



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

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

FECHA:

MAYO 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El INAPI posee una Misión y Visión, en la formulación de esta fueron implicados los colaboradores y grupos de interés en el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, para así colocar estos de la misma manera en el Portal Web Institucional.</p> <p>Evidencia: - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) - Plan Operativo Anual 2023 (POA) - Portal Web Institucional (https://www.inapi.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos)</p> <p>El INAPI cuenta con un marco de Valores alineado con la Misión y Visión de la institución, representando el marco general del Sector Público, contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), Pagina Web Institucional (Portal de Transparencia), de igual manera se tienen establecidas diversas comisiones de trabajo, conformadas para socializar, difundir, fomentar e implementar los valores éticos y de servicio, como son: La Comisión de Integridad Gubernamental y el Cumplimiento Normativo, Comité de Calidad,</p>	<p>No se a elaborado ni promulgado un Acta Constitutiva de la Comisión de Integridad Gubernamental y el Cumplimiento Normativo</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comité de Compras y Contrataciones, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) - Plan Operativo Anual 2023 (POA) - Portal Web Institucional (https://www.inaipi.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos) -Publicación de Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo -Acta Constitutiva de Comité de Compras y Contrataciones -Acta Constitutiva de Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo -Memorándum de Conformación de Comité de Calidad (INAUPI-DE-23-0192) <p>El INAPI tiene ha establecido un marco de Valores institucionales alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo a través de su planificación institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2023 (POA) -Portal Web Institucional (https://www.inaipi.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos) 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los</p>	<p>En el INAPI se comunica y socializa la Misión, Visión y Valores institucionales a través de diversos medios para conocimiento de los colaboradores y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez</p>	<p>grupos de interés, al igual que los objetivos por medio a los planes estratégicos institucionales.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2023 (POA) -Portal Web Institucional (https://www.inaipi.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos) -Manual de Inducción (M-RH-EDC-008)</p> <p>El INAPI planifico y ejecuto al momento de la creación de la Institución en el 2015, la Misión y Visión fueron revisadas en el año 2016, en el marco de formulación del Plan Estratégico Institucional 2016-2020 (PEI). La Institución en noviembre 2020, actualizo un nuevo Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI)</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI)</p> <p>El INAPI se han establecidos los Valores Institucionales con los que el personal debe identificarse; desde el proceso de Inducción del Personal, se le instruye al personal sobre el régimen ético y disciplinario, Código de vestimenta y el debido comportamiento dentro y fuera de la institución. Contamos con una Comisión de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, el cual promueve los valores, principios y normas de conducta a lo interno de la institución. También contamos con buzón de ética para denuncias sobre prácticas antiéticas y corrupción administrativa.</p> <p>Los conflictos de intereses son gestionados a través del Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, de la Dirección de Recursos Humanos; quienes establecen las directrices necesarias para la gestión de los conflictos internos.</p> <p>Evidencia: - Manual de Inducción (M-RH-EDC-008) -Código de Ética Institucional (L-CEI-009)</p> <p>En el INAPI se evidencia un alto nivel de confianza, lealtad y respeto a través del establecimiento de una estructura organizacional funcional y una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo ejemplifica estos valores.</p> <p>Evidencia: -Organigrama Estructural INAPI (Resolución No. 01-2022) -Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo</p>	

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>I) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El INAPI cuenta con un Organigrama Estructural aprobada por MINERD y refrendada por el MAP. También cuenta con un Mapa de procesos validado por el MAP.</p> <p>Contamos con el Manual de Organización y Funciones aprobado, por medio del cual se define el desarrollo institucional y la organización del trabajo.</p> <p>El INAPI cuenta con un Manual de Cargos y Diccionario General de Competencias y Comportamientos del INAPI aprobados y cuenta con perfiles de puesto ya definidos.</p> <p>En relación con la elaboración de los procesos, el INAPI cuenta con las Fichas de Proceso (SIPOC) que se desprenden del Mapa de Procesos aprobado y a su vez cuenta con un Manual de Procedimientos Claves-Misionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Organigrama Estructural INAPI (Resolución 01-2022) -Manual de Organización y Funciones INAPI (Resolución No. 4-2020) -Manual de Cargos INAPI (Resolución No.001-2023) -Diccionario General de Competencias y Comportamientos del INAPI (M-RRHH-203) -Mapa de Procesos INAPI 	<p>No se han elaborado los Procesos Estratégicos del Mapa de Procesos</p> <p>No se han elaborado algunos Procesos de Apoyo del Mapa de Procesos</p> <p>No se han elaborado los Procesos de Medición del Mapa de Proceso</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>- Fichas de Procesos SIPOC -Manual de Procesos Claves-Misionales (M-PD-DICG-162)</p> <p>El INAIPI dentro de su Planificación Estratégica cuenta con indicadores de resultado y productos enlazados a su Planificación Operativa Anual. Adicional la institución cuenta con indicadores de resultado que dan respuesta al Programa Presupuesto Orientados a Resultados.</p> <p>Evidencia: -Programa Presupuesto Orientado a Resultados 2021-2024 (PPoR) -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2023</p> <p>El INAIPI cuenta con un Organigrama estructural que busca la mejora continua de procesos, desempeño y gestión de la organización; fijando prioridades y estableciendo metas por las distintas áreas.</p> <p>Tenemos un Manual de Organización y Funciones aprobado, por medio del cual se define el desarrollo de la institución y la organización del trabajo, dicho Manual se encuentra en proceso de actualización a espera de la aprobación del MAP. También se cuenta con un Mapa de Procesos validado y aprobado por el MAP.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No cuenta con una Unidad de Genero establecida dentro de la estructura</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>-Organigrama Estructural INAIPI (Resolución No. 01-2022) -Manual de Organización y Funciones INAIPI (Resolución No. 4-2020) -Mapa de Procesos INAIPI -Manual de Cargos INAIPI (Resolución No.001-2023)</p> <p>El INAIPI cuenta con un sistema de comunicación interna (Intranet), que brinda acceso al SIGEPI (Sistema Información y Gestión para la Primera Infancia), al Correo Institucional, al Portal Institucional, Directorio Telefónico, entre otras funciones. De la misma forma cuenta con el Microsoft Planner, sistema que apoya el monitoreo de los objetivos y metas colocados en los Planes Operativos Anuales.</p> <p>También contamos con procedimientos para la gestión de los riesgos y una Guía de Elaboración de Planes Operativos Anual que especifica como se trabajan los riesgos asociados al Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencias: -Intranet (https://sigepi.inaipi.gob.do:84/Default.aspx) - Microsoft Planner - Procedimiento de Valoración de Procesos (P-PD-DICG-266 -Guía para la de Elaboración de los Planes Operativos Anuales y sus Alineación con la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Planificación de Compras y Programación del Presupuesto 2024</p> <p>El INAPI está trabajando para implementar un Sistema de Gestión de Calidad para los Servicios (CAIPI y CAFI), de acuerdo con lo establecido en las Normas ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad” e ISO 21001:2018 “Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas”; a fin de establecer metodologías educativas que demuestren mejoramiento continuo enfocado a todas nuestras partes interesadas.</p> <p>También realiza la Autoevaluación CAF de manera anual y de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de manera trimestral.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de avances (Proyecto de Implementación Sistema de Gestión Integrado ISO 9001 e ISO 21001 -Política del Sistema de Gestión de Calidad (L-PD-DICG-270) -Política de la Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105) -Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118) -Procedimiento de Encuesta de Satisfacción de los Ciudadanos (P-PD-DICG-220) -Autoevaluación CAF 2022 -Informes Trimestrales NOBACI 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El INAPI posee una estrategia de comunicación constante, basada en un plan de comunicación externa e interna, a través de distintos canales de comunicación. A nivel gubernamental utiliza las plataformas correspondientes para llevar a cabo las articulaciones de manera correcta con las distintas instituciones y utiliza herramientas tecnológicas in house para la administración de los procesos de atención al ciudadano.</p> <p>Evidencia: -Redes Sociales -Plan de Comunicaciones 2023 -Captura de pantalla de Sistemas (SIGEPI, SASP, SIGEF, SpiceWorks, Helpdesk)</p> <p>El INAPI cuenta con un Mapa de Procesos, validado por el MAP y aprobado por la Dirección Ejecutiva, del cual se derivan los procesos claves de la institución.</p> <p>También cuenta con Planes Estratégicos y Operativos aprobados por la alta Dirección, que promueven la articulación de los equipos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia: -Mapa de Proceso INAPI -Manual de Procesos Claves-Misionales (M-PD-DICG-162) -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2023</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>El INAPI cuenta con un Sistema de Comunicación Interna por medio del Intranet, correo institucional; Cuenta además con una planificación de comunicaciones interna y externa; brindamos información constante por medio de las redes sociales y la página web.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intranet (https://sigepi.inapi.gob.do:84/Default.aspx) -Redes Sociales -Plan de Comunicaciones 2023 -INAPI Informa -Publicaciones en Presa (Periódicos) -Cobertura en medios de Comunicación 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El INAPI esta comprometido con la cultura de mejora continua, gestionada a través de su Comité de Calidad; por medio de la actualización constante de sus procedimientos y el seguimiento de nuevas tecnologías que puedan impactar de manera positiva el modelo de atención integral.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Avances de Gestión 2022 -Procedimiento de Auditoria Procesos (P-PD-DICG-266) - Política de la Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105) -Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118) 	<p>Actualmente se esta trabajando en un Procedimiento de Mejora Continua pero el mismo no se encuentra aprobado</p>
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de</p>	<p>El INAPI no cuenta con un Proceso de Gestión del Cambio, que cree iniciativas y gestione los efectos</p>	<p>No cuenta con un Proceso de Gestión del Cambio definido</p>

interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	esperados en la institución previo a la implementación de los mismo.	
---	--	--

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>El INAPI desde la Alta Dirección actúa en consonancia con los objetivos y valores establecidos, ha fortalecido el uso de herramientas tecnológicas para la mejora de la operatividad y eficiencia de los procesos, de igual manera establece el cumplimiento de las distintas leyes que rigen el instituto y que velan por la participación de los colaboradores en los distintos comités.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2023 -Publicación de Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo -Acta Constitutiva de Comité de Compras y Contrataciones -Acta Constitutiva de Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo -Memorándum de Conformación de Comité de Calidad (INAPI-DE-23-0192)</p> <p>El INAPI fomenta una cultura de confianza y de respeto en todos los niveles jerárquico, donde se toma iniciativas para involucrar a los colaboradores en el establecimiento de los logros institucionales.</p>	
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>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,</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Evidencia: -Informe de Charlas y Jornadas de Donación de Sangre INAPI -Informe Jornada de Reforestación -Informe Huerto infantil -Taller de Metodología Serious Play INAPI -Publicación de Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo -Acta Constitutiva de Comité de Compras y Contrataciones -Acta Constitutiva de Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo -Memorándum de Conformación de Comité de Calidad (INAPI-DE-23-0192)</p> <p>El INAPI se notifica vía correo electrónico asuntos claves relacionados a la Institución y Colaboradores, divulgando informaciones relevantes.</p> <p>Evidencia: -INIAPI Informa -Mural informativo</p> <p>El INAPI apoya a los colaboradores en el desarrollo de sus tareas aportando herramientas, equipos, capacitaciones, vestimenta para el desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencia: -Manual de Inducción (M-RH-EDC-008) -Plan de Capacitaciones Institucionales 2023 -Plan de Formación INAPI 2023</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>periódica y para optimizar el desempeño de sus funciones y así desarrollar mejores competencias.</p> <p>La Institución realiza el proceso de evaluación del desempeño basado en resultados, competencias y régimen ético; el cual permite realizar acuerdos del desempeño que elevan la cultura de aprendizaje en el servicio y fomentan la innovación en los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Capacitaciones Institucionales 2023 -Plan de Formación INAPI 2023 -Correo masivo de Capacitaciones Disponibles -Procedimiento de Evaluación y Desempeño (P-RH-EDC-004) -Acuerdo de Desempeño -Procedimiento de Evaluación y Desempeño (P-RH-EDC-004) -Código de Ética Institucional (L-CEI-009) <p>El INAPI realiza programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Inducción (M-RH-EDC-008) -Hoja de beneficios institucionales -Divulgación de Correos de Logros -Comunicaciones divulgadas de beneficios de los Colaboradores, como el día de cumpleaños, información sobre la Cooperativa, Servicios de Préstamos Empleado Feliz, entre otros 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>El INAPI cuenta con análisis de las necesidades de los grupos de interés, tanto actuales como futuras.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Informe de Convenios Interinstitucionales INAPI 2022 -Logros del Proceso de Articulación Institucional</p>	<p>No se visualiza una Matriz de partes interesadas que responda a un sistema de gestión</p>
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El INAPI mantenimiento relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas tanto ejecutiva como legislativas y los gobiernos locales.</p> <p>Existe un área específica de la institución que se relaciona con autoridades y gobiernos locales.</p> <p>Evidencia: -Organigrama Estructural INAPI (Resolución No. 01-2022) -Informe de Convenios Interinstitucionales INAPI 2022 -Logros del Proceso de Articulación Institucional -Redes Sociales</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El INAPI identifica las políticas públicas relevantes para la organización dando fiel cumplimiento a estas.</p>	<p>No se visualiza una matriz de Requisitos Legales que responda a un sistema de gestión</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI)</p> <p>El INAIPI es parte del Sistema Nacional de Atención y Protección a la Primera Infancia (Ley No. 342-22).</p> <p>Evidencia: -Informe de Gestión INAIPI 2022 -Memoria Institucional 2022 - Sistema Nacional de Protección y Atención Integral a la Primera Infancia Ley No. 342-22</p> <p>Por la naturaleza del INAIPI es de vital importancia el desarrollo de alianzas y grupos de interés.</p> <p>Evidencia: -Contratos con Cogestoras, Experiencias Existentes - Política de Alianzas Estratégicas (L-DE-ORI-204)</p> <p>En el INAIPI participamos en distintas actividades y realizamos acuerdos con distintas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que apoyen el desarrollo del Sistema Nacional de Protección y Atención Integral a la Primera Infancia.</p> <p>Evidencia: -Informe de Gestión INAIPI 2022 -Política de Alianzas Estratégicas (L-DE-ORI-204) - Informe de Convenios Interinstitucionales INAIPI 2022 -Redes Sociales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>El INIAPI promueve el conocimiento público, la reputación y el reconocimiento de la institución y sus servicios.</p> <p>Para los fines del INAPI dentro de su Mapa de Procesos, esta incluido entre los procesos de apoyo, esto debido a que por la naturaleza de la institución debe posicionar el tema en la ciudadanía.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Comunicaciones 2023 -INAPI Informa -Publicaciones en Presa (Periódicos) -Cobertura en medios de Comunicación 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>La Institución ha identificado todos los grupos de interés relevantes y ha enmarcado toda la recolección de datos y posterior procesamiento, en generar información útil para el cumplimiento de los objetivos y la toma de decisiones futuras.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>- Sistema Información y Gestión para la Primera Infancia (SIGEPI) -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2023 (POA)</p> <p>El INIAPI cuenta con indicadores que impactan las necesidades de los grupos de interés y son actualizados mediante la elaboración de la planificación estratégica.</p> <p>Actualmente contamos con módulos en el Sistema Información y Gestión para la Primera Infancia (SIGEPI), que facilitan la recolección de la información que arroja las principales necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: - Sistema Información y Gestión para la Primera Infancia (SIGEPI) - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI)</p> <p>El INAIPI durante su ejercicio de planificación y seguimiento, asegura el cumplimiento de las distintas reformas que ocurren en el sector público, analiza su impacto y redefine su estrategia de ser necesario.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Guía para la Elaboración de los Planes Operativos Anuales y su Alineación con la Planificación de Compras y la Programación del Presupuesto</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	El INAPI realizó el ejercicio de análisis interno del FODA para los fines de un insumo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional. - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>El INAPI cuenta con un marco estratégico institucional definido en el Plan Estratégico, del cual se derivan los Planes Operativos Anuales.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2023 -Programa Presupuesto Orientado a Resultado 2021-2024 (PPoR)</p> <p>La institución promueve la planificación participativa en los diferentes niveles de la estructura. De igual manera, se han considerado dentro de la planificación aquellos aspectos que son relevantes para los grupos de interés, a través del monitoreo de sus necesidades.</p> <p>Evidencia: - Guía para la Elaboración de los Planes Operativos Anuales y su Alineación con la Planificación de Compras y la Programación del Presupuesto</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Actualmente, en el INAPI la calidad de los planes operativos ha sido evaluada para realizar ajustes al medio término de su ejecución y para mejorar la formulación de los planes subsiguientes.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2023 -Guía para la Elaboración de los Planes Operativos Anuales y su Alineación con la Planificación de Compras y la Programación del Presupuesto</p> <p>La institución ha dispuesto presupuesto para desarrollar y actualizar todos los documentos del Modelo de Atención Integral que brinda a los beneficiarios.</p> <p>Evidencia: -Informe de Monitoreo PPO -Informe de Monitoreo del Plan Operativo Anual</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La institución ha desarrollado el proceso de planificación, basado en los aprendizajes de años anteriores de gestión y elaborando los lineamientos desde la formulación hasta la implementación. Esto se ha dado a conocer a toda la organización en los diferentes niveles de la estructura</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2023 -Programa Presupuesto Orientado a Resultado 2021-2024 (PPoR) -Guía para la Elaboración de los Planes Operativos Anuales y su Alineación con la Planificación de Compras y la Programación del Presupuesto -Organigrama Estructural INAPI (Resolución No. 01-2022)</p> <p>Los objetivos estratégicos de la institución han sido considerados como los productos intermedios de los Planes Operativos Anuales, tomando en cuenta que estos objetivos son a 5 años, pero se avanzan anualmente. De igual modo, las metas de la institución han sido consideradas como los productos terminales en cada Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2023 -Programa Presupuesto Orientado a Resultado 2021-2024 (PPoR) -Guía para la Elaboración de los Planes Operativos Anuales y su Alineación con la Planificación de Compras y la Programación del Presupuesto</p>	
<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</p>	<p>Como parte del lineamiento que rigen la planificación en la institución, se establece la socialización de las directrices trazadas desde el órgano directivo y que enmarcan el alcance de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>cada nivel en relación con el Plan Operativo Anual. De igual manera, la planificación se orienta a los resultados, por lo que todos los proceso y actividades a planificar, así como su presupuesto asociado, se comunican entre los diversos actores institucionales.</p> <p>Evidencia: -Correo de convocatoria de Lineamientos del POA -Listado de Participantes -Brochure de Formulación de Planes Anuales -Guía para la Elaboración de los Planes Operativos Anuales y su Alineación con la Planificación de Compras y la Programación del Presupuesto</p> <p>El INAIPI, actualmente realiza el seguimiento y monitoreo de las metas institucionales a través de la herramienta Microsoft Planner.</p> <p>Se realiza el seguimiento al cumplimiento de las metas presidenciales en relación con los resultados, calidad e impacto de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencia: -Informé de Monitoreo del PPor -Informe de monitoreo Plan Operativo Anual (POA) -Informes mensuales de seguimiento a las metas Institucionales (SIGOB)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El INAPI cuenta con procedimientos y sistemas de gestión que buscan impulsar el cambio y detectar las nuevas necesidades y oportunidades que surgen a raíz de los avances tecnológicos.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento de Auditoria Procesos (P-PD-DICG-266) -Política de la Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105) -Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118) -Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sistema (L-TIC-DIS-075) -Procedimiento de Gestión de Requerimiento de Desarrollo -Mantenimiento e Implementación de Sistema (P-TIC-DIS-074)</p> <p>En el INAPI se ha creado una cultura para la innovación del servicio brindado, desarrollando herramientas a través de colaboraciones con instituciones externas y benchlearning.</p> <p>Evidencia: -Informes y minutas de mesas de trabajo para el Desarrollo del SIMEDID -Manual de Instrucciones para Usuarios SIMEDID</p> <p>En el INAPI actualmente se realizan Mesas Técnicas Regionales que permiten debatir todos los aspectos de la implementación de los servicios</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>a nivel de los territorios, de cada una se extra una minuta que sirve de soporte para documentar los temas.</p> <p>Evidencia: -Minutas de Mesas de Técnica Regionales</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El INAIPI ha realizado considerables esfuerzos en el desarrollo e incorporación de un Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano.</p> <p>También cuenta con políticas y procedimiento que apoyan y promueven el desarrollo de nuevos módulos con características específicas para las distintas áreas de la institución.</p> <p>Evidencia: -Informes y minutas de mesas de trabajo para el Desarrollo del SIMEDID -Manual de Instrucciones para Usuarios SIMEDID -Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sistema (L-TIC-DIS-075) -Procedimiento de Gestión de Requerimiento de Desarrollo, Mantenimiento e Implementación de Sistema (P-TIC-DIS-074)</p> <p>La Institución asegura un presupuesto adecuado para la implementación de mejoras.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2023</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-Programa Presupuesto Orientado a Resultado 2021-2024 (PPoR)	

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:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo</p>	<p>Desde el INAPI se cuenta con el Plan Estratégico de la institución el cual contempla, disponer de personal gerencial y operativo idóneo y alineado con las necesidades de los recursos humanos, el cual contempla planes de desarrollo asegurando el crecimiento personal y permanencia en la institución.</p> <p>Evidencia: -Programa Presupuesto Orientado a Resultado 2021-2024 (PPoR) -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2023 -Informes mensuales de seguimiento a las metas Institucionales (SIGOB)</p> <p>El INAPI desarrolla e implementa políticas alineadas al Plan Estratégico Institucional, la Ley 41-08 y sus Reglamentos, La ley 87-01. De igual manera cuenta con un horario flexible y el otorgamiento de permisos al personal, con el concepto de permisos normales, permisos por</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <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>concepto de estudios, Vacaciones, Licencias, y Pensiones.</p> <p>El INAPI tiene nominalmente colaboradores con discapacidad efectuando labores de manera eficiente.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal Basado en Competencias (P-RH-RS-026), -Perfiles de Puestos -Programación de Compensación y Beneficios -Nominas Institucionales -Formulario de Control de Novedades, Formulario Acciones de Personal</p> <p>El INAPI cuenta con los Perfiles de Puestos descritos y el Modelo de Reclutamiento y Selección de Personal idóneo basado en Competencias.</p>	
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para</p>	<p>La institución invierte en la capacitación y el desarrollo de sus colaboradores de manera anual, a través de sus planes de capacitación.</p> <p>Evidencia: -Perfiles de puesto -Plan de Capacitaciones Institucionales 2023 -Plan de Formación INAPI 2023</p> <p>En el INAPI se realizan procesos de reclutamientos y selección, basándonos en las competencias y apegados a los Perfiles de Puesto</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p> <p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>de cada posición; mediante la asignación de sus funciones.</p> <p>Igualmente, la Institución realiza e implementa planes de desarrollo a los Colaboradores, impartiendo talleres de inducción, formación de los procesos misionales y la capacitación a todo el personal de toda la Institución.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal Basado en Competencias (P-RH-RS-026) -Perfiles de Puestos -Formulario de Entrevista por Competencia</p> <p>En el INAPI se trabaja con política interna para el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal y promoción de colaboradores, basándonos en los resultados de la evaluación de desempeño, acuerdos de desempeño y evaluación de periodo probatorio, de igual manera se cuenta con beneficios a los colaboradores en función a la posición que ocupa.</p> <p>Desde el INAPI se promueve la movilidad y crecimiento interna de los colaboradores propiciando su crecimiento profesional, a través de los ascensos que se realizan a los colaboradores del INAPI:</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>-Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal Basado en Competencias (P-RH-RS-026) -Perfiles de Puestos -Formulario de Entrevista por Competencia</p> <p>Se evidencia la implementación de un esquema de remuneración institucional de acuerdo con la Política establecida de Compensación y Beneficios; y a la Escala Salarial Institucional aprobada por el MAP (de forma reconocida y transparente).</p> <p>Evidencia: -Política de Compensación y Beneficio (L-RH-CB-057) -Escala Salarial, -Procedimiento de Evaluación de Desempeño (P-RH-EDC-004) -Acuerdos de Desempeño</p> <p>En el INAPI se trabaja bajo el criterio de derecho de género. Contamos con colaboradores que poseen edad avanzada, otras nacionalidades, diversidad de religión o discapacidad. Igualmente prevalece la igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género:</p> <p>Evidencia: -Nomina Institucional -Listado de colaboradores con discapacidad -Relación de ingresos 2022</p>	<p>No se evidencia la implementación de una unidad de género en la estructura</p>

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>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>El INAPI cuenta con los Perfiles de Puestos descritos y el Modelo de Reclutamiento y Selección de Personal idóneo basado en Competencias.</p> <p>El INAPI ha invertido en Capacitación y Desarrollo de sus todos sus Colaboradores por año.</p> <p>De igual manera contamos con un Plan de Capacitación Anual, el cual responde al fortalecimiento de competencias identificadas en los colaboradores de SEDE, Oficinas Regionales y Técnicos (de Redes y Territorio).</p> <p>Para capacitar al personal de los centros de servicios lo realizamos a través de la Formación Básica y la Formación Continua que responde al fortalecimiento de competencias en función del puesto que ocupa cada colaborador.</p> <p>La Institución tiene un Plan de Formación Continua para todos los Colaboradores (Centros, SEDE y Regionales).</p> <p>Evidencia: -Plan de Capacitaciones Institucionales 2023 -Plan de Formación INAPI 2023</p> <p>En el INAPI se realizan procesos de reclutamientos y selección, basándonos en las competencias y apegados a los Perfiles de Puesto de cada posición; mediante la asignación de sus funciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Igualmente, la Institución realiza e implementa planes de desarrollo a los Colaboradores, impartiendo talleres de inducción, formación de los procesos misionales y la capacitación a todo el personal de toda la Institución.</p> <p>Evidencia: -Perfil de Puesto -Plan de Capacitaciones Institucionales 2023 -Plan de Formación INAPI 2023 - Manual de Inducción (M-RH-EDC-008)</p> <p>En el INAPI se cuenta con un Plan de Capacitación, ofreciéndose capacitaciones y formaciones especializadas de manera virtual según las partes requirentes y el desarrollo de automatizaciones de los procesos.</p> <p>Desde el INAPI se cuenta con un plan de capacitación, ejecutando las capacitaciones de manera virtual y presencial.</p> <p>Evidencia: -Plan de Capacitaciones Institucionales 2023 -Plan de Formación INAPI 2023 -Correo Masivo Listado de Capacitaciones disponibles</p> <p>El Plan de capacitación del INAPI responde a desarrollar las habilidades gerenciales y de liderazgo de los colaboradores para el fortalecimiento de sus competencias. Contamos con un Plan de Capacitación Anual, el cual</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>responde al fortalecimiento de competencias identificadas en los colaboradores de SEDE, Oficinas Regionales y Técnicos (de Redes y Territorio).</p> <p>Evidencia: -Plan Operativo Anual, -Plan de Capacitaciones, -Plan de Formación, Perfiles de puestos, Listado de Capacitaciones realizadas</p> <p>El INAPI establece la guía y apoya al personal de nuevo ingreso a través de la Inducción de Personal. El colaborador que ingresa a la SEDE recibe una inducción institucional y la inducción al puesto de trabajo en el cual los supervisores directos tienen la responsabilidad de acompañar y retroalimentar en relación con las funciones a realizar.</p> <p>El proceso de inducción (proceso de Formación Básica) dirigido a todo el personal de los servicios, cuenta con tres Módulos: Inducción, Servicios y Tutoriales. El Tutorial integra a los Colaboradores de un mismo rol y a los especialistas en cada área (Educación, Salud y Nutrición, Desarrollo Social, entre otros).</p> <p>Evidencia: -Perfil de Puesto -Plan de Capacitaciones Institucionales 2023 -Plan de Formación INAPI 2023 - Manual de Inducción (M-RH-EDC-008)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> <p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de</p>	<p>Desde el INAPI se promueve la movilidad y crecimiento interna de los colaboradores propiciando su crecimiento profesional, a través de los ascensos que se realizan a los colaboradores del INAPI.</p> <p>Evidencia: -Informe de Entrevista aplicada -Formulario Acción de Personal -Novedades y promociones de los Colaboradores</p> <p>El INAPI utiliza métodos modernos para la realización de cursos de formación, a través de la plataforma virtual del INFOTEP virtual y la plataforma del INAPI.</p> <p>Evidencia: -Plan de Capacitaciones Institucionales 2023 -Plan de Formación INAPI 2023 -Listado de Formaciones Impartidas por INFOTEP Virtual, INAP.</p> <p>Contamos con un Plan de Capacitación donde son incluidos la gestión de la diversidad y, el enfoque de género y ética.</p>	
<p>interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Tenemos desarrolladas técnicas de comunicación, como son: mensajes en la página web, difusión de correos, publicaciones de revistas y en los murales.</p> <p>Evidencia: -Plan de Capacitaciones Institucionales 2023 -Plan de Formación INAPI 2023</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>-Plan Operativo Anual 2023</p> <p>El INAPI promueve una cultura de aprendizaje y anima a los Colaboradores a desarrollar sus competencias mediante actividades formativas.</p> <p>Evidencia: -Plan de Capacitaciones Institucionales 2023 -Plan de Formación INAPI 2023 -Plan Operativo Anual 2023</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias,</p>	<p>Desde el INAPI se han realizado Encuestas de Clima Laboral, donde el Colaborador puede comunicarse de manera abierta; como motivación al trabajo en equipo (realizado por Dirección de Recursos Humanos y articulado con la Dirección de TIC).</p> <p>Evidencia: - Informe de Clima Laboral -Encuesta de clima -Informe de Encuesta de Clima INAPI</p> <p>Desde el INAPI se generan espacios para que los colaboradores aporten sus ideas y sugerencias.</p> <p>Evidencia: - Buzones de sugerencias (SEDE)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>El INAPI cuenta con una Asociación de Servidores públicos.</p> <p>también fomenta la participación de sus colaboradores en los procesos de planificación de la institución.</p> <p>Evidencia: - Guía para la Elaboración de los Planes Operativos Anuales y su Alineación con la Planificación de Compras y la Programación del Presupuesto -Listado de Asistencia a Presentación de las Guía de Elaboración de Planes Operativos -Acta de Conformación de Asociación de Servidores Públicos</p> <p>Desde el INAPI se les da participación a los diferentes niveles de la institución, generando un espacio para la socialización de las metas y resultados a ser alcanzada por cada área de trabajo, tomando en cuenta los requerimientos de necesidades de cada área para conseguir los resultados.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional (PEI) -Plan Operativo Anual (POA) -Acuerdos de Desempeño</p>	

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

<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Desde el INAPI se han realizado Encuestas de Clima Laboral, donde el Colaborador puede comunicarse de manera abierta; como motivación al trabajo en equipo (realizado por Dirección de Recursos Humanos y articulado con la Dirección de TIC).</p> <p>Evidencia: -Certificación de Encuesta de Clima Organizacional -Informe de Clima Laboral -Encuesta de clima -Informe de Encuesta de Clima INAPI</p>	<p>No existe evidencia de un plan de acción sobre los resultados de la encuesta</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>En INAPI asegura que sus colaboradores cuentan con las competencias necesarias para asegurar la seguridad laboral y el manejo de condiciones adversas.</p> <p>Evidencia: -Correo Electrónico Masivos (Taller de uso y manejo de extintores). -Capacitación en primeros auxilios. -Conferencia EN Gestión de Riesgo.</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>En el INAPI se evidencia el seguimiento de las buenas condiciones de seguridad laboral y ambiental, en donde se han dado orientaciones a los colaboradores (as) sobre los peligros y riesgos a los que están expuestos en todos los Centros, oficinas regionales y sede central, mediante talleres realizados por la División de Seguridad Laboral.</p> <p>El INAPI dispone para los colaboradores que por la naturaleza de sus funciones ameriten utilizar equipos de protección personal, tales como:</p>	

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

guantes, cascos protectores, guantillas, chalecos protectores, batas, gafas, botas, tapones para oídos, mascarillas de seguridad entre otros. Además, la Sede y los Centros de Servicios se encuentran debidamente señalizados indicando las rutas de evacuación y extintores de fuego en caso de alguna eventualidad.

Se realizan también inspecciones planeadas de seguridad en cada uno de los centros a nivel nacional, evidenciando condiciones inseguras que pueden afectar a la salud de los Niños y Niñas, colaboradores (as), familias y visitantes. Las condiciones inseguras evidenciadas son remitidas a las áreas correspondientes, con el objetivo de eliminar y/o controlar los peligros y riesgos que afectan la integridad física y de salud de todo el personal, dando el debido seguimiento a las correcciones de éstas.

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

Evidencia:

-Acta Constitutiva de Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo INAIPI.

-Fotos de equipos de protección.

El INAIPI cuenta en su Nómina con la contratación de Colaboradores con condiciones desfavorecidas o discapacidad. Igualmente posee diversas formas de acceso a los servicios (Centros y Sede) las cuales responden a las características y necesidades de los ciudadanos y ciudadanas con características de

<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>discapacidad, favoreciendo las mejores condiciones para la prestación de estos.</p> <p>Nuestra Oficina Principal (SEDE) está ubicada en un lugar céntrico de la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional y cuenta con facilidades para personas con discapacidad, parqueos, varias puertas de entrada; rampas, así como vías de acceso múltiples por medio del transporte público.</p> <p>Evidencia: - Listado de Colaboradores con Condiciones de Discapacidad -Plano de Estructura Física INAPI -Fotos de Rapas</p> <p>A nivel institucional se realizan actividades de integración sociales y deportiva entre los colaboradores.</p> <p>Evidencia: -Fotos de Actividades (Dia de la Secretaria, Dia de las Madres/Padres, Bienvenida de la Navidad) -Publicaciones en Redes Sociales</p>	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La Institución planifica con las distintas áreas y sus equipos de trabajo las capacitaciones y formaciones para sus Colaboradores; con el fin de fortalecer su desarrollo laboral y personal, y su nivel de competencias. Independientemente, también pueden ser escuchadas sus expectativas de desarrollo, retroalimentarse y compartir experiencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buzones de Sugerencia (SEDE), -Listado de Asistencia a Presentación de las Guía de Elaboración de Planes Operativos -Acta de Conformación de Asociación de Servidores Públicos -Mesas Técnicas <p>En el INAPI se generan espacios para que los colaboradores aporten sus ideas y sugerencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Buzones de Sugerencia (SEDE) -Listado de Asistencia a Presentación de las -Mesas Técnicas <p>Se evidencia que el INAPI, ha formalizado la Asociación de Servidores Públicos, por lo que el indicador del SISMAP de un 45 % de avance está en un 59 %.</p> <p>El INAPI también involucra a sus colaboradores en el desarrollar de sus planes estratégicos y establecimiento de objetivos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>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>Evidencia: -Plan Estratégico Institucion (PEI) 2021-2024 -Plan Operativo Anual 2023 (POA) -Acta de Conformación de Asociación de Servidores Públicos -Política de la Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105) -Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118, Guía de Elaboración de Planes Operativos Anuales y su Alineación con la Planificación de Compras y la Programación del Presupuesto</p> <p>Desde el INAPI se les da participación a los diferentes niveles de la institución, generando un espacio para la socialización de las metas y resultados a ser alcanzada por cada área de trabajo, tomando en cuenta los requerimientos de necesidades de cada área para conseguir los resultados</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucion 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2023 (POA) -Acuerdos de Desempeño</p> <p>Desde el INAPI se han realizado Encuestas de Clima Laboral, donde el Colaborador puede comunicarse de manera abierta; como motivación al trabajo en equipo (realizado por Dirección de Recursos Humanos y articulado con la Dirección de TIC).</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Certificado de Encuesta de Clima Organizacional -Informe de Clima Laboral -Encuesta de clima -Informe de Encuesta de Clima INAPI <p>En INAPI asegura que sus colaboradores cuentan con las competencias necesarias para asegurar la seguridad laboral y el manejo de condiciones adversas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Correos Electrónicos Masivos (Taller de uso y manejo de extintores. -Capacitación en primeros auxilios. -Conferencia EN Gestión de Riesgo. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>En el INAPI se evidencia el seguimiento de las buenas condiciones de seguridad laboral y ambiental, en donde se han dado orientaciones a los colaboradores (as) sobre los peligros y riesgos a los que están expuestos en todos los Centros, oficinas regionales y sede central, mediante talleres realizados por la División de Seguridad Laboral.</p> <p>El INAPI dispone para los colaboradores que por la naturaleza de sus funciones ameriten utilizar equipos de protección personal, tales como: guantes, cascos protectores, guantillas, chalecos protectores, batas, gafas, botas, tapones para</p>	

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

oídos, mascarillas de seguridad entre otros. Además, la Sede y los Centros de Servicios se encuentran debidamente señalizados indicando las rutas de evacuación y extintores de fuego en caso de alguna eventualidad.

Se realizan también inspecciones planeadas de seguridad en cada uno de los centros a nivel nacional, evidenciando condiciones inseguras que pueden afectar a la salud de los Niños y Niñas, colaboradores (as), familias y visitantes. Las condiciones inseguras evidenciadas son remitidas a las áreas correspondientes, con el objetivo de eliminar y/o controlar los peligros y riesgos que afectan la integridad física y de salud de todo el personal, dando el debido seguimiento a las correcciones de éstas.

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

Evidencia:

- Acta Constitutiva de Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo INAIPI.
- Fotos de equipos de protección.

El INAIPI cuenta en su Nómina con la contratación de Colaboradores con condiciones desfavorecidas o discapacidad. Igualmente posee diversas formas de acceso a los servicios (Centros y Sede) las cuales responden a las características y necesidades de los ciudadanos y ciudadanas con características de discapacidad, favoreciendo las mejores condiciones para la prestación de estos.

<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Nuestra Oficina Principal (SEDE) está ubicada en un lugar céntrico de la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional y cuenta con facilidades para personas con discapacidad, parqueos, varias puertas de entrada; rampas, así como vías de acceso múltiples por medio del transporte público.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de Colaboradores con Condiciones de Discapacidad -Plano de Estructura Física INAIPI -Fotos de Rampas <p>A nivel institucional se realizan actividades de integración sociales y deportiva entre los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotos de Actividades (Día de la Secretaria, Día de las Madres/Padres, Bienvenida de la Navidad) -Publicaciones en Redes Sociales 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1)Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El INAIPI cuenta con acceso a la información a través de la página web institucional en donde se publica todas las informaciones institucionales e informaciones diversas de interés.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión y decision y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal Web Institucional -Portal de Transparencia OAI -Política de Comunicaciones (L-DE-COM-095) -Política Estratégica de Comunicaciones (L-DE-COM-120) -Catálogo de Servicios del INAPI (G-DGRS-271) -Manual de Procedimientos OAI (M-DE-OAI-135) <p>En el INAPI se realiza Encuesta de Satisfacción de manera periódica, donde los Usuarios (Padres, Madres y/o Tutores) son consultados y expresan su opinión, como evidencia de una participación activa en los procesos de calidad de la institución.</p> <p>El INAPI ya tiene creado el Formulario de Quejas y Sugerencias físico (Centros de Servicios y SEDE), en la página web y redes sociales; donde los Usuarios pueden realizar una participación activa en el proceso de toma de decisiones. Igualmente, el INAPI tiene presencia en las redes sociales, para que los seguidores expresen por nuestros usuarios y sean parte de la plataforma del Centro de Atención al Usuario en la herramienta Spiceworks, articulado con el Departamento de Comunicaciones, para mayor rapidez en la recolección de esta información por las áreas de servicios CAIPI-CAFI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta Compromiso al Ciudadano, -Informe de Evaluación de Carta Compromiso -Resultados de la Encuesta de Satisfacción 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>-Política de Atención al Usuario (L-TIC-DAS- 081)</p> <p>Actualmente el INAPI cuenta con un área dentro del Portal de Libre Acceso a la Información en nuestro Portal Web.</p> <p>El INAPI cuenta con un Centro Atención al Usuario el cual tiene como propósito recibir, registrar y transmitir incidencias, denuncias y solicitudes de informaciones de interés realizadas por nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p>El INAPI posee buzones ubicados en la SEDE principal y Centros CAIPI donde el ciudadano puede externar sus quejas, reclamaciones y sugerencias. Igualmente, en la Página Web, mediante el Formulario.</p> <p>Todas las respuestas canalizadas por esta vía tendrán un plazo de quince (15) días laborables para ser respondidas de acuerdo con la naturaleza de esta.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta Compromiso al Ciudadano -Informe de Evaluación de Carta Compromiso -Resultados de la Encuesta de Satisfacción -Procedimiento de Quejas y Sugerencias externas (P-PD-DICG-164) -Catálogo de Servicios del INAPI (G-DGRS-271) Y Portal Web Institucional -Ficha de Diagnostico Socio Familiar 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo, el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>-Formulario de Evaluación del Niño/Niña</p> <p>El INAPI ha realizado la Carta Compromiso al Ciudadano, donde damos a conocer como institución el compromiso en la mejora continua de los procesos institucionales y una cultura activa de calidad en el servicio ofertado a los niños, niñas y sus familias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta Compromiso al Ciudadano -Informe de Evaluación de Carta Compromiso -Resultados de la Encuesta de Satisfacción -Procedimiento de Quejas y Sugerencias externas (P-PD-DICG-164) -Catálogo de Servicios del INAPI (G-DGRS-271) Y Portal Web Institucional -Ficha de Diagnostico Socio Familiar 	

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>En INAPI la gestión financiera se encuentra alineada a los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Operativo Anual donde se recogen todas las necesidades operativas institucionales enmarcadas con el propósito de cumplir con la gestión financiera.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucion 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2023 (POA) -Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023 (PACC) -Presupuesto Institucional 2023 -Informe de Ejecución Presupuestario</p> <p>El INAPI ha desarrollado el proceso de implementación de la Normas Básicas de Control Interno, en la cual se define el mínimo de calidad requerido para el control interno.</p> <p>Además, la Institución cuenta con la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría, quien se encarga de fiscalizar el buen uso de los fondos públicos.</p> <p>Evidencia: -Captura Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) -Informe de Avances de los Sistemas (NOBACI/SISMAP)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Como parte de la regulación estatal, el INAPI realiza el Plan Anual de Compras, de igual manera se utiliza la página Web en su portal de transparencia las evidencias correspondientes e informaciones institucionales.</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).

Además, cuenta con la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría quien se encarga de fiscalizar el buen uso de los fondos públicos.

Evidencia:

- Captura Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF)
- Captura de Portal de la Dirección General de Compras y Contracciones Publicas
- Portal Web Institucional
- Informe de Ejecución Presupuestaria

INAIPI maneja sus finanzas a través Sistema de Gestión Financiera (SIGEF) que es el sistema gubernamental establecido para el manejo de los recursos financieros. La base es el Plan Estratégico Institucional del que se desprenden los planes operativos anuales.

Actualmente, el INAIPI está siendo parte del Programa Presupuestario Orientado a Resultados (PPoR).

Evidencia:

- Captura Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF)
- Procedimiento de Depuración de Saldos (P-DAF-CONT-271)
- Procedimiento de Cuentas por Pagar (P-DAF-CONT-259)
- Procedimiento de Caja Chica (P-DAF-CONT-243)
- Programa Presupuesto Orientado a Resultados 2021-2024 (PPoR)

<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>El INAIPI cuenta con un Presupuesto General basado en la Distribución por Techos Presupuestarios generados desde Órgano Rector (MINERD). Conjuntamente con el MEPYD se coordina el presupuesto Plurianual y con DIGEPRES se trabaja el presupuesto físico y por resultado.</p> <p>Evidencia: -Programa Presupuesto Orientado a Resultados 2021-2024 (PPoR) -Plan Operativo Anual 2023 (POA) -Presupuesto Institucional -Informe de Presupuesto</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>El INAIPI define las responsabilidades Financieras, se centra en la Dirección Ejecutiva y la Dirección Administrativa y Financiera, Sede Central.</p> <p>Evidencia: -Manual de Organización y Funciones INAIPI (Resolución No. 4-2020) -Manual de Control Interno (M-DG-DAF-058) -Informe Trimestral NOBACI</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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>El INAIPI gestiona, almacena, mantiene y evalúa la información a través de infraestructura tecnológica cumpliendo con los estándares de buenas prácticas de tecnología. La creación de portales WEB ha permitido la accesibilidad y difusión de la información en cumplimiento al Plan Estratégico</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Institucional y conocimiento de igual manera la automatización de los procesos internos permite cumplir de manera eficiente con las estrategias y los objetivos operativos.</p> <p>Evidencia: -Procedimientos administrativos (Todos) -SIGEPI -SIGEFI -Informe trimestral NOBACI</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La información externa es recopilada a través de los diferentes canales institucionales. Se realiza una gestión de levantamiento y análisis para validar que cumpla con lo establecido y luego concluido este proceso la información se almacena en software (servidores de almacenamiento de base de datos) y se publica en los portales web para uso interno del personal.</p> <p>Igualmente, la información es detallada y especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos.</p> <p>Evidencia: -Portal Web Institucional -Intranet (Documentación Institucional) -Correo Masivos de Entrenamiento en Ciberseguridad -Plan de Capacitaciones Institucional 2023</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el</p>	<p>Las informaciones del INAIPI están alineadas a la Planificación Estratégica y a las necesidades de los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>grupos de interés, de igual manera en el INAIPI se asegura la exactitud, fiabilidad y seguridad mediante buenas prácticas establecidas. Igualmente, la información es detallada y especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos.</p> <p>Evidencia: -Portal Web Institucional -Intranet (Documentación Institucional) -Correo Masivos de Entrenamiento en Ciberseguridad -Plan de Capacitaciones Institucional 2023</p> <p>En el INAIPI se imparten capacitaciones a los colaboradores en su área de especialización cursos de formación de manera continua. Igualmente, la información para el conocimiento del personal está especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos, entre otro.</p> <p>Evidencia: -Portal Web Institucional -Intranet (Documentación Institucional) -Correo Masivos de Entrenamiento en Ciberseguridad -Plan de Capacitaciones Institucional 2023</p> <p>En INAIPI contamos con una política de seguridad de la información que permite asegurar toda la información valiosa y sensible de la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>También contamos con herramientas de monitoreo para asegurar el cumplimiento de los objetivos como Microsoft Planner</p> <p>Evidencia: -Política de Seguridad de la información (L-TIC-SMT-074) -Agenda de correos semanales -Microsoft Planner</p> <p>La Institución cuenta con Intranet, donde todos los colaboradores tienen acceso a la documentación e información oficial de la institución.</p> <p>Evidencia: -Portal Web Institucional, -Intranet (Documentación Institucional)</p> <p>En el INAPI, para garantizar el acceso y el intercambio de información de interés para los colaboradores y grupos de interés, utiliza diversos canales de comunicación para informar a los colaboradores.</p> <p>En el INAPI tenemos acceso a la información para el conocimiento del personal, especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos, entre otros.</p> <p>Evidencia: -Portal Web Institucional -Portal de Transparencia OAI -Centro de Atención al Usuario CAU -Intranet (Documentación Institucional)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>En el INAIPI desde la Dirección de Recursos Humanos se provee al colaborador capacitaciones en donde los conocimientos adquiridos deben de poner en práctica para mejora de los procesos institucionales.</p> <p>En el INAIPI tenemos acceso a la información para el conocimiento del personal, especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos, entre otros; las cuales está a disposición de los Colaboradores en la INTRANET y Portal Institucional.</p> <p>Evidencia: -Acuerdo Compromiso de Capacitación -Manual de Inducción -Intranet (Documentación Institucional -Ley de Función Publica</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En el INAIPI, la gestión de la tecnología se lleva a cabo en proporción a los objetivos estratégicos institucionales</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2023 (POA)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>En el INAPI, para definir como las TIC pueden ser utilizadas para apoyar la creatividad, innovación, colaboración y participación, se han implementado herramientas tecnológicas para la automatización de los procesos de fácil acceso para los usuarios, incorporando las informaciones necesarias que contribuye a mejorar los servicios prestados.</p> <p>Evidencia: -SIGEPI -Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sistema (L-TIC-DIS-075) -Intranet (Documentos Institucionales)</p> <p>El INAPI se mantiene a la vanguardia con la adquisición de equipos, mejorando las plataformas de servicio y adaptándose a las nuevas necesidades de los usuarios.</p> <p>Evidencia: -Portal Web Institucional -Catálogo de Servicios (G-DGRS-271) -Captura de Formulario de Solicitud de Servicio en línea</p> <p>A los fines de procurar hacer más eficiente el uso de las tecnologías, INAPI trabaja bajo los estándares establecidos por el órgano rector Oficina Presidencial de Tecnología de la información a través del SISTICGE, con la finalidad de ofrecer servicios online con las mejores prácticas de tecnología.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Evidencia: -Política de Seguridad de la información (L-TIC-SMT-074 -Acuerdo con el Centro Nacional de Ciberseguridad -Informe de Avances TIC</p> <p>El INAPI está implementando un Plan de Desechos, con el fin de la recogida de los cartuchos usados para reducir el impacto medio ambiental.</p> <p>Evidencia: -Correos con Personal del Ministerio de Medio Ambiente</p>	<p>Actualmente no existe ningún mecanismo o acuerdo para el manejo de los residuos generados en TIC</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>En el INAPI, la gestión del mantenimiento se lleva a cabo en proporción a los objetivos estratégicos institucionales.</p> <p>Evidencia: -Plan de Mejora de Infraestructura, -Plan Operativo Anual 2023 (POA)</p>	<p>Actualmente no existe una planificación de mantenimientos preventivos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>El INAPI ha crecido en número de servicios, en su estructura organizacional, pero también en espacio físico, produciendo siempre las respuestas adecuadas de acuerdo con el espacio físico que tenemos; de ahí que hemos realizado adecuaciones, remozamientos y anexos en nuestras oficinas administrativas, manteniendo el equilibrio y eficiente distribución espacial.</p> <p>Desde el INAPI se monitorea la calidad integral de los servicios en los centros CAIPI y CAFI a nivel nacional, este diagnóstico incluye la evaluación periódica de las instalaciones para temas de mantenimiento y necesidades de remozamiento de cada local según las características propias de cada centro.</p> <p>Evidencia: -Diagrama de Flujo de Evacuación de las Instalaciones -Mapa de Colocación de Extintores, -Plan Operativo Anual 2023 (POA) -Planta Dimensionada de Uno de los Centros CAIPI</p> <p>En el INAPI se ejecutan al pie de la letra lo establecido por la Dirección Administrativa y Financiera; para gestionar los activos físicos y fijos de la Institución; mediante la Sección de Activo Fijo de la División de Contabilidad.</p> <p>Evidencia: -Manual de Control de Activos Fijos (M-DAF-245)</p>	<p>No se han documentado todas las políticas y procedimiento de la dirección de Operaciones</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> <p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>No aplica para el INAPI</p> <p>El INAPI cuenta con una flotilla de vehículos para garantizar el correcto funcionamiento se realiza mantenimiento periódico.</p> <p>La institución asegura a través de su planificación que los recursos sean utilizados de manera eficiente y eficaz, los medios de transporte brindados a los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones fuera de la Sede Central cuentan con el mantenimiento previsto de manera oportuna. La gestión de las solicitudes de transporte es tramitada a través de la herramienta de comunicación interna de la institución.</p> <p>Evidencia: -Plan Operativo Anual 2023 (POA) -SIGEPI -Listado de Mantenimiento de los Vehículos</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Las instalaciones cuentan con parqueo señalizado exclusivo para empleados, de igual manera cuenta con dos salas para la recepción del servicio al cliente. La institución se encuentra de un perímetro accesible para la toma de las rutas de transporte público.</p> <p>Se cuenta en las instalaciones de la Sede Central y Centros con rampas de accesos para personas con discapacidad físicas y motoras.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: Plano de Parqueo e instalaciones de sede central -Fotos de Rampas para colaboradores/Ciudadanos con necesidades Especiales -Plano de Planta de Centro CAIPI y Fotos de las rapas instaladas	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>El INAIPI cuenta con el Mapa de Procesos Institucional donde se encuentran identificados los procesos Institucionales: Estratégicos, Claves - Misionales y los de Soporte Institucionales. Se cuenta con todos los flujos de procesos de las áreas Claves y Transversales del INAIPI y el Manual de Procedimientos Claves.</p> <p>Evidencia: -Mapa de Procesos -Manual de Procedimiento Claves (M-PD-DICG-162) -Intranet (Documentos Institucionales) -Listado maestro de Control de Documentos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p> <p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>En el INAPI cuenta con procedimientos asociados a las buenas prácticas de gestión de calidad y la innovación digital.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento de Auditoria Procesos (P-PD-DICG-266) -Política de la Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105) -Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118)</p> <p>En el INAPI se ha realizado y han sido evaluados los procesos de planificación y se ha establecido una estrategia que integre los riesgos en la planificación anual.</p> <p>Evidencia: -Guía para la Elaboración de los Planes Operativos Anuales y su Alineación con la Planificación de Compras y la Programación del Presupuesto</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>En el INAPI los procesos identificados se encuentran debidamente asignados a las áreas responsables.}</p> <p>Evidencia: -Política de la Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105) -Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118) -Listado maestro de Control de Documentos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos,</p>	<p>En el INAPI, los procesos se actualizan conforme a las necesidades institucionales y otras dependencias gubernamentales.</p> <p>Evidencia: -Política de la Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105) -Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118) -Listado maestro de Control de Documentos</p> <p>En el INAPI, Los objetivos institucionales están orientados a satisfacer las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: -Política de la Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105) -Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118) -Listado maestro de Control de Documentos</p> <p>En el INAPI se monitorea y evalúa en términos de eficiencia, calidad y alcance el soporte a través de la carta compromiso.</p> <p>Evidencia: -Carta compromiso al Ciudadano -Informe de Carta Compromiso -Plan Operativo Anual 2023 (POA) -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI)</p> <p>En el INAPI se monitorea y evalúa en términos de eficiencia, calidad y alcance el soporte de TIC y los</p>	<p>El INAPI se encuentra actualmente en un proceso de identificación de indicadores para las fichas de procesos derivadas del mapa de procesos institucional</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>servicios electrónicos a los procesos institucionales. Igualmente, a través de la OGTIC se monitoriza y evalúa el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización en términos de eficiencia, calidad y eficacia.</p> <p>Evidencia: -Plan Operativo Anual 2023 (POA) -Certificaciones NORTIC -Indicadores SISTICGE</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p> <p>2) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo, por medio</p>	<p>En el INAPI, en el proceso de la realización de la Planificación Estratégica, se identificaron y actualizaron los productos y servicios ofrecidos por la Institución.</p> <p>Evidencia: -Plan Operativo Anual 2023(POA) -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Mapa de Procesos -Memoria Institucional 2022</p> <p>El INAPI cuenta con un Centro de llamadas denominado Centro de Atención al Usuario (CAU). Cada año se toma una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>3) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado. De igual manera se realizó la encuesta de satisfacción de servicio brindado en los Centros CAIPI y CAFI en donde el 99% de los encuestados encontraron que la gestión realizada desde el INAIPI ha sido de provecho a las familias que reciben el servicio.</p> <p>Evidencia: -Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 -Informe de Encuesta de Satisfacción 2022 -Matriz de Casos resultas</p> <p>En el INAIPI se realiza Encuesta de Satisfacción de manera periódica, donde los Usuarios (Padres, Madres y/o Tutores) son consultados y expresan su opinión, como evidencia de una participación activa en los procesos de calidad de la institución. En el año 2022 fueron encuestados Padres, Madres y Tutores, midiendo la satisfacción del servicio CAIPI y CAFI.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Igualmente, el INAIPI se tienen planificado que toda esa información expresada por nuestros usuarios en las redes sociales sea parte de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>5) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo, accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una</p>	<p>plataforma del Centro de Atención al Usuario en la herramienta Spiceworks, articulado con el Departamento de Comunicaciones, para mayor rapidez en la recolección de esta información por las áreas de servicios CAIPI-CAFI.</p> <p>Evidencia: -Carta compromiso al Ciudadano 2022 -Informe de Carta Compromiso 2022 -Procedimiento de Quejas y Sugerencias (P-PD-DICG-164) -Herramienta Spiceworks -Brochure Carta Compromiso</p> <p>Se involucra a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo para definir y mejorar los estándares y compromisos de calidad de los servicios que son ofrecidos por la institución, a través de las Encuestas de Satisfacción que son aplicadas.</p> <p>Evidencia: -Carta compromiso al Ciudadano 2022 -Encuesta de Satisfacción del Usuario 2022 -Selección de Muestra de los Usuarios (Padres, Madres y/o Tutores) -Informe resultado de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022</p> <p>En el INAPI por la naturaleza del servicio que ofrece cuenta mecanismos accesibles que permiten cumplir con las necesidades del usuario. En la página web del INAPI está establecidos los medios para acceder a la Oficina Principal y los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
variedad de formatos, por ejemplo, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	Centros, especificando las vías de accesos a utilizar. Evidencia: -Catálogo de Servicios (G-DGRS-271) -Redes Sociales -Publicaciones en periódicos	

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:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	El INAPI por su naturaleza establece en su Misión servicios de atención integral por lo que cuenta con la participación de diferentes entidades públicas para el desarrollo de los procesos. Evidencia: -Mesas de trabajo para la implementación de la Ley 342-22, -Convocatoria de Capacitaciones con instituciones (INFOTEP, INAFOCAM, OCI, para formación de colaboradores en centros)	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	En el INAPI se manejan los registros institucionales mediante el sistema de Gestión Financiera, Administración de Personal manteniendo interacción con los socios en la cadena de prestación de servicios. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos</p>	<p>-SIGEF -SASP -SISMAP -SISCOMPRAS</p> <p>El INAIPI tiene a su cargo organizar y gestionar los servicios integrales a la Primera Infancia, en sus diferentes modalidades, en forma directa o mediante contratos y convenios con otras organizaciones o instituciones gubernamentales o no gubernamentales, de base social y basados en la fe, en coherencia con el Plan Nacional y el Modelo de Atención Integral de la Primera Infancia.</p> <p>El INAIPI a través de Mesas Técnicas y Consultivas con otras Organizaciones, en referencia a temas de los Servicios que ofrece y a La Primera Infancia; crea grupos de trabajo, convoca a reuniones para la participación activa de estos miembros, elabora planes, estrategias e identifica acciones de mejoras; dando respuestas y soluciones a oportunidades / problemas.</p> <p>Evidencia: -Mesas Técnicas con DIGEPEP, MINERD, CONANI -Comité de Ética -Comité Mixto de Seguirá y Salud en el Trabajo (Fotos)</p> <p>En el INAIPI se trabaja de forma articulada creando procesos interorganizacionales, para ser desarrollados entre distintas unidades a beneficio</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>de los Colaboradores de la Institución. Por ejemplo, como política interna del proceso de Promoción, el Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal, el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación, y el Departamento de Compensación y Beneficios; trabajan de conjunto para otorgar beneficios al Colaborador basándonos en los resultados de la evaluación de desempeño y articulados con el Ministerio de Administración Pública. De igual manera, se cuenta con beneficios a los colaboradores en función a la posición que ocupa.</p> <p>Evidencia: -Política de Compensación Y Beneficios (L-RH-CB-057) -Procedimiento de Evaluación del Desempeño (P-RH-EDC-004), -Acuerdos de Desempeño</p> <p>El INAPI, así como sus colaboradores cuentan con su rol definido y alineado al Plan Estratégico Institucional y al Plan del Gobierno a través de las metas presidenciales.</p> <p>Evidencia: -Mapa de Procesos -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Plan Operativo Anual 2023 -Memoria Institucional 2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	En el INAPI se está instaurando entre los Colaboradores la cultura de Gestión por Procesos. Evidencia: -Informe de Convenios Interinstitucionales INAPI 2022	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p> <p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>El INAPI ha realizado encuesta de satisfacción para medir el impacto del servicio brindado a los ciudadanos.</p> <p>En el 2022 fueron encuestados una muestra de Padres, Madres y Tutores, midiendo la satisfacción del servicio CAIPI y CAFI.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2022 -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022 -Informe de resultado de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022</p> <p>La institución involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de trabajo mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución. Igualmente, mediante el Buzón de Sugerencia físico (SEDE, Centros y Regionales) y en la Página Web.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultado de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>base fundamental para la toma de decisiones de los procesos claves o misionales. Igualmente, respetando el marco general del Sector Público, contamos con una Oficina de Acceso libre a la Información (OAI), Página Web, Portal de Transparencia, entre otros. El INAIPI obtuvo un 85% puntuación en el SISTICGE.</p> <p>Evidencia: -Página Web Institucional -Verificación NORTIC (A2, A4, B2, A3, E1) -Portal Transaccional de Compra y Contrataciones Publicas</p> <p>El INAIPI, actualmente, dentro de sus productos y servicios, da calidad y confianza en el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos y comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual arrojo un 99% de satisfacción general entre los usuarios clientes.</p> <p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2022 -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022 -Informe de resultado de Encuesta de Satisfacción al Usuario</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Nacional y cuenta con facilidades para personas con discapacidad, parqueos, varias puertas de entrada; así como vías de acceso múltiples por medio del transporte público.</p> <p>En el INAPI se ha realizado Encuestas de Satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos, en el año 2022 la cual punto con un 99% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2022 -Listado de Colaboradores que poseen una condición de discapacidad -Plano de Estructura Física del INAPI, Portal Web Institucional</p> <p>En el INAPI se ha realizado encuesta de satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos, en las cuales se tomó una muestra de ciudadanos para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio, obteniendo como resultados de 99% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2022 -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022 -Informe de resultado de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>El INAIPI toda la estructura de servicios está habilitada para ofrecer espacios seguros que favorezcan entornos adecuados para la atención de nuestros Niños y Niñas; de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los usuarios. En ese entorno de atención también se desarrolla el componente de Detección de Necesidades Educativas Especiales.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Memoria Institucional 2022 -Manual de Procesos Claves-Misionales (M-PD-DICG-162 -Guías de Atención integral -Carta Compromiso al Ciudadano 2022</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>El INAIPI utiliza métodos innovadores para dar respuesta a los ciudadanos, el uso de SPICEWORK del Centro de Atención al Usuario, así como de las redes sociales institucionales.</p> <p>También cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución y el cual gano el segundo lugar en el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>renglón "Innovación en Políticas Públicas y Servicios" en el Premio Nacional a la Innovación Publica.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Spicework -Redes Sociales -Capacitaciones de Ciberseguridad -Guía de Utilización de SIMEDID -Segundo Lugar en el Premio Nacional a la Innovación Publica en el Renglón "Innovación en Políticas Públicas y Servicios. <p>La institución involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de trabajo mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución. Igualmente, mediante el Buzón de Sugerencia físico (SEDE, Centros y Regionales) y en la Página Web, en base a esto la institución ha obtenido un 99% de la Satisfacción de sus Usuarios/Clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta Compromiso al Ciudadano 2022 -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022 -Informe de resultado de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Digitalización en la organización.	<p>El INAPI cuenta con un repertorio en la INTRANET donde se tienen todos los Documentos Institucionales digitalizados para facilidad de acceso de los colaboradores y personas interesadas.</p> <p>Recientemente el INAPI realizo su encuesta de clima laboral y sus colaboradores coincidieron en un 93% que las normativas y procesos de la institución están correctamente digitalizado.</p> <p>Evidencia: -Intranet -Certificaciones NORTIC -Informe de Encuesta de Clima 2023</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>Las familias que esperan sus hijos reciban los Servicios de CAIPI, una vez identificadas y no hay disponibilidad de cupos, deben esperar al mes de agosto de cada año para entrar al centro.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2022 -Listado de Rotación de los niños y niñas</p> <p>En el INAPI, se involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de sus productos o servicios, mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción en la cual obtuvo un 99% de satisfacción de sus usuarios/clientes, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución. se tomó una muestra de los ciudadanos en base a criterios de acuerdo con el servicio, obteniendo como resultados: El INAPI cuenta con un Centro de Atención al Usuario (CAU); el cual recibe las quejas, sugerencias y solicitudes varias de nuestros Clientes (Padres, Madres y Tutores).</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Evidencia: -Informe de Quejas y Sugerencia recibidas por el CAU -Matriz de Quejas resultas -Encuesta de Satisfacción del Usuario 2022 -Carta Compromiso al Ciudadano 2022</p> <p>El INAPI ha logrado ampliar en modo significativo la cobertura de atención integral de calidad a la primera infancia a través de sus programas CAIPI y PBFC.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencian las siguientes puntuaciones en los distintos indicadores externos: SISMAP 80%, SISTICGE 85%, SISCOMPRAS 95%, DIGEIG 95%, GESTION PRESUPUESTARIA 85% y NOBACI 72%.</p> <p>Evidencia: -Informe de Monitoreo POA 2022 -Seguimiento SISMAP -Informe mensual de Indicadores SISMAP -Carta Compromiso al Ciudadano INAPI 2022 -Plan de Mejora CAF 2022</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>El INAPI cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada y Publicada en su página WEB.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2022 -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022 -Informe de resultado de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El INAPI ofrece información sobre sus Servicios a través de los siguientes canales de información: La Oficina de Libre Acceso a la Información, Centro de Atención a Usuarios, la Página Web, Redes Sociales (Facebook, YouTube, Twitter, Instagram).</p> <p>La institución obtuvo un en su indicador de ética y transparencia 95%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de Monitoreo POA 2022 -Redes Sociales -Portal Web Institucional -Portal de Transparencia 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Los resultados en relación con la transparencia de la información son evaluados por la DIGEIG cada mes y la eficiencia y calidad de la información son evaluados en por la OGTIC.</p> <p>El INAPI ha sido evaluada por la SISTICGE en relación con el índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico y a obtenido un 85% de la puntuación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de Monitoreo POA 2022 -Evaluaciones DIGEIG -Certificaciones de la OGTIC -Portal Web Institucional -Portal de Transparencia Institucional -Redes Sociales -Oficina de Acceso a la Información (OAI) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Evidencia: -Informe de Monitoreo POA 2022 -Evaluaciones DIFEIG -Portal Web Institucional -Portal de Transparencia Institucional</p> <p>El INAPI opera de manera presencial y telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., de igual manera la página web y las diferentes redes sociales se encuentran disponibles veinticuatro horas los siete días de la semana.</p> <p>El horario de atención en los centros es el siguiente:</p> <p>CAPI de 7:30 a 5:00 CAFI: Servicios de acompañamiento a hogares (dos veces al mes), formación a las familias (1 vez al mes). A los niños de 45 días a 2 años (2 veces al mes Estimulación Temprana) niños de 3-4 años (dos veces a la semana por 2 horas y Media.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Tiempo de espera.	<p>-Catálogo de Servicios (G-DGRS-271) -Carta Compromiso al Compromiso -Registro de entrada y salida del personal</p> <p>Las familias que esperan sus hijos reciban los Servicios de CAIPI, una vez identificadas y no hay disponibilidad de cupos, deben esperar al mes de agosto de cada año para entrar al centro.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción 2022 -Listado de Rotación de los Niños y Niñas</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Las familias que esperan sus hijos reciban los Servicios de CAIPI, una vez identificadas y no hay disponibilidad de cupos, deben esperar al mes de agosto de cada año para entrar al centro.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción 2022 -Listado de Rotación de los Niños y Niñas</p> <p>Los Servicios que ofrece el INAIPI, son gratuitos para las familias priorizadas en las Comunidades.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Memoria Institucional 2022</p> <p>El INAIPI cuenta con Brochure que indican la gestión de los Centros CAIPI y CAFI ubicado en la recepción, de igual manera la página web y las diferentes redes sociales se mantiene constantemente actualizadas en relación con los Servicios.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Redes Sociales -Portal Web Institucional -Portal de Transparencia</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>La institución involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de trabajo mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución. Igualmente, mediante el Buzón de Sugerencia físico (SEDE, Centros y Regionales) y en la Página Web.</p> <p>En el INAPI se ha realizado Encuestas de Satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos, en el año 2022.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resultados de Encuesta de Satisfacción del 2022 -Plan de Mejora Carta Compromiso al Ciudadano 2022 -Selección de Muestra padres, madres-tutores NN inscrito 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>En el INAPI, se involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de sus productos o servicios, mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución. se tomó una muestra de los ciudadanos en base a criterios de acuerdo con el servicio, obteniendo como resultados.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>El INAPI cuenta con un Centro de Atención al Usuario (CAU); el cual recibe las quejas, sugerencias y solicitudes varias de nuestros Clientes (Padres, Madres y Tutores).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resultados de Encuesta de Satisfacción del 2022 -Plan de Mejora Carta Compromiso al Ciudadano -Selección de Muestra padres, madres-tutores NN inscrito -Carta Compromiso al Ciudadano 2022 -Informes e Quejas y Sugerencia 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El INAIPI utiliza métodos innovadores para dar respuesta a los ciudadanos, el uso de SPICEWORK del Centro de Atención al Usuario, así como de las redes sociales institucionales.</p> <p>También cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución, la Institución fue premiada con el galardón de plata en el "Premio Nacional a la Innovación Publica 2022" por el desarrollo del Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Spicework -Redes Sociales -Capacitaciones de Ciberseguridad -Guía de Utilización de SIMEDID -Segundo lugar en "Premio Nacional a la Innovación Publica 2022" 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>El INAIPI toda la estructura de servicios está habilitada para ofrecer espacios seguros que favorezcan entornos adecuados para la atención de nuestros Niños y Niñas; de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los usuarios. En ese entorno de atención también se desarrolla el componente de Detección de Necesidades Educativas Especiales.</p> <p>Igualmente, el INAIPI cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano, donde se han</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>establecido atributos e indicadores de calidad, los cuales son aplicados a todos nuestros usuarios/clientes sin ninguna discriminación y se califico con un 99% de satisfacción de los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2022 -Memoria Institucional 2022</p> <p>EL INAPI cuenta con su Plan Estratégico Institucional en el cual valida su razón de ser como cumplimiento de las necesidades de los diferentes grupos de interés. El 100% de los directivos y encargados de la institución participaron en la elaboración.</p> <p>Igualmente, el INAPI cuenta con su Encuesta de Satisfacción, donde se han establecido atributos e indicadores de calidad, los cuales son aplicados a todos nuestros usuarios/clientes sin ninguna discriminación y se calificó con un 99% de satisfacción de los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe de Encuesta Satisfacción 2022</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.).</p>	<p>El INAPI utiliza métodos innovadores para dar respuesta a los ciudadanos, el uso de SPICEWORK del Centro de Atención al Usuario, así como de las redes sociales institucionales.</p> <p>También cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución, la Institución fue premiada con el galardón de plata en el "Premio Nacional a la Innovación Publica 2022" por el desarrollo del Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Spicework -Redes Sociales -Capacitaciones de Ciberseguridad -Guía de Utilización de SIMEDID -Segundo lugar en "Premio Nacional a la Innovación Publica 2022" 	
<p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>El INAPI ofrece información sobre sus Servicios a través de los siguientes canales de información: La Oficina de Libre Acceso a la Información, Centro de Atención a Usuarios, la Página Web, Redes Sociales (Facebook, YouTube, Twitter, Instagram).</p> <p>Igualmente, el INAPI cuenta con su Encuesta de Satisfacción, donde se han establecido atributos e indicadores de calidad, los cuales son aplicados a todos nuestros usuarios/clientes sin ninguna</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>discriminación y se calificó con un 99% de satisfacción de los ciudadanos</p> <p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2022 -Formulario de Solicitud de Información pública -Informe estadístico del CAU -Portal de Transparencia Oficina Acceso a la Información (OAI)</p> <p>El INAIPI tiene establecido un marco de Valores alineados con la Misión y Visión de la organización; base fundamental para la toma de decisiones de los procesos claves o misionales. Igualmente, respetando el marco general del Sector Público, contamos con una Oficina de Acceso libre a la Información (OAI), Página Web, Portal de Transparencia, arrojando un 95% en el indicador de DIGEIG.</p> <p>La Institución cuenta con varias comisiones de trabajo, formadas para implementar, socializar, fomentar y difundir los valores éticos y de servicios de los Ciudadanos, como son: el Comité de Ética, Comité de Calidad, Comité de Compras, Comité Administrador de los Medios Web, etc.</p> <p>Evidencia: - Oficina de Acceso a la Información (OAI) -Pagina Web Institucional (Marco Legal del Sistema de Transparencia del INAIPI) -DIGEIG -Portal de Compras y Contrataciones Publicas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-Carta Compromiso al Ciudadano 2022	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>I) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>El INAPI es reconocido por las personas como una institución eficaz y eficiente que realiza una gran labor profesional, manteniendo una imagen coherente en relación con lo que proyecta con la labor que realiza.</p> <p>Se ha realizado encuesta de satisfacción para medir el impacto del servicio brindado a los ciudadanos.</p> <p>INAPI toda la estructura de servicios está habilitada para ofrecer espacios seguros que favorezcan entornos adecuados para la atención de nuestros Niños y Niñas; de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los usuarios. En ese entorno de atención también se desarrolla el componente de Detección de Necesidades Educativas Especiales.</p> <p>Igualmente, el INAPI cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano, donde se han</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>establecido atributos e indicadores de calidad, los cuales son aplicados a todos nuestros usuarios/clientes sin ninguna discriminación.</p> <p>La Institución realiza periódicamente Encuestas de Satisfacción de los Clientes/Usuarios (año 2022) y en la última aplicación de esta obtuvo un 99% de satisfacción.</p> <p>Se tomó una muestra de los ciudadanos en base a criterios de acuerdo con el servicio, obteniendo como resultados.</p> <p>Evidencia: -Memoria Institucional 2022 -Carta compromiso al Ciudadano 2022 -Encuesta de Satisfacción del Usuario 2022 -Encuesta de Clima organizacional 2022 -Informes de Resultados 2022</p> <p>Desde el INAPI el personal que integra la institución conoce los niveles de toma de decisión, así como la misión, visión y valores, los cuales son dados a conocer desde la incorporación de los colaboradores a la institución.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2022 -Misión, Visión y Valores en el Portal Web Institucional -Intranet</p> <p>El INAPI entiende el compromiso de la participación del personal en las actividades de mejora, el Comité de Calidad tiene como objetivo realizar actividades donde se involucre todo el personal de la Institución.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2022 -Fotografías y Material del Mes de la Calidad 2022</p> <p>Desde la inducción en el INAPI se les ofrecen a todos los colaboradores informaciones que tienen que ver con la importancia del compromiso ético y disciplinario que debemos de sostener a la hora de formar parte de la Institución, en la institución se ha realizado una encuesta de clima organizacional que arrojó un 87% de satisfacción general de las personas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Evidencia: - Manual de Inducción (M-RH-EDC-008) -Código de Ética Institucional -Encuesta de Clima Organizacional 2022</p> <p>La Institución cuenta con el Comité de Ética y los Buzones de Sugerencias como mecanismos de consulta y diálogo, en donde se da el seguimiento a cada una de las observaciones realizadas, tanto por nuestros colaboradores como por Ciudadanos externos.</p> <p>La institución se ha realizado una encuesta de clima organizacional que arrojo un 91% de satisfacción con respecto a las capacitaciones y retroalimentaciones realizadas.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Evidencia: -Encuestas de Clima Laboral 2022 -Código de Ética Institucional -Buzón de Sugerencia Cede Central y Centros</p> <p>La Institución realiza procesos de inducción del personal con el propósito de que los colaboradores tengan claro cuál es el objetivo del INAIPI; brindándoles confianza de poder expresar sus puntos de vista y participar en la toma de decisiones.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Inducción de Personal (P-RH-EDC-002) -Procedimiento de Capacitación del Personal (P-RH-EDC-003) -Listado de Participación de Inducción -Carta Compromiso al Ciudadano 2022 	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>En el INAPI, la cultura de cambio e innovación está siempre pendiente. La Institución se va adaptando a los nuevos retos y actualizaciones de los tiempos cambiantes que vivimos. Para esto, el INAPI mantiene en constante capacitación a los colaboradores para reducir el impacto y la resistencia al cambio.</p> <p>También cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución, la Institución fue premiada con el galardón de plata en el "Premio Nacional a la Innovación Publica 2022" por el desarrollo del Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano.</p> <p>En el aspecto tecnológico, la institución se mueve en torno a las actualizaciones tecnológicas del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>entorno, con miras a facilitar, actualizar, mantener informado, a los diferentes grupos de interés.</p> <p>Evidencia: -Fotos de Capacitaciones a los colaboradores en Distintos temas -SIMEDID -Informe de Convenios institucionales -Segundo lugar Premio Nacional a la Innovación Publica 2022</p> <p>El INAPI utiliza métodos innovadores para dar respuesta a los ciudadanos, el uso de SPICEWORK del Centro de Atención al Usuario, así como de las redes sociales institucionales.</p> <p>También cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución, la Institución fue premiada con el galardón de plata en el "Premio Nacional a la Innovación Publica 2022" por el desarrollo del Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano.</p> <p>Evidencia: -Spiceworks -Redes Sociales -SIMEDID -SIGEPI -Segundo lugar Premio Nacional a la Innovación Publica 2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	<p>La institución involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de trabajo mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución. Igualmente, mediante el Buzón de Sugerencia físico (SEDE, Centros y Regionales) y en la Página Web.</p> <p>En el INAPI se ha realizado Encuestas de Satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos, en el año 2022, en 2022 el instituto encontró que el 99% de los ciudadanos/clientes se encuentran satisfechos.</p> <p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2022 -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022 -Informe de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la</p>	<p>El INAPI asigna recursos y evalúa el rendimiento de la organización, como estrategia de la gestión de los recursos humanos. Igualmente, cuenta con el Comité de Ética y los Buzones de Sugerencias</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>encuesta los niveles de satisfacción relativos a la normatividad y procesos al usuario arrojó un 93% de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Evidencia: -Encuesta de Clima Laboral 2022 -Intranet (Documentación Institucional) -Política de Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DICG-105) -Procedimiento de Documentación Institucional (P-PD-DICG-118)</p> <p>El INAPI cuenta la implementación del proceso de Evaluación y Acuerdos de Desempeño por resultados, y con la Evaluación del Periodo Probatorio la cual permite a la institución, conocer el desempeño de los Colaboradores de nuevo ingreso en la institución, así como establecer el debido seguimiento para el fortalecimiento de las competencias que son requeridas. En general los resultados de las evaluaciones de desempeño del periodo probatorio realizadas tuvieron entre muy buenos y excelentes, por lo que se destaca que los colaboradores que han ingresado a nuestra institución para este año se han comprometido por el buen funcionamiento y desempeño en la realización de sus funciones y responsabilidades.</p> <p>La Institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>balance trabajo familia al usuario arrojó un 87% de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta de Clima Laboral 2022 -Evaluaciones de Desempeño 2022 -Reportes de Evaluaciones de Desempeño al Personal 2022 -Matriz de Acuerdos de Desempeño 2022 -Perfiles de Puesto <p>La institución cada año realiza una planificación de los recursos humanos, que va relacionado con las metas a cumplir. De igual manera, se realizan promociones, valorando la experiencia adquirida y el nivel profesional de los Colaboradores. También existe un plan de capacitación y formación que se realiza a partir de las necesidades de los Colaboradores y las áreas.</p> <p>El INAPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la capacitación especializada y desarrollo al usuario arrojó un 91% de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta de Clima Laboral 2022 -Plan de Capacitaciones Institucionales 2023 -Plan de Formación 2023 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>INAIFI cuenta con acceso a la información a través de la página web institucional en donde se publica todas las informaciones institucionales e informaciones diversas de interés.</p> <p>La institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la comunicación al usuario arrojó un 89% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: -Encuesta de Clima Laboral 2022 -Política de Comunicaciones (L-DE-COM-095) -Política de Estrategia de Comunicaciones (L-DE-COM-120)</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>El INAIFI realiza programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. La institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la calidad y orientación al usuario arrojó un 93% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: -Encuesta de Clima Organizacional 2022 -Reconocimiento a los Colaboradores -Listado de Promociones a Colaboradores</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>El INAPI implementa metodologías de gestión, de tecnología, comunicación e innovación; evidenciando el manejo del cambio organizacional.</p> <p>También cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución, la Institución fue premiada con el galardón de plata en el "Premio Nacional a la Innovación Pública 2022" por el desarrollo del Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano.</p> <p>Evidencia: -Segundo lugar en Premio Nacional a la Innovación Pública 2022 -SIMEDID</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Desde la inducción en el INAPI se les ofrecen a todos los colaboradores informaciones que tienen que ver con la importancia del compromiso ético y disciplinario que debemos de sostener a la hora de formar parte de la Institución. El INAPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción fueron de un 87%.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Evidencia: -Plan Operativo Anual 2022 (POA) -Manual de Inducción (M-RH-EDC-008) -Código de Ética Institucional -Encuesta de Clima Organizacional 2022</p> <p>La Institución realiza procesos de inducción del personal con el propósito de que los colaboradores tengan claro cuál es el objetivo del INAPI; brindándoles enfoque hacia las cuestiones sociales (horarios, vida laboral, seguridad y salud ocupacional) y que puede expresar su opinión y punto de vista.</p> <p>El INAPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la calidad de vida laboral al usuario arrojó un 93% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento de Inducción de Personal (P-RH-EDC-002) -Listado de Participación de Inducción -Encuesta de Clima Organizacional 2022 -Formulario de Control de Novedades</p> <p>El INAPI toma en consideración la igualdad de oportunidades para los colaboradores; desde el reclutamiento y selección de personal, y mediante</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>los programas de formación, capacitación, beneficios y promociones.</p> <p>La Institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la equidad y género arrojó un 83% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: -Encuesta de Clima Organizacional 2022 -Listado de Promociones a Colaboradores -Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal (P-RH-RS-026)</p> <p>El INAPI creó y divulgó la Política de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional, la cual tiene el propósito de garantizar, conservar y mejorar las condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo de los Niños, Niñas, Colaboradores y Visitantes, durante el desarrollo de las actividades; identificando, evaluando, interviniendo, controlando y gestionando los riesgos a los cuales se ven expuestos, de manera permanente, con el fin de evitar la presencia de accidentes, enfermedades y otras situaciones que puedan afectar la calidad de vida.</p> <p>Evidencia: -Política de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional (L-RH-SSO-145)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-Procedimiento Plan de Emergencia (P-RH-SSO-127) -Diagrama de Flujo de Evacuaciones	

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>El INAPII establecer el debido seguimiento para el fortalecimiento de las competencias que son requeridas por puestos. Igualmente promueve una cultura de aprendizaje y anima a los colaboradores a desarrollar sus competencias mediante actividades formativas.</p> <p>La Institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al servicio profesional de carrera arrojó un 76% de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta de Clima Organizacional 2022 -Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal (P-RH-RS-026) -Perfiles de Puesto -Procedimiento de Capacitación (P-RH-EDC-003) <p>El INAPII realiza programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo; con el objetivo de motivación y</p>	<p>No se evidencia que el INAPII ha realizado la implementación del Plan de Carrera Administrativa</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>empoderamiento de los Colaboradores con los objetivos institucionales.</p> <p>La Institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al reconocimiento laboral arrojó un 88% de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta de Clima Organizacional 2022 -Listado de Promociones a Colaboradores -Correo Masivo de Cumpleaños -Beneficios Institucionales <p>INAPI promueve una cultura de aprendizaje, planifica e implementa formaciones y capacitaciones a los colaboradores en relación con los objetivos estratégicos de la Institución.</p> <p>La Institución cuenta con un Plan de Capacitación Anual, al cual todos los Colaboradores tienen acceso a solicitar de acuerdo con el Cargo y Área. Este Plan responde al fortalecimiento de competencias identificadas en los colaboradores de SEDE, Oficinas Regionales y Técnicos (de Redes y Territorio).</p> <p>El INAPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la capacitación especializada y desarrollo arrojo un 91% de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta de Clima Laboral 2022 -Plan de Capacitaciones Institucionales 2023 -Plan de Formación 2023 -Listado de Colaboradores Capacitados -Listado de Colaboradores Formados 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>El INAPI cumple con lo establecido en el Reglamento no. 523-09 de Relaciones Laborales en los artículos 27 al 37 correspondiente de las Jornadas de Trabajo. La Institución cuenta con un horario flexible y el otorgamiento de permisos y apoyo al personal.</p> <p>El INAPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción generales fueron de un 87%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta de Clima Organizacional 2022 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> -Manual de Inducción (M-RH-EDC-008) -Acciones de Personal -Formulario de Control de Novedades al Personal -Listado de Vacaciones Aprobadas -Listado de Permisos Otorgados -Informe de Asistencia 	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>En el INAPI, en apoyo a las Mejoras de las actividades relacionadas con la evaluación de desempeño anual de la Dirección de RRHH, desde la Dirección de TIC se ha desarrollado y puesto en funcionamiento un módulo de Acuerdo y Evaluación del Desempeño Anual basado en objetivos que divide en tres procesos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Levantar y Registrar los Acuerdos de Desempeño 2.- Revisar y Actualizar los Acuerdos de Desempeño establecidos 3.- Evaluar el cumplimiento de los acuerdos de Desempeño y reportar la calificación final. <p>Todo esto acorde a las directrices establecidas por el Ministerio de Administración Pública MAP. Está diseñado para ser utilizados por la totalidad del personal de INAPI desde SEDE, Regionales y Centros de Servicios.</p> <p>La Institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus</p>	<p>encuesta los niveles de satisfacción relativos a la mejora y cambio arrojo un 84% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: -Encuesta de Clima Organizacional 2022 -SIGEPI (Modulo de Acuerdos de Desempeño) -Reporte de Cumplimiento de Acuerdos de Desempeño</p> <p>En INAPI, desde el Departamento de Relaciones laborales y Sociales se lleva el control de las situaciones de conflictos reportadas y soluciones dadas, en referencia a los casos reportados y solucionados.</p> <p>La institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción general arrojo un 87% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: -Encueta de Clima Organizacional 2022 -Informe de relaciones laborales sobre conflictos internos resueltos 2022</p> <p>No aplica para el INAPI</p> <p>En la Institución existe una cultura de mejora continua a través del Centro de Atención al Usuario (CAU), donde evidencia la implementación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>de los Sistemas electrónicos, la capacitación del personal y se tramitan las solicitudes de forma electrónica. Igualmente se realiza una retroalimentación al personal en el proceso de los avances en el CAU. Siendo capacitados los Colaboradores/as en la atención excelente de nuestros ciudadanos clientes: Inducción Centro Atención al Usuario INAPI; Atención al Ciudadano; Desarrollo Integral del Servicio: Módulos de Etiqueta y Protocolo, Imagen Profesional e Inteligencia Emocional.</p> <p>El INAPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la relación con los ciudadanos arrojó un 88% de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Capacitación del Personal (P-RH-EDC-003) -Inducción Personal del Centro de Atención al Usuario (CAU) -Listado de Colaboradores formados -Política de Atención al Usuario (L-TIC-DAS-081) -Encuesta de clima organizacional 2022 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>INAPI cuenta la implementación del proceso de Evaluación y Acuerdos de Desempeño por resultados, y con la Evaluación del Periodo Probatorio la cual permite a la institución, conocer el desempeño de los Colaboradores de nuevo ingreso en la institución, así como establecer el debido seguimiento para el fortalecimiento de las competencias que son requeridas.</p> <p>En general los resultados de las evaluaciones de desempeño del periodo probatorio realizadas tuvieron entre muy buenos y excelentes, por lo que se destaca que los colaboradores que han ingresado a nuestra institución se han comprometido por el buen funcionamiento y desempeño en la realización de sus funciones y responsabilidades.</p> <p>La Institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al reconocimiento laboral arrojó un 88% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: -Reporte de Acuerdos de Desempeño INAPI -Evaluación del sistema de Recursos Humanos en SIGEPI -Encuesta de Clima Laboral 2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>En el INAPI el uso de la tecnología es una herramienta de uso continuo que eleva la calidad del servicio a nuestros usuarios y colaboradores cada área sugiere las mejoras pertinentes.</p> <p>La Institución dispone de reportes que permiten identificar el nivel del uso de las tecnologías y a esta información.</p> <p>Como parte de nuestro Sistema de Información y Gestión para la Primera Infancia (SIGEPI), hemos desarrollado una serie de módulos con contribuyen a la mejora en el desempeño de sus funciones a los colaboradores del INAPI.</p> <p>El INAPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al uso de la tecnología arrojó un 89% de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SIGEPI (Modulo de Gestión y Seguimiento a las Visitas Domiciliarias, Módulo de Seguimiento a la Realización de los talleres CAFI) -SIMEDID -Módulo de Gestión Administrativa -Encuesta de Clima Organizacional 2022 	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las</p>	<p>En el INAPI los Colaboradores tienen la apertura y disponibilidad para participar de las actividades formativas involucrándose activamente en dichas actividades. La eficacia de la utilización del</p>	<p>Desarrollar Indicadores de Formación (Ejemplo: Tasa de participación y de éxito de las actividades formativas)</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>presupuesto destinadas a capacitaciones y actividades formativas para nuestro personal. El INAPI ha invertido de manera exitosa en el desarrollo de las capacidades de sus todos sus Colaboradores:</p> <p>*Jornadas de Formación Básica *Jornadas de Formación Continua</p> <p>De igual manera contamos con un Plan de Capacitación Anual, el cual responde al fortalecimiento de competencias identificadas en los colaboradores de SEDE, Oficinas Regionales y Técnicos (de Redes y Territorio).</p> <p>Para capacitar al personal de los centros de servicios lo realizamos a través de la Formación Básica y la Formación Continua que responde al fortalecimiento de competencias en función del puesto que ocupa cada colaborador.</p> <p>La Institución tiene un Plan de Formación Continua para todos los Colaboradores (Centros, SEDE y Regionales). Igualmente, como plan de desarrollo de competencias y para medir la eficacia de las capacitaciones realizadas, el Departamento de Evaluación del Desempeño creó el formulario para medir las capacitaciones realizadas a los Colaboradores de la Institución.</p> <p>El INAPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la capacitación especializada y desarrollo arrojó un 91% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: -Encuesta de Clima Laboral 2022 -Plan de Capacitaciones Institucionales 2023 -Plan de Formación 2023 -Informe de Ejecución de Capacitaciones Generado por el INAP</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos..</p>	<p>El INAPI realiza programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. Cada supervisor de área reconoce y motiva de manera periódica a sus colaboradores reconociendo su valor y aporte que realizan a la institución de manera individual y en equipo.</p> <p>La institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al reconocimiento laboral arrojó un 88% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: -Listado de Promociones a Colaboradores -Correo Masivo de Cumpleaños -Beneficios Institucionales</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p>	<p>En el INAPI se evidencian programas de apoyo a los empleados para desarrollo de habilidades y crecimiento profesional, de igual forma existen disciplinas orientadas a apoyar a las actividades deportivas y culturales.</p> <p>Se realizan jornadas de sensibilización sobre Derechos de la Niñez, jornadas de sensibilización protección y conservación de medio ambiente, Desarrollo movilización Social de promoción en valores para una familia saba, jornadas de salud (operativos médicos), Operativos de limpiezas, Campañas de arborización.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2023 (POA) -Carta Compromiso al Ciudadano 2022 -Listado de visitas Domiciliarias</p>	
<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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>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>El INAIPI cuenta con niveles de percepción con relación a la reputación de esta, además de contar dentro del plan de comunicación, con una acción que busca cuantificar de manera objetiva este punto a través de una herramienta de encuesta.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Comentarios en las Redes Sociales -Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 -Publicaciones en las redes Sociales</p> <p>Desde el INAIPI se trabaja muy de la mano con la comunidad a través del desarrollo de actividades procurando integrar a los servicios ofrecidos. A nivel de territorios se realizan encuentros, reuniones y charlas con la participación de los padres, madres, tutores y la comunidad de manera general, a través de las oficinas regionales, centros y locales.</p> <p>Evidencia: - Visitas domiciliarias -Informe de Visita Domiciliaria -Listado de Fortalecimiento a las familias</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El INAPI cuenta con múltiples convenios que permiten a los colaboradores formarse en distintas especialidades y diplomados, apoyando así el desarrollo individual y el desarrollo económico del país.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de Graduados de Especialidades (Gestión de Centro y Educación Inicial) -Listado de Participantes (atención Integral a la Primera Infancia y Señales de Alerta) 	
<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>6)El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>El INAPI ha medido la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Institución mediante la Encuesta de Satisfacción desde el 2017 como compromiso de calidad con sus usuarios.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta Compromiso al Ciudadano, -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2022 <p>Desde el INAPI estamos comprometidos con la conservación del medio ambiente, durante los últimos años se han fomentado el reciclaje, cuidado del huerto y reducción de plástico.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 -Política de Medio Ambiente (L-DE-OP-098) -Procedimiento para Manejo y Control de Residuos Sólidos y Líquidos Generados en la institución (P-DE-OP-128) -INAIPI VERDE</p> <p>El INAIPI ha medido la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Institución mediante la Encuesta de Satisfacción; como compromiso de calidad con sus usuarios.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: - Informe de Encuesta Realizado -Portal Web Institucional -Carta Compromiso al Ciudadano 2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>En el marco del desarrollo del Plan se implementó el proyecto que lleva por nombre “INAIPI VERDE”, con el objetivo de reducir y reutilizar los plásticos desechables en la institución a través de la sensibilización y educación a los Colaboradores sobre el uso excesivo de este material, buscando la forma que todos se comprometan alcanzar las condiciones necesarias para que se pueda liberar la institución de utensilios plásticos. Igualmente, el INAIPI apoya y motiva en los Centros de Servicios (Niños, Niñas y Colaboradores) al cuidado y protección del medio ambiente y el cuidado del huerto.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 -Política de Medio Ambiente (L-DE-OP-098)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>-Procedimiento para Manejo y Control de Residuos Sólidos y Líquidos Generados en la institución (P-DE-OP-128) -INAIPI VERDE</p> <p>El INAIPI mantiene fortalecidas las relaciones interinstitucionales, a través de los encuentros con autoridades y organizaciones comunitarias que se identifican con el modelo de intervención.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Acuerdos con Gobiernos locales -Informes de Reuniones con Juntas de vecinos -Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>El INAIPI mantiene presencia en los medios de comunicación radiales, televisivos redes sociales y portales WEB. La Dirección Ejecutiva participa en entrevistas en diversos Medios de Comunicación de acuerdo con el tema y en actividades organizadas por la Institución.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de</p>	<p>alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Memoria Institucional -Portal Web Institucional -Notas de Prensa y Publicaciones en Redes Sociales -Carta Compromiso al Ciudadano 2022</p> <p>En el INAIPI se contratan personas de diversidades étnicas sin ningún tipo de discriminación. Hemos realizado actividades conjuntamente con CONADIS con miras a fortalecer la perspectiva de trabajo de personas en situación de desventaja.</p> <p>Evidencia: -Nomina Institucional -Listado de Personal Contratado con Discapacidad</p> <p>La Institución apoya proyectos de desarrollo internacional a través de la Oficina de Relaciones Interinstitucionales con la coordinación e implementación de proyectos y acuerdos destinados a fortalecer la Primera Infancia.</p> <p>Evidencia: -Participación Congreso del PMI (Fotos) -Convocatoria e invitaciones -Convenios Institucionales</p> <p>El INAIPI ha realizado encuentros e intercambios de conocimientos muy productivos nacionales e internacionales. En el mes de noviembre del año</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>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>2018, el INAIPI realizó el Primer Seminario Internacional de “Derecho y Políticas Públicas de la Primera Infancia en República Dominicana”.</p> <p>Evidencia: -Participación Congreso del PMI (Fotos), -Seminario Internacional sobre "Atención Integral a la Primera Infancia desde el Enfoque de Derechos Humanos, una mirada hacia el Cambio social" (Dossier).</p> <p>Se evidencia la realización de actividades, talleres, charlas y mensajes para los aspectos de prevención y salud en el trabajo, para Colaboradores.</p> <p>Evidencia: -Plan de Capacitaciones -Informe de Monitoreo de Salud Ocupacional</p> <p>El INAIPI está inmerso en la realización de un “Plan de Reducción de Plásticos de un Solo Uso” en las instalaciones de la Institución, esto con los objetivos de: Reducir el consumo de utensilios plásticos de un solo uso, Sensibilizar a los Colaboradores sobre el consumo excesivo de plástico y Prevenir la contaminación ambiental que tanto afecta el Planeta. En el marco del desarrollo del Plan se implementó un proyecto que lleva por nombre “INAIPI VERDE”, con el objetivo de reducir y reutilizar los plásticos desechables en la institución a través de la sensibilización y educación a los Colaboradores sobre el uso</p>	<p>Actualmente no se ha realizado una medición del Impacto del proyecto INAIPI Verde.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>excesivo de este material, buscando la forma que todos se comprometan alcanzar las condiciones necesarias para que se pueda liberar la institución de utensilios plásticos.</p> <p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano - INAPI verde</p>	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>INAPI ha logrado ampliar en modo significativo la cobertura de atención integral de calidad a la primera infancia a través de sus programas CAIPI y PBFC.</p> <p>Se evidencian indicadores de cada uno de los procesos (estratégicos, claves y de apoyo) donde se cuantifican términos de cantidad y calidad.</p> <p>La institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al calidad y orientación al usuario arrojó un 93% de satisfacción.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Informe de logros INAPI 2022 -Informe de Autoevaluación del Presupuesto 2022 -Carta Compromiso al Ciudadano -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Memoria Institucional 2022</p> <p>El INAPI realizo por primera vez una evaluación de del impacto de sus servicios en la sociedad por medio a sus indicadores del Programa Presupuesto Orientado a Resultado 2022.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Informe de Autoevaluación Anual de Programa Presupuesto Orientado a Resultado 2022 (PPoR) -Carta Compromiso al Ciudadano 2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>En el INAIPI en miras de eficientizar el servicio, se han realizado benchmarking con otras instituciones buscando mejorar los procesos institucionales.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Benchmarking para el Mes de la Calidad (Informe de Mes de la Calidad 2022) -Carta Compromiso al Ciudadano 2022</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El INAIPI ha establecido acuerdos y convenios con otras organizaciones, en su mayoría del Sector Primera Infancia. El cumplimiento de los acuerdos va relacionado con la prestación de los servicios de cada institución y se evidencia en los logros obtenidos, como se reseña en la rendición de cuenta de final de año. Estos acuerdos no incluyen intercambios financieros, sino apoyos y articulaciones, ya que, por su naturaleza, la institución brinda y gestiona otros servicios para la población que atiende.</p> <p>Evidencia: -Memoria Institucional 2022 -Convenios Institucionales 2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>-Acuerdo con SENASA</p> <p>En el INAPI, la Cámara de Cuentas de la Republica Dominicana Realizo una Auditoria correspondiente a los años 2015-2016, la cual fue finalizada, También recibido una auditoria a su Carta Compromiso al Ciudadano en el año 2022, todas estas superadas de manera exitosa.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Acta de Reunión, Para lectura de los Puntos Obtenidos en la Auditoria Especial a los Procesos de Compras y Contrataciones del INAPI -Informe de Evaluación CCC INAPI 2022 -Informe de Auditoría del PNUD</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>El INAPI también cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución.</p> <p>Evidencia: - Guía de Utilización de SIMEDID</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>El INAPI también cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución.</p> <p>También la Institución fue premiada con el galardón de plata en el "Premio Nacional a la Innovación Publica 2022" por el desarrollo del Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano.</p> <p>Evidencia: - Guía de Utilización de SIMEDID -Segundo lugar Premio Nacional a la Innovación Publica 2022</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>El INAPI cada año realiza una planificación de los recursos humanos, que va relacionado con las metas a cumplir. De igual manera, se realizan promociones, valorando la experiencia adquirida y el nivel profesional de los Colaboradores. También existe un plan de capacitación y formación que se realiza a partir de las necesidades de los Colaboradores y las áreas.</p> <p>La institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al capacitación especializada y desarrollo arrojo un 91% de satisfacción.</p> <p>Evidencia -Planificación de Recursos Humanos 2023 -Plan de Formaciones 2023 -Encuesta de Clima Organizacional 2022</p> <p>El INAIPI ha realizado considerables esfuerzos en el desarrollo, innovación e incorporación de un Sistema Integral para la Gestión e Información de la Primera Infancia, en este sentido se ha abocado al desarrollo de herramientas en las áreas que componen los servicios y procesos misionales de la institución.</p> <p>También cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución.</p> <p>La Institución fue premiada con el galardón de plata en el "Premio Nacional a la Innovación Publica 2022" por el desarrollo del Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano.</p> <p>Evidencia: - SIGEPI -SIMEDID -SIGEPI App INAIPI Android -Segundo lugar Premio Nacional a la Innovación Publica 2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>En el INAPI en miras de eficientizar el servicio, se han realizado benchmarking con otras instituciones buscando mejorar los procesos institucionales.</p> <p>Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.</p> <p>Evidencia: -Benchmarking para el Mes de la Calidad (Informe de Mes de la Calidad 2022) -Encuesta de Satisfacción del Servicio 2022</p> <p>El INAPI mediante la Oficina de Relaciones Interinstitucionales, da seguimiento al cumplimiento de todos los acuerdos establecidos, incluyendo las instituciones en los diversos procesos que impactan los servicios (CAPI - CAFI).</p> <p>Evidencia: -Informe de Acuerdos Interinstitucionales -Memoria Institucional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>En INAPI se evidencia el Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>A continuación, una relación de proyectos implementados en el pasado reciente que permiten al INAPI la prestación de los servicios de manera eficiente y con pocos trámites burocráticos:</p> <p>Desarrollo e implementación de una aplicación móvil para levantamiento de información socio familiar a nivel nacional, la misma ha permitido que el proceso de recolección de información sea más ágil y eficiente, reduciendo a la vez los costos vinculados al procesamiento de información eliminando el registro físico, el proceso de validación y la digitación de los datos recolectados en todo el territorio nacional.</p> <p>Desarrollo e implementación de una aplicación móvil para el registro de las visitas domiciliarias, así como también el procesamiento de las informaciones recolectadas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Como resultado de la puesta en funcionamiento de esta importante herramienta de trabajo hemos obtenido los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Reducción de más de 9 millones de copias anuales, lo que representa un ahorro importante para el presupuesto institucional, expresado en millones de pesos. *Eficientiza el proceso de recolección de datos, reduciendo el tiempo de intervención con los beneficiarios. *Brinda la posibilidad de obtener información en tiempo real a partir de los datos recolectados. Reduce la cantidad de errores a su mínima expresión. *Desarrollo e implementación del módulo de transporte y viáticos; con la puesta en funcionamiento de esta herramienta de trabajo se dinamiza el proceso de solicitud de unidades de transporte, también permite la configuración de rutas por provincias y por región, lo que impacta de manera positiva en la reducción de costos y el tiempo de espera de los centros cuando hacen solicitudes de insumos, materiales o la prestación de servicios: <p>A continuación, algunos elementos positivos como resultado de la implementación de esta herramienta de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reduce el costo de los viajes, dado que permite gestionar los destinos y agrupar solicitudes por diferentes criterios, lo que implica menor consumo 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>de combustible, menos desgaste de las unidades de transporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reduce el tiempo de espera de las áreas para atender requerimientos. - Evita duplicidades en la aplicación de pagos de dietas y viáticos. - Otros elementos que forman parte de la herramienta de trabajo. <p>En otro orden, el INAIPI puso en funcionamiento el Módulo de Formación y Ejecución Presupuestaria de las Organizaciones Socias del INAIPI. Con el objetivo de transparentar el uso de los fondos que la Institución destina a las ONGs, para brindar servicios de calidad a los Niños y las Niñas.</p> <p>La institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al uso de la tecnología arrojó un 89% de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Memoria Institucional -ROI TIC -Encuesta de Clima Organizacional 2022 <p>El INAIPI cuenta con una Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría que se encarga de fiscalizar el buen uso de los fondos públicos. La institución también cuenta con un Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión</p>	<p>Actualmente no se ejecuta el Procedimiento de Auditoría</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>que cuenta con procesos asociados a auditorías internas de procesos.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento de Auditoria de Procesos (P-PD-DICG-266) -Plan de Auditoria 2023 -Programa de Auditoria 2023</p> <p>El INAIPI es reconocido por un sello de “Buena Práctica Inclusivas para las Personas con Discapacidad 2022” en la categoría Plata, por CONADIS y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).</p> <p>También la Institución fue premiada con el galardón de plata en el "Premio Nacional a la Innovación Publica 2022" por el desarrollo del Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano.</p> <p>Evidencia: Placa en la categoría Plata: -Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad. -Placa de Reconocimiento " Premio Nacional a la Innovación Publica 2022"</p> <p>Hemos completado a cabalidad la Ejecución Presupuestaria correspondiente al período en cuestión, manteniendo la eficiencia y la eficacia en la calidad del gasto.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>El INAPII ejecuto 93% de su presupuesto en base a lo planificado.</p> <p>Evidencia: -Informe de Autoevaluación de Presupuesto 2023 -Informe de monitoreo Trimestral del POA 2023</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El INAPII eficientiza los costos, administrando mejor los recursos, mejorando los niveles de costos; impactando así en los centros con un mejor servicio.</p> <p>Evidencia: -Memoria Institucional 2023 -Informe de monitoreo Trimestral del POA 2023</p>	

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