

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Instituto Nacional de Bienestar Magisterial

FECHA:

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes</p>	<p>La alta dirección impulsó la formulación y desarrollo de un marco institucional a través del involucramiento de los grupos de interés, alineados a las estrategias normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), (PNPSP). Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024, Talleres Elaboración PEI, imágenes, lista de asistencia, etc</p> <p>Se ha establecido un marco de valores alineado con la misión y la visión de la Institución. Evidencia: Valores del INABIMA</p> <p>La misión, la visión y los valores están alineados a las estrategias nacionales, reformas del sector relevantes. Evidencia: Revisión y actualización del marco estratégico del INABIMA (Misión, visión y valores) PEI 2021-2024</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).		
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados 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</p>	<p>Se socializa la misión, visión, valores, objetivos. Evidencia: Reuniones Socialización PEI, POA; ubicación en lugares visibles, correo electrónico de la Máxima Autoridad a todos los colaboradores, Página Web</p> <p>Se revisa la misión y visión, tomando en cuenta los factores externos e internos, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización. Evidencia: Reuniones de revisión y actualización del marco estratégico del PEI, POA.</p> <p>Se gestiona la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados. Evidencia: Régimen ético y disciplinario. Comité de Compras y Contrataciones; Comisión de Ética; Código de Ética, POA Presupuesto; Plan Anual de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Compras; Portal Transparencia Actualizado Mensual; Correos de la CEP al Personal	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Se realizan actividades y reuniones donde se refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados. Evidencia: Reuniones Directivas; Reuniones en las áreas; Reuniones Generales líderes con el Personal	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	Se ha definido e instruido oportunamente las actualizaciones de las estructuras, procesos y responsabilidades. Evidencia: Revisión y actualización estructura INABIMA; resolución No. 005-2022 que actualiza Estructura del INABIMA	
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.	Se han empleado indicadores para evaluar el desempeño e impacto en la organización. Evidencia: Elaboración PEI y POA; Evaluaciones trimestrales POA; informe de evaluación PEI; Carta Compromiso/ Encuesta Clima Laboral	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Se evidencia que se han introducido mejoras en el sistema de control de gestión y su nivel de ejecución evidencian avances y mejoras que favorecen a los grupos de interés relevantes. Evidencia: Indicadores de desempeño de los procesos, Informes POA, mejoras de infraestructuras, entre otras.	
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.	Se gestiona la ejecución de las actividades a través del sistema de Control de Gestión, para el cumplimiento de los planes operativos anuales y los riesgos asociados a estos, en adición se cuenta con un departamento de riesgo para gestión de riesgo. Evidencia: informe de monitoreo POA, Informe departamento de riesgo.	
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.	La institución ha aplicado el modelo CAF, así como los principios de ISO 9001 en el sistema de gestión de calidad. Evidencia: Evaluaciones CAF, Capacitaciones en ISO 9001	
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.	Se ha establecido una efectiva comunicación a los grupos de interés relevantes para la institución a través de los principales canales de difusión. Evidencia: correo electrónico institucional e Intranet; Página Web; Redes Sociales (Facebook, Twitter Instagram; Canal YouTube), Portal web.	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se generan condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>Evidencia: conformación de los equipos de trabajos institucional (Comité de calidad, Comité de Riesgo, Gestión de recursos, etc.</p> <p>Se ha establecido una efectiva comunicación a los grupos de interés relevantes para la institución a través de los principales medios de comunicación de mayor alcance.</p> <p>Evidencia: correo electrónico institucional e Intranet; Página Web; Redes Sociales (Facebook, Twitter Instagram; Canal YouTube), Portal web.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se evidencia compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>Evidencia: Proyectos TIC contemplado en el PEI y POA</p> <p>Se comunican las iniciativas de cambio a los grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencia: Circulares informativas; Reuniones Generales con Personal; Informaciones en Redes Sociales, levantamiento y Encuestas al personal</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Se predica con el ejemplo, actuando en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>Evidencia: Reuniones de socialización con directivos y colaboradores, conformación de comisiones. Participación del Director y equipo directivo en Misa Institucional, Actividades conmemorativas como día de las madres, de la mujer, Fechas emblemáticas para el País</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados. Evidencia: Reuniones de equipos de trabajos y departamentales, agenda institucional y minutas de reuniones. Capacitaciones en temas relacionados</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>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y</p>	<p>Se involucra a los colaboradores a dar su opinión a través de encuestas. Evidencia encuestas de Clima, Reuniones de equipo de trabajo.</p> <p>Se empodera al personal a través del acuerdo de desempeño y se apoya su desarrollo en las reuniones de trabajo, se retroalimenta a través de las evaluaciones trimestrales. Evidencia: Evaluación del Desempeño; Evaluaciones y retroalimentación de los acuerdos, POA; Capacitaciones,</p> <p>Se promueve la delegación de responsabilidades sobre proyectos y tareas, por parte de los directivos a su personal.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Evidencia: Comunicaciones de designación de interinato y delegación de firmas, Minutas de reuniones	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Se promueve una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos a través de la detección de necesidades y la evaluación del desempeño. Evidencia: Cursos, Talleres, Capacitaciones	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se reconocen y premia los esfuerzos tanto individuales como de los equipos de trabajo. Evidencia: entregas de reconocimientos empleados de trimestre, Reconocimiento a la mejora continua, Reconocimiento por logro académico, Evaluaciones del Desempeño.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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.	Se ha desarrollado el análisis de las necesidades de los grupos de interés, tanto actual como futuras. Evidencia: Encuestas servicios; Reuniones socialización resultados encuestas servicios, formulación PEI	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>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>Se desarrollan y se mantienen relaciones con las autoridades, desde las áreas ejecutivas y legislativas Evidencias: Reuniones autoridades políticas, publicación en redes sociales,</p> <p>Se han identificado las políticas públicas relevantes. Evidencias: Descripción de procedimientos incluyendo políticas que le afectan</p> <p>Se ha alineado el desempeño de la organización con las políticas públicas relevantes. Evidencia: alineación PEI y POA con END y Plan Plurianual; Plan de Gobierno</p> <p>Se ha gestionado acuerdos con grupos de interés relevantes. Evidencias: Acuerdo con PNUD, OGTIC, Acuerdo de Cooperación con TSS.</p> <p>Se evidencia la participación en actividades organizadas por organizaciones representativas y grupos de presión. Evidencias: página web del INABIMA, registros de participación.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se promueve la conciencia pública y el desarrollo de marketing a los grupos de interés relevantes. Evidencias: Redes sociales; Reuniones de trabajo</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se han identificado las condiciones a través del análisis de expectativas y necesidades. Evidencias: Matriz de análisis de expectativas y necesidades, Plan estratégico 2021-2024.</p> <p>Se han identificado los grupos de interés y se realizan algunos levantamientos tales como encuestas a usuarios internos y externos, buzones de quejas y sugerencias Evidencias: Plan estratégico 2021-2024, Necesidades y expectativas de los grupos de interés</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se analiza las reformas del sector público que les conciernen a la institución para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación Evidencias: Análisis FODA en el PEI 2021-2024, Taller formulación PEI, análisis FODA. Reunión de Consejo de Directores</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.	Se ha analizado el desempeño interno y las capacidades de la organización. Evidencias: Análisis FODA en el PEI 2021-2024, Taller formulación PEI, análisis FODA	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>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</p>	<p>Se realiza a través del Plan Estratégico y planes operativos anuales. Evidencias: PEI 2021-2024, POA 2023</p> <p>La institución ha evidenciado el involucramiento de distintos grupos de interés. Evidencias: PEI 2021-2024. Mail levantamiento de expectativas y necesidades en torno al rol del INABIMA periodo 2021-2024.</p> <p>En el POA 2021, integra un producto de responsabilidad social. Evidencias: Plan Operativo Anual 2023, producto: Programa de Responsabilidad Social</p> <p>Se aseguran la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva. Evidencia: Elaboración de un plan de compras vinculado con los planes operativos de las áreas. Evidencias: Plan Anual Compras y Contrataciones 2023</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Presupuesto 2023	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la</p>	<p>Se ha implantado las estrategias y planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco que apoyan los procesos, proyectos y estructuras. Evidencias: Resolución NO. 005-2022 que aprueba la Estructura del INABIMA. Ver mapa de procesos INABIMA. VER POA 2023, Producto Manual de procedimientos institucional elaborado</p> <p>Se evidencia en los planes operativos de las distintas áreas de la institución. Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024 (indicadores anuales. Plan Operativo Anual 2023, indicadores de gestión</p> <p>Se ha comunicado eficazmente los objetivos y las estrategias, planes y tareas. Evidencias: Socialización del PEI 2021-2024 Socialización POA 2023, informes de evaluación del Plan Operativo, Portal transparencia del INABIMA, acuse de envío del PEI 2021-2024 a Grupo de interés</p> <p>Se ha realizado los monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros, mediante de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	evaluaciones mensual, trimestral y anual de los logros alcanzados en todos los niveles. Evidencias: Informe de Evaluaciones trimestral, semestral y anual de los planes operativos. Informe anual de avance del PEI	

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>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</p>	<p>Se ha identificado las necesidades de cambio y posibles innovaciones, aplicando el uso de tecnologías Evidencia: Software de suministro e inventario (incluye el departamento de plan odontológico)</p> <p>Se construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones a través de la formación, el benchmarking/benchlearning Evidencia: Benchlearning con INDOCAL</p> <p>Se ha promovido los aportes de ideas innovadoras y creativas de parte del personal que sean relevantes para los grupos de interés. Evidencia: Capacitación gratuita en área de Ofimática (Vía Intranet)</p>	<p>No se ha realizado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se han asegurado la disponibilidad de los recursos para los cambios planificados. Evidencias: Presupuesto Anual, Plan Anual de Compras y Contrataciones, Plan Operativo Anual	

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 en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Se ha analizado periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos. Evidencias: Matrices PEI 2021-2024, Formulario de detección de necesidades de los recursos humanos/ Estructura organizativa actualizada acuerdo el nuevo marco estratégico/ actualización de manual de cargos y funciones</p> <p>Desarrolla e implementa una política de gestión de recursos humanos. para fines de reclutamiento y selección de personal, con perfiles definidos en el manual de cargos realizando también la delegación de funciones, otorga incentivos, y realiza promociones acordes a la normativa vigente Evidencias: Política y procedimiento de reclutamiento y Selección</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Política y procedimiento de capacitación (Desarrollo) Política y procedimiento de Remuneración e incentivo Política y procedimiento de Evaluación del Desempeño</p> <p>Implementa una política de recursos humanos está basada en los principios y valores establecidos en la Ley 41-08 de Función. Además, planificamos actividades de responsabilidad Social.</p> <p>Evidencias: POA Recursos Humanos (Producto de Responsabilidad Social) Programa de reconocimiento a colaboradores (Mérito) / Jornada de vacunación</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género,</p>	<p>Se ha gestionado del desarrollo de la Carrera mediante la capacitación constante de todos los colaboradores, y basado en detección de necesidades y Programa de Capacitación.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación, certificados de las diferentes capacitaciones realizadas, Detección de necesidades/ Plan de mejoras por resultados de desempeño</p> <p>Se ha apoyado la cultura del desempeño de todo el personal definiendo objetivos de desempeño a cada colaborador.</p> <p>Evidencias: Acuerdos y evaluaciones del desempeño de forma sistemática en coordinación entre el evaluador y evaluado. Indicador SISMAP</p> <p>La institución tiene una base de datos con las informaciones más relevantes de los servidores, (cédula, cargo, fecha ingreso, área donde labora, género, grupo ocupacional, estatus, sueldo, etc. Además, se han realizado acciones para destacar y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	reconocer días conmemorativos para hombres y mujeres. Evidencias: Estadísticas de Recursos Humanos, Lista de asistencia de actividades, Nomina de colaboradores, Resultados de encuestas de clima laboral, programa de capacitación, programa de reconociendo.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo,</p>	<p>Se ha Implementado una política de desarrollo de los Recursos Humanos, con el objetivo de suplir y/o reforzar las competencias de los colaboradores a fin de cumplir con los requisitos de desempeño del cargo. Evidencias: Plan de capacitación. Las evaluaciones del desempeño.</p> <p>En nuestra institución atraemos y desarrollamos los talentos humanos para lograr la misión, visión y objetivos. Evidencias: Política y Procedimiento de Reclutamiento y Selección, Política y Procedimiento Capacitación/ Programa de inducción</p> <p>En la Institución se desarrolla y promueve las innovaciones por medio de la implementación de nuevas capacitaciones, interna y externas, y la conformación de diferentes equipos de mejora y desarrollo institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Evidencias: Convocatorias y registros de participantes en capacitación presenciales y online (Webinar, Benchmarking, Benclearning, otros). Comité de Calidad. Comité de NOBACI Comité de Ética. Comité de Compras</p> <p>Con el objetivo de fortalecer nuestro liderazgo institucional, hemos establecemos planes de desarrollo de competencias.</p> <p>Evidencias: POA de Recursos Humanos (Producto: Programa de Desarrollo de Personal implementado), Plan de Capacitación, lista de asistencias, Diplomados y Certificaciones.</p> <p>Se ha guiado y acompañado a los nuevos colaboradores en cumplimiento con nuestra política de inducción.</p> <p>Evidencias: Programa de inducción Correos con asignaciones internas sobre el tema de la inducción/ Entrenamiento cruzado interdepartamental</p> <p>Se ha promovido la movilidad interna, a través de promociones, ascenso y traslados de colaboradores desde otras instituciones. según procedimiento basado en la Ley 41-08 de función Pública.</p> <p>Evidencias: Acciones de personal con promociones y ascenso Comunicación de traslados externos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>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>Se ha desarrollado y promovido métodos modernos de formación para todos los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Webinar, Conferencias y Diplomados. Cursos, talleres, seminarios virtuales y/o semi presenciales. Redes Sociales</p> <p>Se ha planificado actividades formativas para fortalecer nuestra comunicación interna, posibles riegos, fortalecer la ética y el enfoque de género.</p> <p>Evidencias: Socialización del Manual y políticas de comunicación interna. Capacitación sobre gestión de riesgo. POA, Capacitaciones sobre Ética Pública</p>	

	No se ha realizado
--	--------------------

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

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>La organización ha promovido una cultura de diálogo y comunicación totalmente abierta, mediante reuniones de retroalimentación y las conformaciones de los equipos de trabajos. Evidencias: Comités de equipo trabajo, Correos de convocatorias, Registros de participantes y Minutas de reuniones.</p> <p>Ha creado mecanismos de consultas, con la finalidad de que nuestros colaboradores puedan aportar ideas y sugerencias a través de reuniones de equipo de trabajo, lluvias de idea, consultas. Evidencias: Informes, minutas de reuniones. Correo de opiniones y planes de mejoras.</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>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios,</p>	<p>Involucra a los colaboradores y a los representantes en el desarrollo de planes mediante reuniones, socializaciones de diversos temas. Evidencias: Participación en la formulación PEI 2021-2024, Comités Institucionales, lista de asistencia Formulación POA, Asociación de servidores públicos/ indicador SISMAP, etc.</p> <p>La institución ha procurado el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. Evidencias: Elaboración y revisión de planes y/o POA Evaluación del Desempeño para todos los colaboradores</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</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>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>La institución ha realizado de forma anual de encuestas a empleados de Clima Laboral entre otras encuestas.</p> <p>Evidencias: Informe de encuesta de clima. Planes de mejoras de encuestas realizadas</p> <p>La institución ha asegurado que los colaboradores opinen sobre las condiciones laborales, publicando los resultados arrojados a través de la encuesta de clima. Contamos también con la implementación del Sistema de Seguridad y salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP).</p> <p>Evidencias: Informe encuestas de clima. Charlas de Salud Ocupacional, Operativos de Salud, Escalera de Emergencias y rutas de evacuación. Programa preventivo para asegurar buenas condiciones ambientales (Fumigación, limpieza etc).</p> <p>Se ha garantizado condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados con la implementación del teletrabajo con acceso a las carpetas compartidas, cuenta de Zoom, licencia por maternidad o paternidad, etc.</p> <p>Evidencias: Permisos, licencias para cuidar familiares, enfermedad, para estudios, paternidad, maternidad, facilidad de teletrabajo, política de acceso remoto.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos por medio de ayuda económica para diligencia médicas.</p> <p>Evidencias: Jornadas de vacunación, jornada de salud/ charlas de salud mental</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Se ha proporcionado planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria. Evidencias: Programa de Reconocimiento colaborador del Trimestre, Ruta de transporte para colaboradores, Plan Odontológico, Programa de Apoyo Emocional, Seguro Funerario/ Incentivos (rendimiento individual e indicadores), asignación de combustible y flota, día libre por cumpleaños, bonos, jornada de salud	

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:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.). 	Se han Identificado nuestros socios clave y establecemos el tipo de relaciones. Evidencias: Facturas de pago de servicios, Convenio con PNUD. Contrato y facturas de UNIPAGO, Acuerdo de cooperación TSS, OGTIC, DIGECOG, DIGJP, entre otros	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el 	La institución tiene acuerdos de cooperación con la TSS, OGTIC, Centro Nacional Ciber Seguridad , donde se toman en consideración los	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. ▪ Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. ▪ Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. 	<p>aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. Evidencias: Convenio TSS, OGTIC, Centro Nacional Ciber Seguridad</p> <p>Se han definido mediante los contratos y acuerdos firmados. Evidencia: Se monitorea a través presentación de informes</p> <p>Se han identificado las necesidades de alianzas público-privada para actividades de formación continua y apoyo en el desarrollo de sus funciones. Evidencia: Consejo Nacional de Seguridad Social e INFOTEP</p> <p>Se han seleccionado a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública, a través de los planteamientos de la ley de Compras y Contrataciones Públicas. Evidencia: Formulario Constancia de Compromiso de los Proveedores, Portal de Compras y Contrataciones.</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se ha garantizado la transparencia asegurando una política proactiva de información. Evidencia: Página web, portal de Transparencia, Oficina de Libre Acceso a la Información</p> <p>Se incentiva la participación de los ciudadanos/clientes expresen sus necesidades y requisitos. Evidencia: Informes de los buzones de sugerencias, los comités de calidad institucionales, Redes sociales, Correo electrónico</p> <p>Se ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes. Evidencia: Informe de gestión de quejas y sugerencias, Informes de encuestas de percepción, repuestas en redes sociales y correos electrónico</p> <p>Se ha desarrollado una gestión eficaz de las expectativas a través de la publicación de servicios y compromisos de servicios. Evidencia: Carta Compromiso MAP, portal web</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>Se ha alineado la gestión financiera con los objetivos estratégicos, a través de presupuestos, respetando los requisitos legales vigentes. Se alinea a los POAs y el Presupuesto anual. Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024 y Plan Operativo, Programación Presupuesto 2023, Plan Anual de Compras 2023</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Se ha analizado los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras a partir del análisis de los riesgos. Evidencias: Matriz POA sección gestión de riesgos, Matriz PEI 2021-2024</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>Se ha asegurado la transparencia financiera y presupuestaria. Evidencia: Portal de Transparencia, Publicación Presupuesto y la ejecución presupuestaria, Indicador de Gestión presupuestaria, plataforma SIGEF</p>	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	<p>Se asegura la gestión eficaz de los recursos financieros, a través del análisis de ofertas para las compras de equipos y materiales a través de los sistemas de control utilizados. Evidencia: Informes de Auditorías Financieras. SIGEF, Rendición de Cuentas, Memoria Institucional.</p>	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos,	<p>Se ha gestionado a través de sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos. Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Control presupuestario y presupuesto por producto. SIGEF, Sistema Nacional de Monitoreo y Evaluación.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Se evidencia a través de la estructura aprobada para la DAF, su proceso y procedimientos. Evidencia: Organigrama MAP, Ficha de proceso, procedimientos Dirección Administrativa y Financiera	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Se han adquiridos sistemas para administrar, almacenar y evaluar las informaciones institucionales. Evidencias: Soloflex, SASP, SIGEF	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se ha garantizado que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. Evidencia: Síntesis periodísticas, informes de buzones; Sistema de Gestión Documental TRANSDOC	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se aprovechan las oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento a través de INTRANET, Boletín Internos, almacenamiento Digital en nube, Foros Evidencias:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Servicios simplificados y automatizados, Capacitaciones en áreas TIC</p> <p>Se han establecido redes de aprendizaje para gestionar información externa relevante y tener aportes. Evidencia: Sistema de Gestión Documental TRANSDOC, Política de Comunicaciones interna y externa</p> <p>Se monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. Evidencia: encuesta y evaluación de las capacitaciones, Encuesta de satisfacción</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>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>Se garantiza el acceso e intercambio de información relevante. Evidencia: Página web, intranet, foros, Outlook, boletines. Capacitaciones, Sistema de Gestión documental TRANSDOC</p> <p>Se ha garantizado el acceso e intercambio de información relevante. Evidencia: Página web (Portal de Transparencia), Colocación de rampas y parqueos para discapacitados, pagina web (lenguaje de señas)</p> <p>Se ha asegurado un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización. Evidencia: Manual de Política y Procedimientos, socialización de metodologías, política de comunicación, Proceso de inducción y acompañamiento, entre otros</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>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Se evidencia diseño y desarrollo de la tecnología de acuerdo a los lineamientos establecidos en los planes estratégicos y operativos Evidencia: Plan estratégico 2021-2024, Plan Operativo Anual 2023</p> <p>Se identifica y usa nuevas tecnologías datos abierto través de; servidor en CentOS. Evidencia: servidor en CentOS para administración de la central telefónica PBX</p>	<p>No se ha realizado.</p>
<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>Se evidencia que se aplica a través del sistema de conexión remoto. Evidencia: Sistema de Conexión Remoto.</p> <p>Se han aplicado las herramientas TIC para la mejora de los servicios del INABIMA. Evidencia: Servicios online, Sistemas Internos SIAFP, Soluflex, Portal web, formularios en líneas, etc.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Se han implementado normas y protocolos para la protección efectiva de la data y seguridad. Evidencias: Certificaciones NORTIC, Antivirus, Administrador de OFFICE 365.</p> <p>Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC retornando los cartuchos (tóner) a los proveedores para garantizar la disposición final, así como herramienta de accesibilidad en portal web para usuarios con discapacidad. Evidencia: Retorno de cartuchos a proveedores/ portal web</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>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el</p>	<p>Se ha garantizado el uso eficiente de las instalaciones basado en las necesidades de la organización Evidencia: Solicitudes de Mantenimiento de las oficinas, mobiliarios y equipos.</p> <p>Se han proporcionado acciones para proporcionar condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, tales como locación con redistribución de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>las distintas unidades y espacios ampliados para mejor comodidad de los usuarios. Evidencia: Relación de Mantenimiento de Mobiliarios, Seguridad y señalamiento de las Instalaciones físicas, rampas y parqueos para discapacitados</p> <p>Se evidencia el desarrollo de una política integral para gestionar los activos físicos. Evidencia: Política de activos fijos.</p> <p>Se ha garantizado el uso eficaz de nuestras instalaciones a disposición de la comunidad. Evidencia: Solicitudes de salones (MINERD, IDEICE, entre otros)</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</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>Se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. Evidencia: Mantenimientos de vehículos, Matriz de asignación de transporte. Políticas y Procedimientos.</p> <p>Se 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). Evidencia: Ruta de transporte para colaboradores/ Ubicación accesible de la institución /Rampa de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	acceso/ Carnet de acceso /Política de control de acceso	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Se han identificado, documentado un mapa de los procesos asociados al ministerio.</p> <p>Evidencia: Mapa de procesos, Manual de Política y Procedimientos</p> <p>Se llevan a cabo acciones para gestionar los procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización.</p> <p>Evidencias: Gestión de los procesos, documentos institucionales a través de la plataforma Transdoc y de la Intranet institucional</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>Los procesos se analizan y evalúan periódicamente son auditados interna y externamente, estos se derivan en objetivos del PEI, y se asigna su presupuesto.</p> <p>Evidencia: PEI, POA, Control de cambios de procedimientos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se han identificado los propietarios acordes al perfil, se plasman en la ficha de procesos. Evidencias: Manual de Política y Procedimientos</p> <p>Se han realizado acciones de simplificar procesos. Evidencia: Revisión y actualización de procesos (Control de cambios), Servicios en línea</p> <p>Se impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes. Evidencias: Capacitación en la Norma ISO 9001, Documentación de procesos aplicando la norma ISO 9001.</p> <p>Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes. Evidencia: Indicadores de Productos PEI (para calidad), Indicadores de Carta Compromiso, Indicadores de procesos</p> <p>Se garantiza la protección de los datos en el cumplimiento de las normas OGTIC. Evidencia: certificaciones OGTIC.</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se involucra a través de encuestas internas y encuesta Carta compromiso. Evidencia: Buzones de calidad, Encuestas internas, Carta compromiso.</p> <p>Utilizamos métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez. Evidencia: Consulta online de nómina de pensionados, Servicios en línea, solicitud de certificaciones digital</p> <p>Se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. Evidencia: Estadísticas trimestrales (de prestación de servicios)</p> <p>Se promueve a través de brochures, murales, página web, redes sociales. Evidencia: Facebook, Instagram, Carta Compromiso al Ciudadano. Formatos electrónicos</p>	

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.	Se coordinan los procesos con las instituciones vinculadas para prestación oportuna de los servicios, estas son; Evidencia: MINERD, MAP, OGTIC, Comisión Médica Regional y Nacional, Contraloría General de la República, Ministerio de Salud Pública entre otras	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se han desarrollado sistemas compartidos con los socios en la cadena de prestación de servicios. Evidencia: Plataforma de Servicios RD con la OGTIC, Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), Implementación del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP), Desarrollo e Implementación del Sistema Integrado de Consultas (SIC)	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se han creado grupos de trabajos en las mesas de trabajos inter-organizacionales. Evidencia: Reuniones de trabajo Proveedor de Soluflex, Comité de simplificación de trámites INABIMA- OGTIC), reunión proveedor de SISMEP,	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	Se evidencia evaluación del desempeño general, Evidencia: pagos de incentivos generales.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencian acciones dirigidas a procesos inter organizacionales, compartir servicios y procesos comunes</p> <p>Evidencia: Desarrollo e Implementación del Sistema Integrado de Consultas (SIC),</p> <p>Se hacen asociaciones en diferentes niveles (públicos y privadas) para fortalecer las capacidades de la institución en la prestación de los servicios que ofrece.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con la TSS, OGTIC, • Planes de trabajo interinstitucionales • Operativos Odontológicos regionales. 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se realizan encuestas de satisfacción para evaluar la atención de los colaboradores de la institución con los usuarios, los resultados de la encuesta de satisfacción del 2023 fueron: en lo relativo a profesionalidad en el servicio 93% y eficacia en el servicio 87%.</p> <p>Evidencias: Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023</p> <p>Se ha tomado en cuenta la participación de los 5 grupos de interés de la institución, a fin de conocer sus expectativas, en donde las opiniones del ciudadano/cliente se involucra a través de ellas en el proceso de decisiones estratégicas.</p> <p>Evidencia: Informe Encuesta Expectativa Externa, mail de levantamientos de expectativas</p>	<p>No se ha realizado</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Se realizan evaluaciones periódicas de organismos externos al Portal de Transparencia, logrando un 95% en 2021 y 96.22% en promedio durante el 2022 y 100% en 2023, tales como: Informes de evaluaciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, Participación Ciudadana</p> <p>Se toma en cuenta la percepción de la integridad de la organización y la confianza generada, a través</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	de las encuestas de satisfacción ciudadana. Resultados 2022: 94% Resultados 2023: 88% Evidencia: Informe de satisfacción ciudadana 2021, 2022 y 2023	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un nivel de confianza, donde se refleja un 88% de satisfacción por parte de los clientes con respecto a la profesionalidad y confianza en el personal en en 2023. Evidencia: Informe de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> <p>La accesibilidad a los servicios institucionales obtuvo una valoración ponderada de 94% en 2023. Los horarios están establecidos en las páginas web y redes sociales, Carta Compromiso al Ciudadano y todas nuestras plataformas. Evidencia: Informe de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> <p>A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 93% de satisfacción en 2023. Evidencia: Informe de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> <p>Temando en cuenta el marco legal de la institución contamos con 4 servicios para necesidades de seguridad social y 3 para el mejoramiento de la calidad del personal docente del sector público y de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	sus familiares, de los cuales el 54% corresponde al sexo femenino y 46% masculino. Evidencia: Estadísticas institucionales	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Se evidencia en la encuesta de satisfacción ciudadana. Innovación (modernización) en la prestación de los servicios 90% en 2023 . Evidencia: Informe de Satisfacción Ciudadana 2023	
6) Agilidad de la organización.	Se evidencia en la encuesta de satisfacción ciudadana. (capacidad de repuesta) Se evidencia una valoración de un 86% de satisfacción en el 2023. Evidencia: Informe de Satisfacción Ciudadana 2023	
7) Digitalización en la organización.	Se evidencia en la encuesta de satisfacción ciudadana. Se evidencia una valoración de un 90% de satisfacción en 2023. Evidencia: Informe de Satisfacción Ciudadana 2023	

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).	Se evidencia a través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 87% de satisfacción en 2023 Evidencia: Informe de Satisfacción Ciudadana 2023	

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>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Se evidencian acciones correctivas implementadas a través del Sistema 311, la institución cuenta con buzones de Sugerencias y Quejas, gestionadas a través del Comité de Calidad. En el 2021 se recibieron 40 solicitudes a través del SAIP y 3 quejas en la línea 311, todas contestadas en tiempo oportuno. Evidencias: Informe de quejas y sugerencias del 311 Informe de Quejas y Sugerencias Internas</p> <p>Se evidencia el cumplimiento de los estándares de calidad en los procesos. Evidencia: Informe evaluación de carta Compromiso</p> <p>Se evidencia cumplimiento a los estándares comprometidos en la Carta Compromiso. En la medición del 2021 y 2022 obtuvimos un nivel de cumplimiento de un 99.1% a nivel general de los servicios comprometidos Evidencia: a) Informe de Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano, enero-diciembre 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>La institución cuenta con ocho (8) canales de información y comunicación, estos son: presencial, telefónico, correos electrónicos, portal web, redes sociales, oficina de acceso a la información, línea 311 y punto gob / (*462)</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha logrado un 96.22% en el promedio de los 12 meses del año 2022, en la evaluación mensual al portal de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>transparencia por parte de la DIGEIG. y 100% durante el año 2023. Evidencia: a) Informes mensuales DIGEIG 2022 y 2023.</p> <p>Se evidencia que se monitorean los Planes Operativos Anuales de la institución, mediante los indicadores de resultados. Estos indicadores reflejan el cumplimiento de las metas establecidas en el marco de los objetivos estratégicos. Con un avance promedio en 2021 de 55% y 63% en 2022. Evidencia: Informe POA</p> <p>Se evidencia a través del SAIP, sistema utilizado por la DIGEIG. En 2021 recibimos cuarenta (40) solicitudes, de las cuales el 100% se respondieron en tiempo oportuno, 17 solicitudes en 2023. Evidencia Informe SAIP</p> <p>A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 84% de satisfacción en 2023. El INABIMA opera y está disponible al público de manera presencial y telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana 2023</p> <p>A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 87% de satisfacción en 2023 Satisfacción Ciudadana 2023</p> <p>A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 86% de satisfacción en 2023 Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana 2023</p> <p>El 88% de los servicios ofrecidos por la institución son gratuitos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia mediante la Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada por el MAP, y se encuentra en la página web disponible a la ciudadanía en general. Con evaluación de cumplimiento de 99% al cierre del 2022. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Se evidencia a través de la encuesta de satisfacción y los buzones de quejas y sugerencias. El 100% de las quejas recibidas vía buzones son gestionadas. Evidencias: Informe de Quejas y Sugerencias Internas</p> <p>Se evidencian acciones correctivas implementadas a través del Sistema 311, la institución cuenta con buzones de Sugerencias y Quejas, gestionadas a través del Comité de Calidad. Año 2022/2023: Buzones de quejas y sugerencias: 1 queja y 5 sugerencias Línea 311: 3 quejas Evidencias: Informe de quejas y sugerencias del 311 Informe de Quejas y Sugerencias Internas</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de</p>	<p>Se evidencia un 90% de percepción ciudadana en el grado de innovación (modernización) en la prestación del servicio. Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana 2023</p> <p>Se evidencia resultados de cumplimiento en relación al género en las estadísticas institucionales,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Evidencia: Estadísticas institucionales Boletín trimestral de SIPEN</p> <p>Se realizan cada 4 años Planes estratégicos con el propósito de conocer las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Correo de levantamiento de necesidades y expectativas enviado a los grupos de interés</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) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Se evidencia a través de los servicios ofrecidos en la Carta Compromiso, servicios en líneas, portal web, redes sociales. etc</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano, servicios en líneas, portal web, redes sociales</p> <p>Se evidencia que la institución ha logrado un 96.22% en el Indicador Cumplimiento de la Ley 200-04. (en promedio de los 12 meses del año 2022), en la evaluación mensual al portal de transparencia por parte de la DIGEIG, y 100% en 2023</p> <p>Evidencia: a) Informes mensuales DIGEIG 2023 y 2023</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>La imagen y el rendimiento global de la Institución es medido a través de los Indicadores de gestión institucional, obteniendo un resultado global por indicador a diciembre del año 2021 vs 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de la Ley 200-04: 96.22% en 2021, 95% en 2022 y 100% 2023. ▪ ITICGE: 85.35% en 2021 y 88.35% en 2022 ▪ NOBACI: 88.43% 2022 y 96% en 2023. ▪ SISMAP: 88.00% 2022 y 94% en 2023. ▪ Compas y Constataciones: 93% en 2021 y 99% en 2022 ▪ Indicador de Gestión Presupuestaria: 83% en 2022 y 99% en 2023 <p>Evidencias: Resultado del INABIMA en SISMAP/ Informe de indicadores institucional</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se realizó el involucramiento de los colaboradores en la realización del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 donde se definieron la nueva Misión, Visión y Valores de la Institución, se socializó el PEI 2021-2024 con el 99% de los colaboradores de la Institución.</p> <p>Evidencias: Firma de los Asistentes a la Actividad, Fotos Actividad, socialización del PEI 2021-2024</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La institución ha realizado acciones en diferentes comités de trabajo, los cuales elaboran su plan donde se identifican actividades de mejora, las que se van ejecutando durante el año calendario, avance a mayo del 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Mejora Modelo CAF: 100% ▪ Plan de Mejora Clima laboral: 100% 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> <p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de mejora de encuesta de satisfacción y quejas y sugerencias. <p>Evidencia: Plan de Mejora Modelo CAF y Plan de Mejora Clima laboral</p> <p>Se evidencian los resultados en la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2021 Austeridad y Combate a la Corrupción 90.66%</p> <p>En el año 2023 Austeridad y Combate a la Corrupción – 88.07%</p> <p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023</p> <p>Se evidencia a través de la aplicación de encuesta de Clima Laboral en la institución, resultado general:</p> <p>2023: 77.0% de satisfacción 2021: 79.00% de satisfacción 2019: 75.8% de satisfacción</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral 2023</p> <p>Se han desarrollado acciones de responsabilidad social.</p> <p>Siembra de árboles, limpieza de playas, entre otras.</p> <p>Evidencia: POA 2022, Producto: Programa de Responsabilidad Social</p> <p>Se evidencian los resultados en la Encuesta de Clima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019: Mejora y Cambio: 79.00% • 2021: Mejora y Cambio: 80.00% • 2023: Mejora y Cambio: 78.41% <p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima del 2021 y 2023</p> <p>Se evidencian los resultados en la Encuesta de Clima del año 2021 y 2023 Uso de la Tecnología:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019: 73.0%. 2021: 78.79% y 2023 78.27% 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	<p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023</p> <p>Se evidencian los resultados en la Encuesta de Clima del año 2021 y 2023 Normatividad y proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019: 80.4%, 2021: 90.15% y 2023: 85.37%. <p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima del año 2021 y 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderazgo y Participación 2023: 86.48% ▪ Disponibilidad y Recursos 2023: 84.66% ▪ Liderazgo y Participación 2021: 90.91% ▪ Disponibilidad y Recursos 2021: 86.20% <p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023</p> <p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima del año 2021 y 2023: Normatividad y Proceso: 2019, 80.4% vs 2021, 90.15% y en 2023: 85.37%.</p> <p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023</p> <p>El sistema de evaluación del desempeño, es donde se gestionan las tareas asignadas al personal, y el 100 % del personal se evalúa utilizando la evaluación por resultados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La gestión del conocimiento.	Evidencias: Acuerdos de Evaluación del Desempeño/ Indicador SISMAP Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima del año 2021 y 2023: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación Especializada y Desarrollo: 2019, 80.5% Vs 2021, 78.99% y en 2023: 78.07%. Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima del año 2021 y 2023: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación: 2019, 80.8% vs 2021, 85.52% y en 2023: 83.09%. Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima del año 2021 y 2023: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento Laboral: 2019, 74.7% vs 2021, 81.21% y para 2023: 72.73% Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima del año 2021 y 2023: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora y Cambio: 2019, 79.0% vs 2021, 80.00% y para 2023: 78.41%. Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023	

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.	Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima del año 2021 y 2023:	

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>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>▪ Calidad de Vida Laboral: 2019, 80.4% y 2 021, 87.21% y en 2023: 86.27% Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023</p> <p>La encuesta de clima laboral realizada en el 2021 evidencia el 70.31% de los colaboradores manifestó que su horario de trabajo le permite atender sus necesidades personales (Balance Trabajo Familia) vs un 68.07% en 2023. Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023</p> <p>Se evidencia en la encuesta de clima del 2021 69.36% está de acuerdo que en la Institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre mujeres y hombres vs un 65.53% en 2023. Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023</p> <p>Se evidencia en la encuesta de clima el 87.21% del personal se siente satisfecho con la calidad de vida laboral en 2021 vs 86.27% en 2023. Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>En la encuesta de clima laboral del 2021 el resultado global del factor “Servicio Profesional de Carrera” fue de 55.56% en 2021 vs 52.84% en 2023. Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima del año 2021 y 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderazgo y Participación: 90.91%, 2021 vs 886.48%, 2023. <p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023</p> <p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima del año 2021 y 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación Especializada y Desarrollo: 78.99% en 2021 vs 78.07% en 2023. <p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>En el primer semestre del 2023 se registró una rotación de personal de 6.24%.</p> <p>Quejas Internas: Una (12) según el informe de clima laboral.</p> <p>Evidencias: Reporte rotación el personal, Indicador, informe de clima laboral</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima del año 2019 y 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora y Cambio: 80.00% en 2021 vs 78.41% en 2023. <p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 2023</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>No se han dado dilemas éticos, por tanto, no habido necesidad de presentar ante la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencia: Informe anual presentado a la DIGEIG</p>	
<p>Al menos 2 veces al año los colaboradores se involucran en actividades relacionadas a la responsabilidad social. En jornada relacionada con la limpieza de playas y siembras de árboles. Evidencias: Informe de playas y siembras de árboles</p>		
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Se evidencia en el informe de Encuesta de Satisfacción 2023, Con relación a los tratos recibidos por el cliente/ciudadano del personal de la institución refleja un 94% de satisfacción, y en el factor de empatía demostrada por el empleado hacia los clientes/ciudadanos arroja un resultado de un 91%</p> <p>Evidencia: Informe de Satisfacción Ciudadana 2023.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Se evidencia a través de la evaluación por desempeño realizada anualmente al 100% de cumplimiento en 2021 y 2022. Evidencias: Informe de Evaluaciones por Desempeño 2021 y 2022.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Se evidencian los resultados en la Encuesta de Clima del año 2021 y 2023: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de la Tecnología: 78.79%, 2021 vs 73% en 2019 y un 78.27% en 2023. Evidencia: Informe Encuesta de Clima 2021 y 20213	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	Se evidencia un cumplimiento del indicador de un el Plan de Capacitación de un 66% de actividades de capacitación ejecutadas en el 2023. Evidencias: Indicador del SISMAP Plan de capacitación	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se realizan trimestralmente el reconocimiento Colaborador del Trimestre y programa de Reconocimiento a Mejora Continua premiando con un día libre a los colaboradores que hayan tenido un desempeño excelente. Evidencias: Correo de reconocimiento, acción de personal	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Se evidencia el impacto de la institución en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes mediante programas de Salud (Apoyo Emocional) y Socio culturales (Turismo Magisterial), con satisfacción de más de 90%. Evidencia: Lista de asistencia charla de Salud mental en tiempo de pandemia/ programa Apoyo Emocional/ programa de Turismo Magisterial, resultados de satisfacción</p>	
<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>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local se puede evidenciar a través de los medios de la opinión de los ciudadanos analizando las publicaciones de los medios de comunicaciones y las redes sociales. Evidencias: Informes de análisis de medios de comunicaciones portal institucional y Redes Sociales.</p> <p>La Institución representa el 10.77% del 100% del patrimonio de Pensiones en República Dominicana, Evidencia: Informes trimestrales realizado por la Superintendencia de Pensiones, SIPEN</p> <p>Se evidencia que la institución ha logrado un 96.22% en el Indicador Cumplimiento de la Ley 200-04. (en promedio de los 12 meses del año 2021), y 98% en 2022 en la evaluación mensual al portal de transparencia por parte de la DIGEIG, del</p>	<p>No se ha realizado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Evidencia: a) Informes mensuales DIGEIG 202</p> <p>Se evidencia que la institución ha logrado un 96.22% en el Indicador Cumplimiento de la Ley 200-04. (en promedio de los 12 meses del año 2021), y 97% en 2022 en la evaluación mensual al portal de transparencia por parte de la DIGEIG, del Evidencia: a) Informes mensuales DIGEIG 2021 y 2022</p>	<p>No se ha realizado</p>

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La institución realiza actividades para aprovechar los materiales reciclados a través del programa de Turismo Magisterial, contratación de empresa para materiales médicos, concientización sobre para preservar y mantener los recursos.</p> <p>Evidencias: Informe e imágenes de talleres de reciclados, Fichas técnicas para contratación con empresas socialmente responsables</p> <p>Se evidencia la reunión del Consejo de Directores, con las autoridades y grupo relevante con frecuencia semestral.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <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>Evidencia: minuta, lista de asistencia reunión del consejo El 100% de cobertura relacionada con la institución es valorada positivamente, La cobertura recibida por el INABIMA a través de los medios de comunicación ha sido significativa de manera positiva, Evidencia: Informe de gestión del Departamento de Comunicaciones, Artículos de periódico impresos y digitales.</p> <p>La institución cuenta con aproximadamente 4,300 docentes pensionados por Discapacidad. Evidencia: Estadísticas de pensionados por Discapacidad</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la 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</p>	<p>Se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas Evidencia: Actividades del programa Turismo Magisterial.</p> <p>Se evidencian acciones de prevención en materia de salud, Comité de Seguridad en el Trabajo. La institución muestra un avance de 80% en el indicador SSSTAP en 2022 vs 70% 2021.</p>	<p>No se ha realizado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>Evidencia: Jornada de vacunación, Conformación Comité de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Talleres de Salud (apoyo emocional)</p> <p>Se obtiene resultados de la medición de la responsabilidad social a través de Informe de limpieza de playa y siembra de arboles</p> <p>Evidencia: Informe de limpieza de playa y siembra de arboles</p>	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>En la encuesta de satisfacción se evaluaron los 5 servicios que ofrece la institución mostrando una satisfacción de 87% en 2021 vs 90% en 2022.</p> <p>Evidencia: Informe encuesta de satisfacción 2021 y 2022.</p> <p>Resultados por servicios del INABIMA 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jubilación por tiempo en servicio: 16,899 jubilados, 68% femenina y 32% masculino • Pensión por Discapacidad: 4,383 beneficiados, 77% femenina y 23% masculino. • Pensión por Supervivencia (53% femenina y 47% masculino) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Retiro Complementario: 1,414 beneficiados, 64% femenina y 36% masculino. • Préstamo Maestro Digno: 157 docentes beneficiados, 62% femenina y 38% masculino. • Plan Odontológico: 16,630 pacientes atendidos 67% femenina y 33% masculino. • Seguro Funerario: 418 solicitudes en el 2021, 61% femenina y 39% masculino. <p>Evidencia: Estadística trimestral (portal de transparencia). El INABIMA ha participado en actividades de benchmarking con MAP, OGTIC, DIGEIG, etc Evidencia: Asistencia, fotos, invitaciones</p> <p>Se evidencia un cumplimiento de 100% de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. Evidencia: Informe convenio TSS, Acuerdo OGTIC, etc</p> <p>En el 2022 fueron realizadas 2 auditorías al Financieras externa, en 2023 contraloría está realizando dos auditorias, una auditoria financiera y la evaluación de cumplimiento de NOBACI.) Una (1) auditoría al SGC: evaluación de la Carta Compromiso (octubre 2021- octubre 2022. Evidencia: Informes de auditorías financieras/ informe evaluación CCC</p> <p>Se evidencian tres (3) innovaciones en servicios/productos: automatización de sistema para solicitud de certificaciones laborales, Consulta en línea de nómina de Pensionados y Jubilados, consulta en línea de expediente. Evidencia: Sección de consulta en línea del portal web</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Se ha participado en la implementación de la reforma de la Ley 87-01 sobre Seguridad Social e indicadores del SMMGP con un promedio sobre 90% Evidencia: Noticias (periódico) / Redes Sociales, indicadores del SMMGP	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<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>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades</p>	<p>Se evidencia ejecución presupuestaria vs. Cumplimiento POA 2022 del departamento de Recursos Humanos en 68%. El plan anual de capacitación, se muestra un cumplimiento de 66% en el indicador SISMAP Evidencias: Ejecución POA 2022/ indicador SISMAP</p> <p>Se evidencian tres (3) innovaciones en servicios/productos: automatización de sistema para solicitud de certificaciones laborales, Consulta en línea de nómina de Pensionados u Jubilados, consulta en línea de expediente Evidencia: Sección de consulta en línea del portal web</p> <p>Se evidencia un cumplimiento de 100% de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>No se ha realizado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Evidencia: Informe convenio /Acuerdo OGTIC, Convenio con TSS</p> <p>Se han aplicado las herramientas TIC para la mejora de los servicios del INANBIMA. El índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico en el TI 2023 en 80.29% Evidencia: Indicador SISTICGE/ Servicios online, Sistemas Internos SIAFP, Soluflex, Portal web, formularios en líneas, Office 365, NORTIC A4</p> <p>En el 2022 fueron realizadas 2 auditorías al Financieras externa en 2022 -2023 y dos auditorias de proceso. Una (1) auditoría al SGC: evaluación de la Carta Compromiso 2022. Evidencia: Informes de auditorías financieras/ informe evaluación CCC</p>	
<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>El INABIMA obtuvo la certificación en la Carta Compromiso al Ciudadano 2022/2024, así como la obtención de certificaciones NORTIC: NORTIC E1, NORTIC A2, NORTIC A3 y NORTICA4 Evidencias: Resolución Carta Compromiso / Certificaciones NORTIC</p> <p>Se evidencia el cumplimiento del 99% del presupuesto del aprobado en el año 2022. Evidencia: Portal de Transparencia (Ejecución de presupuesto</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	Se evidencia en el Informe de la ejecución presupuestaria del POA un cumplimiento de un 85%. y un 90% de ejecución del Plan anual de Compras y Contrataciones. Evidencia: Informe de ejecución POA y PACC	

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