carrera profesional a través de planes de capacitación anual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concursos Públicos, • Plan de capacitación anual, • Procedimiento Capacitación y Desarrollo del Personal (INAP-RRHH-003), • Gestión de becas para el personal. | |
| <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas</p> | | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>(acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> | <p>Se ha apoyado la cultura del desempeño de todo el personal en cumplimiento del Reglamento 525-09. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos y evaluaciones del desempeño de forma sistemática en coordinación entre el evaluador y evaluado. • Reuniones trimestrales para monitorear las actividades de los acuerdos de desempeño. | |
| <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, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p> | <p>La institución ha incluido el enfoque de género como apoyo a la gestión eficaz de recursos humanos en la organización. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2021, • Comité de transversalización de Género, • Lista de Asistencia de reuniones Comité de Género, • Minutas de reuniones de comité de género, • Política de Transversalización de género. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| <p>La Organización:</p> | | |
| <p>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>La institución apoya la capacitación del personal a requerimiento de las áreas para desarrollar las capacidades. Las capacitaciones deben responder a las necesidades de la institución. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de becas, • Detección de Necesidades de Capacitación, • Plan anual de capacitación. | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> | <p>La institución atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concursos públicos. | |
| <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>La institución permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones internas ofertadas por el INAP, • Capacitaciones externas ofertadas por empresas, • Gestión de becas, • Comité Medioambiental, • Comité de calidad, • Comité de Transversalización de Género, • Comité de ética, • Actividades de integración con fines de desarrollo de competencias, • Capacitaciones con instituciones internacionales. | |
| <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>La Institución realiza formaciones para el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller Planificación Estratégica, • Formaciones en Office 365, • Taller Sello CLAD Liderazgo, • Sesiones de coaching, • Taller Intégrate • Planificación Operativa de la Táctica a la Práctica, Planeación Operativa con Metodologías Ágiles. | |

| | | |
|---|--|--|
| | | |
| <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> | <p>Se les entrega a los nuevos empleados el Manual de inducción, se realiza ruta de entrenamiento por todos los departamentos e inducción en el puesto de trabajo por el supervisor inmediato.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de chequeo de inducción al puesto. | |
| <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> | <p>La Institución promueve la movilidad interna y externa del empleado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos concursos del Misterio de Administración Pública, • Concurso de reclutamiento interno, • Promoción de empleados internos. | |
| <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>Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones en Moodle, • Capacitación en office 365, • Certificación de Microsoft. | |
| <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>Planificamos actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos y ética.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso Básico de Ética para Servidores Públicos, • Curso de Inducción al enfoque de género, • Empoderamiento de las mujeres para el cambio y el desarrollo, | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Inducción al comité de transversalización de género, • Reuniones con las áreas para el levantamiento de riesgos y oportunidades. | |
| 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>Evaluamos el impacto de los programas de formación y el desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de efectividad de las capacitaciones. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| La Organización: | | |
| 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo. | <p>Se promueve una cultura de comunicación abierta.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros con los directivos, • Reuniones con el equipo, • Talleres sesiones de coaching, • Taller de Integración, • Taller de Planificación estratégica. | |
| 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>Se evidencia el uso de buzones internos de sugerencias, reuniones con los equipos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros de Reuniones generales, • Informe de buzón de sugerencias interno, • Encuesta de clima, • Encuesta de competencias digitales, • Encuesta conformación de brigadas. | |

| | | |
|--|--|--|
| <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>La Institución involucra a los empleados y a los representantes en el desarrollo de planes. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativos médicos del ASPINAP en conjunto con la Dirección General, • Campamento de verano para hijos de empleados en conjunto con el ASPINAP, • Participación de miembros del ASPINAP en concursos públicos. | |
| <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> | <p>La Institución procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño, • Elaboración del Plan Operativo Anual. | |
| <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>La Institución realiza periódicamente encuestas a los empleados. Evidencia: Encuesta de clima organizacional.</p> | |
| <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> | <p>La Institución asegura buenas condiciones ambientales de trabajo con toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y requisitos de seguridad laboral. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de vacunación, • Pruebas PCR, • Jornada para estudios de la vista, • La Institución tiene conformado el Comité de Sistema de Seguridad y salud en el Trabajo (SISTAP), | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de desinfección y fumigación, • Charlas de salud personal y salud ocupacional. | |
| 7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad). | <p>La Institución garantiza condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos por maternidad, • Permisos de estudio, • Licencia por maternidad o paternidad, • Permisos personales. | |
| 8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. | <p>La Institución cuenta con la asociación Aspinap.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayudas económicas a través de Aspinap. | |
| 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>La institución ha realizado reconocimientos al personal en actividades de integración.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimientos a fin de año. • Placas de reconocimientos al personal bajo el criterio de modelar los valores institucionales. | |

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

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

| La Organización: | | |
|---|--|--|
| <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 identifica socios clave y establece el tipo de relaciones. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Análisis de Necesidades de Partes interesadas | |
| <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>Se han desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración adecuados con organismos nacionales. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con el Ministerio de Administración Pública, • Acuerdo con la Dirección General de Alianzas Público-Privadas, • Acuerdo con Centro Nacional de Ciberseguridad, • Acuerdo con la Universidad Autónoma de Santo Domingo, • Acuerdo con Instituto José ortega y Gasset, • Acuerdo con el Centro latinoamericano de Administración para el Desarrollo. | |
| <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>La Institución define las responsabilidades de cada socio en la gestión de alianza/colaboración. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver acuerdos interinstitucionales. | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> | <p>La Institución ha identificado las necesidades de alianzas público-privada. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con el Ministerio de Administración Pública, • Acuerdo con la Dirección General de Alianzas Público-Privadas, • Acuerdo con Centro Nacional de Ciberseguridad, • Acuerdo con la Universidad Autónoma de Santo Domingo, • Acuerdo con Instituto José ortega y Gasset, • Acuerdo con el Centro latinoamericano de Administración para el Desarrollo. | |
| <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>La Institución selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Compras y Contrataciones. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> | <p>La institución asegura una política proactiva de información. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Comunicación Institucional (INAP-PC-002), • Conformación el comité de la página Cam web, | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Portal transparencia. | |
| <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>La institución incentiva la participación y colaboración activa de ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la encuesta de Satisfacción de Carta Compromiso al Ciudadano, • Informe de encuesta de satisfacción a oficinas de Recursos Humanos, • Buzón de quejas y sugerencias, • Informe del Chat Institucional. | |
| <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> | <p>La Institución define un el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta oficinas de recursos humanos, • Informe Chat Institucional, • Portal 311, • Portal Único de Sistema de Acceso a la Información, • Informe de encuesta de carta compromiso, • Política de Encuesta de Satisfacción y Manejo de Reclamos, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (INAP-PPD-009). | |
| <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> | <p>La Institución Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al ciudadano publicada en la página web. | |

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>La Organización:</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>La Institución alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación Estratégica 2021-2024, • Planificación presupuestaria, • Medición de indicador eficacia presupuestaria SIGOB, • Informe trimestral de avance de actividades del POA. | |
| <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> | <p>La Institución ha analizado los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras a partir del análisis de los riesgos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de riesgos y oportunidades. | |
| <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> | <p>La Institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver sección de transparencia del portal web donde se publica el | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> | <p>Se asegura la gestión eficaz de los recursos financieros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIGEF, • Plan anual de compras y contrataciones (PACC), • Memoria Institucional. | |
| <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p> | <p>Se introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control presupuestario y presupuesto por proyectos, • SIGEF. | |
| <p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p> | <p>La Institución establece en varios documentos, la delegación de responsabilidades, las decisiones de control recaen en la máxima autoridad y en la Encargada Administrativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama del INAP, • Manual de Organización y Funciones (INAP-MPD-004), • Manual de Cargos. | |

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--------------------------------|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> | | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|--|
| <p>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> | <p>La Institución posee un Sistema de Gestión Documental donde almacena, mantiene y evalúa información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta Compartida Gestor de Documentos, • Servicios Online en Sharepoint. | |
| <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> | <p>La institución a través de su página web, garantiza que la información esté disponible externamente luego de ser recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes del POA, • planificación Estratégica, • Planificación Operativa Anual, • Memorias institucionales, • Portal transparencia. | |
| <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> | <p>La Institución aprovecha las oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento a través y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso del Office 365, • Trabajos en la Nube, • Carpetas compartidas en el servidor, • Servicios Online, • Entrenamientos de Office 365, • Servicios internos automatizados en sharepoint. | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> | <p>La Institución establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano divulgada en redes sociales, página web, carpeta compartida Gestor de Documentos, • Redes Sociales, • Acuerdos interinstitucionales. | |
| <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> | <p>La Institución monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental de Sistema de Gestión de la Calidad/Carpeta compartida Gestor de Documentos, • Carpetas compartidas de las áreas con almacenamiento en los servidores, • Carpetas en la nube. | |
| <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>La Institución tiene canales internos tanto físicos como digitales para difundir información a toda la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Outlook, • Murales físicos, • Plataforma Office 365, • Carpeta Gestor de Documentos, • Grupo de WhatsApp INAP Social. | |
| <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera</p> | <p>La Institución asegura un intercambio de conocimiento entre el personal de la organización.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas. | Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Documentos publicados en la Carpeta compartida Gestor de Documentos, • Correos institucionales, • Portal transparencia, • Página web, • Intranet. | |
| 8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. | <p>La Institución asegura que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos aprobados, • Políticas aprobadas, • Inducciones al personal de nuevo ingreso, • Manual de Cargos, • Manual de Organización y Funciones. | |

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| La Organización: | | |
| 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. | <p>La gestión de la tecnología se lleva a cabo en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Plan operativo anual del área de tecnologías de la información y comunicación. | |
| 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. | <p>Las tecnologías adquiridas han sido para responder a las necesidades institucionales.</p> Evidencia: | No se evidencia indicador de costo-efectividad. |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de Office 365. • Automatización del proceso misional (módulo de | |
| 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>La Institución se asegura del uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Office 365, • Servicios Online para el área de Recursos Humanos, • Servicios Online para almacén, • Servicios online para tecnología. | |
| 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>La Institución aplica de forma eficiente las tecnologías más adecuadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Office 365, • Carpeta Gestor de Documentos, • Capacitaciones office 365, • Las certificaciones internacionales MOS, • Página Web Institucional. | |
| 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>La Institución aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma office 365, • Servicio en línea para solicitud de vacaciones, permisos y certificaciones laborales, almacén, mesade ayuda. | |
| 6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y | | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> | <p>La Institución implementa normas y protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firewall, • Criterios de seguridad establecidos para los usuarios al momento de crear la credencial a los usuarios, • El antivirus McAfee. | |
| <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>La institución toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental en las TIC a través de servicios online que eliminan el uso de papel a la hora de la solicitud de estos servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatización de los servicios de permisos, vacaciones, y certificaciones, mesa de ayuda y solicitudes de almacén. | |

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> | <p>La institución realiza mantenimiento preventivo y correctivo de sus instalaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2021, • Procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo (INAP-AF-005), | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de mantenimiento de transporte, aire acondicionado, planta eléctrica, fumigación. | |
| 2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes. | <p>La Institución cuenta con oficinas y salones con espacios abiertos, se reorganizaron las oficinas y laboratorios multimedia en la sede central, se habilitó un nuevo comedor y se ha remodelado algunas áreas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se habilitó un comedor más grande, Comité SISTAP, POA 2021. | |
| 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>La Institución cuenta con la política de Buenas prácticas de Gestión Medioambiental y ha realizado labores de gestión de eliminación de mobiliario.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de Buenas Prácticas de Gestión Ambiental (INAP-PAF-003) Descargo de mobiliario con la Dirección de Bienes Nacionales. | |
| 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad. | <p>Se prestan los espacios a otras instituciones del Estado para fines de concursos públicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ver solicitudes de salones. | |
| 5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. | <p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo mensual de las unidades de transporte</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad. Se le da mantenimiento a la planta eléctrica de manera mensual. Igualmente, se visitó el parque temático de Energía Renovable a los fines de armar una estructura de energía y mina para ahorrar energía en las instituciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros de mantenimiento de transporte, • Visita a parque temático de Energía Renovable • Registros de Mantenimiento de Planta Eléctrica. | |
| 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>La Institución cuenta con ascensores y está ubicada cerca de vías de fácil acceso del transporte público, las cuales están identificadas en la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso aprobada. | |

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>La Organización:</p> <p>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>La Institución tiene identificado, mapeado y descrito sus procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de proceso 2020, • Manual de procesos y procedimientos del proceso misional (INAP-MGF-003), • Procedimientos. | |

| | | |
|--|--|--|
| <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>Se ha diseñado e implementado sistemas para gestionar requerimientos internos. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sharepoint servicios online Certificaciones, vacaciones, permisos, mesa de ayuda, solicitud de materiales a almacén. | |
| <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>La institución analiza y evalúa sus procesos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de riesgos y oportunidades 2021. | |
| <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 cuenta con procedimientos donde se colocan los responsables de las diferentes actividades. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos aprobados carpeta Gestor de Documentos, • Fichas de proceso, • Flujogramas de proceso misional. | |
| <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> | <p>La institución simplificó el trámite de solicitud de vacaciones, permisos y certificaciones laborales. También, hizo levantamiento de mejoras del proceso misional para un desempeño más eficiente de las actividades. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios online en sharepoint, • Informe de mejora proceso misional, • Informe de auditorías internas y externas. | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| <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>La institución presta atención a las buenas prácticas nacionales. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en Bench Innovación del Ministerio de Administración Pública (benchmarking/benchlearning). • Capacitación con el archivo de la nación para montar el sistema de archivo y correspondencia | |
| <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>La institución establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de indicadores de calidad. | |
| <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p> | <p>Se garantiza la protección de los datos en el cumplimiento de las normas OPTIC. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones OPTIC. • Unificación de correo con el correo de la nube. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <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>La Institución Involucra a los ciudadanos /clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción de eventos formativos., • Encuesta de percepción del MAP, • Encuestas Oficinas de Recursos Humanos, • Encuesta de Carta Compromiso. | |

| | | |
|---|--|--|
| | | |
| 2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez. | <p>Automatización del servicio de certificados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modulo de certificados automatizado. | |
| 3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. | <p>La institución creo la unidad de género.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2021, • Creación Comité de transversalización que consta de 7 personas, • Minuta de reuniones Comité de Transversalización, • Capacitaciones en el área de Igualdad de Género. • Política de género aprobada. | |
| 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 apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio). | <p>La Institución promueve la accesibilidad a los servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso, • Página web (Inscripción en línea), • Redes Sociales. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-------------------------|---|------------------------|
| La Organización: | | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> | <p>Se ha definido a través de: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI, • POA, • Certificación en la Norma ISO 9001:2015. | |
| <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> | <p>La institución tiene en funcionamiento el módulo de inscripción de eventos formativos para que los Encargados de RRHH puedan inscribir por esa vía a los servidores públicos de su institución. También, la institución comparte con otras instituciones sistemas para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulo de Inscripción en página WEB, • SISMAP, • Portal concursa, • SIAB, • SIGEF, • SASP, • SISANOC. | |
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> | <p>La Institución crea grupos de trabajo con las organizaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • INFOTEP, • Ministerio de Administración Pública para reforma de la Ley 41-08. | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> reunión con proveedor para ayudarnos a implementar las normas básicas de control interno (NOBACI). | |
| 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>Se incorporan incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Premio a la Excelencia, Reconocimiento a buenas prácticas. | |
| 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>La Institución facilita el intercambio de datos y servicios compartidos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acuerdo INFOTEP, Acuerdo UASD. | |
| 6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados. | <p>La institución firmo acuerdo con Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) con el objetivo de desarrollar el taller de capacitación con el tema “Desarrollo de Competencias Estratégicas de los Directivos Públicos con el Sello CLAD.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acuerdo con Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). | |

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 |
|--|---|------------------------|
| La opinión de los ciudadanos/clientes sobre: | | |
| 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). | Según la encuesta de satisfacción de carta compromiso, los participantes mostraron una satisfacción de 95%. Evidencia: • Informe de satisfacción y retroalimentación Carta Compromiso al Ciudadano 2022. | |
| 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). | Según la encuesta de satisfacción de carta compromiso, los participantes mostraron un 92% de satisfacción con la atención recibida. Evidencia: • Informe de satisfacción y retroalimentación Carta Compromiso al Ciudadano 2022. | |
| 3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. | La institución realiza varias encuestas para conocer las opiniones de los ciudadanos/clientes. Evidencia: • Informe de satisfacción de oficinas de recursos humanos, • Informe de Carta Compromiso al Ciudadano, • Informes de Encuesta de Facilitadores • Informe chat institucional, • Buzón de Sugerencias Externo. | |
| 4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, | Implementación de la Ley 200-04 a través del portal de transparencia. | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> | <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores del portal de compras y contrataciones, • Informe de la comisión de ética sobre el procedimiento de reclutamiento y selección por concursos públicos, • Evaluaciones periódicas Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, • Portal Transparencia. | |
| <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p> | <p>Se demuestra en la encuesta de Carta Compromiso al ciudadano el atributo de Fiabilidad donde los usuarios respondieron sentirse seguros con el servicio prestado en un 95%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Carta Compromiso 2022. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>La opinión de los usuarios sobre:</p> | | |
| <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> | <p>La institución mide el nivel de confianza hacia la organización y sus productos y servicios por medio de la encuesta de Carta Compromiso al Ciudadano, Encuesta de satisfacción ciudadana y encuesta para los representantes de oficinas de RRHH.</p> <p>En la encuesta de Satisfacción de Oficinas de Recursos Humanos su nivel de satisfacción en cuanto a la garantía de los servicios de capacitación que requirieron según sus necesidades fue de un 94% de satisfacción.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>En la Encuesta de Satisfacción de Carta Compromiso al Ciudadano la fiabilidad en los productos y servicios fue de un 95%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver informe de Satisfacción Ciudadana • Ver informe de satisfacción de Oficinas de Recursos Humanos 2022 • Ver informe de Satisfacción de Carta Compromiso al Ciudadano 2022. | |
| 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>Los resultados arrojados dicen que los usuarios están satisfechos en un 84% con la facilidad de acceso a la plataforma. Un 21% de los encuestados dice que el precio es justo y un 79% dice que el servicio que recibió no tiene costo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 • Encuesta de satisfacción de RRHH T2, 2022 | |
| 3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). | <p>Los resultados de la carta compromiso al ciudadano arrojan que se han cumplido con el estándar de satisfacción de los servicios que es un 90%. Los resultados fueron los siguientes:</p> <p>Satisfacción de programas de Tecnologías 92%</p> <p>Satisfacción de programas de Inducción 97%</p> <p>Satisfacción de programas de competencias de habilidades administrativas 94%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de satisfacción de carta compromiso 2022. | |
| 4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.). | | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>El Inap tiene clasificados los eventos formativos según los grupos ocupacionales a los que pertenecen.</p> <p>Evidencia: Programación docente 2022.</p> | |
| 5) Capacidad de la organización para la innovación. | <p>La Institución ha realizado el maratón de innovación gubernamental. Esta actividad tuvo un nivel de satisfacción de parte de los participantes de un 96%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listado de asistencia. | |
| 6) Agilidad de la organización. | <p>La encuesta a Oficinas de Recursos Humanos arroja que la satisfacción de las oficinas de recursos humanos con relación a la capacidad de respuesta de servicios es de 83%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Satisfacción de Oficinas de Recursos Humanos 2022. | |
| 7) Digitalización en la organización. | <p>El 80% de los encuestados indican que el servicio online recibido “inscripción de participantes en eventos formativos” le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción Ciudadana 2022.</p> | |

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes | Áreas de Mejora |
|----------|----------------|-----------------|
|----------|----------------|-----------------|

| | (Detallar Evidencias) | |
|--|---|--|
| 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). | <p>Un 28% de los encuestados está satisfecho con la rapidez/ tiempo de entrega de certificado, y un 72% del total, no se encuentra satisfecho. Un 81% de los encuestados dice estar satisfecho con el tiempo de entrega del servicio online de inscripción de participantes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Satisfacción y Retroalimentación De Partes Interesadas 2022. • Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. | |
| 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. | <p>La Institución responde en tiempo oportuno las quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes OPTIC 3 I I 2022 • Informe OAI 2022 | |
| 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. | <p>Se evidencia el cumplimiento de los estándares de calidad en los procesos de revisión por la Dirección y las auditorías Externas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe De revisión por la dirección abril 2021, • Certificación de acreditación Norma ISO 9001:2015. | |
| 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso). | <p>Según la última medición realizada en junio estas son las mediciones obtenidas de los atributos y estándares comprometidos:</p> <p>Programas de tecnologías</p> <ul style="list-style-type: none"> • • Fiabilidad 97% | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad 95% • Profesionalidad 96% <p>Programas de inducción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad 92% • Amabilidad 92% • Profesionalidad 90.5% <p>Programas para el desarrollo de Competencias y Habilidades Administrativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad 94% • Amabilidad 93% • Profesionalidad 93.5% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe encuesta carta compromiso abril 2022. | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas 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. | <p>Siete canales, en los cuales se colocan informaciones actualizadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web, • Instagram, • Facebook, • Twitter, • YouTube, • Carta Compromiso, • Murales. | |
| 2) Disponibilidad y exactitud de la información. | <p>La página web del Inap está disponible 24/7.</p> <p>Evidencia:</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Página web 24 horas. | |
| 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. | <p>La Institución tiene disponible los objetivos y resultados del Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Transparencia, • Informe del POA en la página web y Gestor de Documentos, • Matriz de seguimiento de Actividades del POA, • Informe trimestral de seguimiento a objetivos del POA. | |
| 4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. | <p>La Institución hace uso del SAIP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe SAIP. • Portal Transparencia, • Informe 311. | |
| 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | <p>Según la encuesta de satisfacción ciudadana el 95.5% está satisfecho con los horarios establecidos para brindar el servicio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2019. | |
| 6) Tiempo de espera. | <p>Según la encuesta de satisfacción ciudadana el 96% está satisfecho con el tiempo de espera para que lo atendieran.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2019. | |

| | | |
|---|--|--|
| 7) Tiempo para prestar el servicio. | Según la encuesta de satisfacción ciudadana el 81% está satisfecho con el tiempo que dura la institución para prestar el servicio. Evidencia: • Encuesta de Satisfacción ciudadana 2022. | |
| 8) Costo de los servicios. | El 21% de los encuestados dice que el precio que pago por los servicios fue justo, el 79% dice que no aplica el pago del servicio al servicio que solicitó. Evidencia: Encuesta de satisfacción de RRHH | |
| 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros). | La Institución tiene su carta compromiso aprobada. Evidencia: • Ver carta compromiso aprobada. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| 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. | La institución implica a sus grupos de interés a través de encuestas y por medio de las solicitudes recibidas por medio de los buzones. Evidencia: • Informe de retroalimentación de partes interesadas, • Informe de Buzón Externo. | |
| 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas). | La institución da respuesta a las quejas y sugerencias recibidas. Se ha recibido 0 quejas en el primer trimestre 2022 a través del 311. Se han recibido 0 quejas a través de la OAI. Evidencia: | |

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Informe 311 Informe OAI | |
| 3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. | <p>La Institución ha creado el chat institucional en la página web de la institución para dar respuesta de manera digital a las inquietudes de los servidores públicos con relación al servicio recibido y a la ciudadanía en general.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Chat Institucional en la página web. | |
| 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). | | No se evidencian indicadores de diversidad cultural y social de los ciudadanos clientes. |
| 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>La Institución realiza dos veces al año la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad donde se visualiza la matriz de partes interesadas y cualquier variación que esta realiza.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentación de revisión por la dirección, Informe de revisión por la dirección. Minutas de reuniones revisión del POA. Matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas actualizada en abril 2022. | |

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|--|--|
| 1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. | La Institución cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano. Evidencia: • Carta compromiso al Ciudadano. | |
| 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia. | La Institución ha alcanzado una puntuación de un 90% en el mes de abril por parte de DIGEIG. Evidencia: • Portal de Transparencia INAP. | |

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés). | La institución realiza encuestas para conocer la imagen y rendimiento global de la organización. Medición de marzo de 2022 satisfacción de encargados de recursos humanos 87.5%, Satisfacción de según encuesta de satisfacción de carta compromiso al ciudadano 95%. Evidencia: • Informe de encuestas realizada a las áreas de RRHH de las instituciones 2022, • Informe de Satisfacción Carta Compromiso al Ciudadano 2022. | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> | <p>La Institución involucra a las personas en la realización del Plan Estratégico Institucional y ha realizado socializaciones de la Misión, Visión y valores con todos los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia de Elaboración del PEI 2016-2020 y 2021- 2024, • Correos institucionales comunicando la misión visión y valores • Listado de Asistencia de Socialización. | |
| <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> | <p>Los colaboradores participan en las actividades de mejora de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora de proceso, • Autodiagnóstico CAF, • Revisión por la dirección, • Comité de Calidad, • Comité SISTAP, • Comité de Transversalización de Genero, • Premio Reconocimiento a Buenas prácticas, • Concurso Caja Recicladora. | |
| <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> | <p>El 85% de los empleados encuestados dice denunciar los actos de corrupción. El 96.60 % de los empleados dice actuar con transparencia y legalidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2022, Austeridad y combate a la corrupción. | |
| <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> | <p>La institución realiza cada dos años la encuesta de clima organizacional. Igualmente cuenta con buzón</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>interno para el personal de la institución. La encuesta de clima laboral arroja un 80% de satisfacción de los empleados en la institución.</p> <p>Buzón interno 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enero: 0 solicitudes, • Febrero: 2 solicitudes, • Marzo: 0 solicitudes, • Abril: 0 solicitudes, • Mayo: 0 Solicitudes, • Junio: 0 Solicitudes. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta de clima organizacional 2022, • Informe de buzón interno 2022. | |
| <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> | <p>El 95% de los encuestados dice sentirse comprometido con la labor de responsabilidad social de la institución.</p> <p>El 98% de los encuestados considera que es importante la responsabilidad social en la institución.</p> <p>El 66% de los encuestados dice que las actividades de responsabilidad social de la institución son efectivas.</p> <p>El 97% de los encuestados dice que la institución realiza actividades de responsabilidad social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Percepción de la Responsabilidad Social 2022, • Acta de conformación de comité, • Minutas de reuniones de comité, • Listado de asistencia, • Listado de asistencia mesa creativa, • Listado de asistencia limpieza de playa, • Listado de asistencia de siembra de árboles, | |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Listado de asistencia manejo de desechos tóxicos. | |
| 7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. | <p>La Institución realizó el maratón de innovación gubernamental mostrando un nivel de satisfacción de los participantes de un 96%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listado de asistencia, Videos, Fotos. | |
| 8) El impacto de la digitalización en la organización. | <p>En la institución el 94.32% utiliza eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de clima organizacional 2022. | |
| 9) La agilidad de la organización. | <p>En la institución el 80.68% de los colaboradores dice que se le responde a tiempo a los requerimientos de servicios. El 80.68% dice que recibe respuesta y cooperación oportuna de los miembros de otros departamentos a los que le ha solicitado información y apoyo para hacer el trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se evidencia en la encuesta de clima organizacional 2022. | |

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 |
|---|---|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |

| | | |
|--|---|--|
| <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>El 84.9% de los colaboradores dijo que su supervisor proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y cumplimiento de las metas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evidencian resultados en la encuesta de clima organizacional 2022. | |
| <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> | <p>El 73.86% de los encuestados dice que sus procesos están actualizados. El 85.22% dice que la institución implementamos propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional / Normativa y proceso 2022. | |
| <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> | <p>El 86.6% de los colaboradores dice que se reparten las tareas de acuerdo con las capacidades y competencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional / Normativa y proceso 2022. | |
| <p>4) La gestión del conocimiento.</p> | <p>La Institución cuenta con la carpeta compartida llamada Gestor de Documentos donde tiene toda la documentación del quehacer institucional aprobada en el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestor de Documentos, • Intranet del INAP. | |

| | | |
|---|---|--|
| 5) La comunicación interna y los métodos de información. | <p>El 67.5% de los encuestados dice que en la institución se hace el uso correcto de los medios de comunicación interna. El 69.32% de los encuestados dice que se comunica entre las diferentes áreas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2022. | |
| 6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. | <p>El 75%% de los encuestados dice que la institución cuenta con un sistema de compensación y beneficio. El 82.96% de los encuestado dice que en su departamento se reconoce el logro de resultados. El 69.32% de los encuestados dice que en la institución existen mecanismos para reconocer el personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2022. | |
| 7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. | <p>El 69.31% de los empleados dice que en la institución existen comités que captan nuevas sugerencias para mejorar.</p> <p>El 95.45% de los empleados dice que en su área se buscan nuevas formas de mejorar los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2022. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------|---|-----------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|--|
| 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. | El 88.64% de los empleados considera que la Institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional. Evidencia: • Encuesta de clima organizacional 2022. | |
| 2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). | El 79.54% de los colaboradores considera que la Institución le permite dedicar tiempo a su familia. En cuanto al horario de trabajo, el 89.77% de los empleados considera que en su área se respeta el horario de trabajo. Evidencia: • Encuesta de clima organizacional 2022. | |
| 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. | Se evidencia en la encuesta de clima dice 86.36 % está de acuerdo que en la institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre mujeres y hombres. Evidencia: • Informe Encuesta de Clima 2022. | |
| 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. | El 80.68% de los colaboradores considera que la Institución tiene las condiciones de higiene y seguridad para realizar el trabajo. Evidencia: • Encuesta de clima organizacional 2022. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |

| | | |
|---|---|--|
| 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. | <p>El 69.32% de los colaboradores considera que la Institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2022. | |
| 2) Motivación y empoderamiento. | <p>El 82.95% de los empleados dicen que en su área se reconocen sus logros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2022. | |
| 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. | <p>El 82.95% de los colaboradores considera que la Institución ofrece programas de capacitación alineado a sus funciones. El 84.9% de los encuestados dice que la capacitación que recibe está relacionada con su desarrollo profesional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2022. | |

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.). | <p>La institución cuenta con indicadores para medir el nivel de rotación del personal y las quejas y sugerencias recibidas por el buzón de sugerencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quejas recibidas en el primer cuatrimestre 2022: 2, | |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Indicador de rotación de personal año 2021: 2.28% | |
| 2) Nivel de participación en actividades de mejora. | <p>El 69.32% de los empleados dice impulsar mejoras en la forma de trabajar.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de clima organizacional 2022. | |
| 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. | <p>No se ha recibido ningún dilema ético hasta el momento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Relación de estadística de la solicitud recibida en OAI Informe estadístico trimestral 3 I I (Queja, reclamación y sugerencia), Informe estadístico de la CEP. | |
| 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. | <p>El personal participa en actividades de responsabilidad social. El personal participa activamente en actividades de responsabilidad social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Talleres de inclusión a las personas con discapacidad, Siembra de árboles, Limpieza de playa, Sensibilización sobre desechos tóxicos, Sensibilización de donación de sangre, Encuesta de Responsabilidad Social <p>Sensibilización de Igualdad de género.</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 | <p>La institución tiene definido indicadores para medir el nivel de satisfacción de las partes interesadas. En</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| 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>el primer trimestre 2022 no se han recibido quejas a través del 311 y la OAI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de indicadores de procesos. • Informe 311 • Informe OAI | |
|---|--|--|

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>El rendimiento individual se mide anualmente a través de la evaluación del desempeño</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño 2021. | |
| 2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. | <p>El 94.1% de los colaboradores dice que tienen la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de nuestras funciones. Se tiene un indicador para medir el nivel de respuesta a las aplicaciones online.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2022. • Matriz de indicadores de procesos. | |
| 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>La Institución tiene un indicador que mide la ejecución del plan de capacitación. La medición correspondiente al trimestre es de un 35%. Esta medición es trimestral y acumulativa.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Indicadores de Procesos. | |
| 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos. | <p>Se reconoce el mérito individual y de equipo.</p> <p>Evidencia:</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento al personal en actividades de integración por capacitaciones realizadas, por reflejar valores institucionales año 2021, • Felicitaciones a través de correos electrónicos. | |
|--|--|--|

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| Opinión de la sociedad respecto a: | | |
| <p>I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> | <p>Se han realizad acciones de apoyo financiero en momentos de crisis en colaboración con el MAP. El INAP se afilio como institución amiga de Hemocentro Nacional en el año 2022. Un total de 22 personas asistieron al proceso de donación de sangre.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donación al Asilo de Ancianos San Fco. de Asís. • Listado de asistencia de las personas que fueron a donar sangre. | |

| | | |
|--|--|---|
| <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>Estamos en el lugar no. 25 en Webometrics - República Dominicana. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • • https://www.webometrics.info/en/Latin_America/Dominican%20Republic . | |
| <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> | <p>Se han realizado algunas acciones dirigidas a personal en desventaja. El INAP ha prestado sus instalaciones a otras instituciones publicas como son: PROPEP, MAP. Ministerio de la policía. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donación al Asilo de Ancianos San Fco. de Asís. • Correos electrónicos de solicitud de salones. | |
| <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>No existe indicador para medir el impacto de la organización en el desarrollo económico y el país.</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>No existe indicador para medir el impacto de la organización en la calidad de la democracia.</p> |
| <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> | <p>La institución tiene conformado el comité medioambiental. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • • Conformación Comité de Gestión Medioambiental. • • Jornadas de limpieza de playa, • • Jornada de reforestación, • • Clasificación de desechos a nivel interno. | <p>No se evidencia indicador para medir el impacto 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 es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética (DIGEIG).</p> <p>Puntuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enero 90 • Febrero 90 • Marzo 90 • Abril 90 <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la DIGEIG 2022. | |
|--|--|--|

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> | <p>La Institución tiene conformado el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y el comité medioambiental.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de conformación de comité SISTAP, • Acta de Conformación comité Gestión Medioambiental, • Se retiraron los vasos de papel de la institución • Mesa creativa (pinta tu vaso), • Señalizaciones para apagado de bombillos, • Llave del lavamanos con sensores para ahorro de agua. | <p>No existe indicador para medir las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.</p> |
| <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> | | <p>No se evidencia un indicador para la medición de la frecuencia de las relaciones con los grupos de interés relevantes.</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>Se evidencia las siguientes métricas en las redes sociales, enero/febrero 2022. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • • Twitter: 413, • • Instagram: 87, • • Facebook: 87, • • YouTube: 7. | |
| <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>Se evidencian acciones de ayudas con donativos a personas con discapacidad en colaboración con el MAP. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donativo al asilo de ancianos 2020. | |
| <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> | <p>El INAP hizo su jornada de reforestación en el año 2021 en la localidad de Monte Plata. Limpieza de playa en Santo Domingo en el año 2022. Evidencia: Listado de asistencia Fotos Videos</p> | |
| <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> | <p>La institución cuenta con la Red de Innovación Gubernamental. La red de entidades de formación. Evidencia: Seminarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maratón de innovación, • Nota de prensa maratón, • Documento publicado en página web, • Convenio firmado de la red de entidades de formación. | |
| <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los</p> | | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>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>La institución ha realizado charlas de seguridad y salud en el trabajo. Se han realizado jornadas de vacunación y pruebas para detectar COVID 19.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • • Listado de asistencia de charlas de seguridad y salud en el trabajo, • • Prueba PCR, • • Prueba para detectar Covid 19, • • Vacuna contra la influenza. | |
| <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p> | <p>El INAP cuenta con una política de Buenas Prácticas de Gestión Medioambiental. El 69% de los colaboradores manifestó conocer esta política. El INAP ha realizado actividades en contribución al desarrollo social:</p> <p>Limpieza de Playa Siembra de Arboles Sensibilización manejo de desechos sólidos y del... Sensibilización de ahorro de energía Jornadas de realización de radiografía de seno Sensibilización de donación de sangre</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Responsabilidad social INAP | |

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>Medimos la prestación de servicios a través de la encuesta de satisfacción a los usuarios y registramos los resultados de nuestros servicios anualmente.</p> <p>Evidencia:</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2021, Estadísticas de capacitación. | |
| 2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). | | No existen indicador para resultados en términos de Outcomes. |
| 3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. | <p>Se evidencia benchmarking.</p> <p>Evidencia: Informe Escuelas homólogas en España Escuelas homólogas en Perú.</p> | |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. | | No se ha medido el grado de cumplimiento de los acuerdos. |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. | <p>La institución tiene establecida dos auditorías internas.</p> <p>Cuatro no conformidades Cuatro observaciones</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes auditorías internas abril 2022. | |
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos. | <p>La institución ha innovado a través de la plataforma para la impartición de docencia virtual, digitalización del del formulario de inscripción en eventos formativos, servicio de chat en la página web institucional, digitalización del servicio de entrega de certificados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chat Institucional en página web, • Plataforma Moodle, • Digitalización de servicios internos de RRHH, Solicitud de soporte técnico, requisición de materiales. | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Digitalización del servicio de inscripción, • Digitalización del servicio de entrega de certificado. | |
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público. | <p>I INAP realizó reuniones para revisión de la ley 41-08, lo concerniente al INAP.</p> <p>Evidencia: Propuesta de modificación concerniente al INAP.</p> | |

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| Eficiencia de la organización en términos de: | | |
| 1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. | <p>Actualmente tenemos un nivel de cumplimiento de 80.85% en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ranking SISMAP Poder Ejecutivo. | |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos. | <p>La institución ha trabajado en la mejora del proceso misional a través de la digitalización y talleres de gestión por procesos donde se han identificado indicadores, informaciones para documentar.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe mejora del proceso misional, • Digitalización del módulo de inscripción, • Chat página web institucional, • Digitalización Modulo de certificados. | |
| 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). | <p>La institución realizó un benchlearning para conocer sobre buenas prácticas de Cartas Compromisos.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos para asistir al benchlearning. | |
| 4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). | | No existe medición de la eficacia de las alianzas. |
| 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>La institución ha digitalizado algunos servicios internos y externos que conducen a una mejora significativa en el impacto del uso del papel. Se digitalizó el servicio de inscripción de participantes en eventos formativos y un 80% servidores públicos manifestó que el servicio es mucho mejor que antes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios internos del área de RRHH, • Módulo de inscripción de participantes, • Módulo de entrega de certificado, • Chat Institucional en la página web. • Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 | |
| 6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas. | <p>La Institución logro certificarse bajo la norma ISO 9001:2015 y ha realizado varias auditorías internas. Se detectaron 4 no conformidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de auditoría interna abril 2022. | |
| 7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros. | <p>La Institución está implemento por primera vez el premio a la calidad interno, efectuado en diciembre del año 2020. Ahora en el año 2022 la institución se encuentra en la realización del premio a la calidad basándose en la metodología CAF.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Premios definidos, | |

| | | |
|---|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Anuncio del premio, • Aprobación por parte del Director General del premio. | |
| 8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros. | <p>Cumplimiento del indicador de Ejecución Presupuestaria, de la Dirección General de Presupuesto. 84% para el indicador primer trimestre 2022.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver indicador índice de gestión presupuestaria. | |
| 9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible). | | No existe indicador para los resultados relacionados al costo efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible). |

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.