



**INSTITUTO NACIONAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE
INTRANT**

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador**

Dirección de Planificación y Desarrollo

Evaluador (es)
Comité de Calidad

**Distrito Nacional, República Dominicana
Junio 2023**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO (Breve resumen del proceso realizado)

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

- 1.1.1. MISIÓN
- 1.1.2. VISIÓN
- 1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES
- 1.1.4. BASE LEGAL
- 1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- 1.1.6. SERVICIOS

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

- 2.3.1 LIDERAZGO
- 2.3.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA
- 2.3.3 PERSONAS
- 2.3.4 ALIANZAS Y RECURSOS
- 2.3.5 PROCESOS

2.4 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

- 2.4.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.
- 2.4.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 2.4.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 2.4.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES.

RESUMEN EJECUTIVO.

El Autodiagnóstico del INTRANT 2023, fue el resultado de jornadas de trabajo realizadas por el Comité de Calidad y todas las áreas de la Institución que tienen incidencia en el llenado de la Guía CAF, realizando un análisis de la organización en base a los ejemplos contenidos en los 9 criterios y 28 subcriterios de la Guía 2020 del Marco Común de Evaluación.

Con la realización de dicha evaluación, la Institución pudo identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora en base a su realidad actual, y de esta manera estar en condiciones para determinar las acciones a ejecutar que garanticen la mejora continua de la organización.

I ASPECTOS GENERALES.

I.1 Marco Institucional.

I.1.1 Misión

Gestionar la rectoría nacional de la movilidad, el transporte terrestre, el tránsito y la seguridad vial, con un enfoque integral para la transformación de los diferentes sectores, requeridos para el desarrollo socioeconómico de la República Dominicana.

I.1.2 Visión

Ser un referente internacional en la gestión de un modelo de movilidad terrestre sostenible, eficiente, accesible y seguro contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

I.1.3 Valores

- **Transparencia:** Motivamos una conducta ética y honesta en nuestros empleados, y una administración que vele por el cumplimiento de las leyes y procedimientos, relativos al buen uso de los recursos del Estado.
- **Calidad:** Desarrollamos estándares que garanticen los mejores resultados posibles, a través de la búsqueda, conocimiento y uso constante de las mejores prácticas y referencias, en la planificación y ejecución de proyectos.
- **Confiabilidad:** Respondemos de manera oportuna y acertada a las expectativas de la sociedad, consistentemente, de tal forma, que la ciudadanía se sienta satisfecha con los servicios ofertados (Hacemos lo que decimos y decimos lo que hacemos).
- **Servicio:** El servicio es nuestra vocación, que aplicamos con rigurosidad en todas las circunstancias y espacios en las que nos desenvolvemos, para ser útiles a los ciudadanos y al país.
- **Respeto:** Nuestras relaciones con la ciudadanía y con los actores del sistema, con los que nos relacionamos, están enmarcada por el respeto.

I.1.6 Servicios

Servicios INTRANT	
Servicios	Área que Ofrece el Servicio
Carnet de Aprendizaje para mayores de 18 años	Dirección de Licencia de Conducir
Carnet de Aprendizaje para menores de 18 años y mayores de 16	
Nueva Licencia de Conducir Categoría 2	
Nueva Licencia de Conducir Motorista Categoría 1	
Cambio de Categoría de 2 a 3	
Cambio de Categoría de 3 a 4	
Cambio Licencia Militar a Civil	
Cambio Extranjero a Dominicana	
Cambios y Correcciones en Licencias de Conducir y Carnet de Aprendizajes Vigentes	
Cambio de Civil a Militar	
Solicitud de baja categoría de 04 a 03 y de 03 a 02	
Nueva Licencia de Conducir Operador Equipos Categoría 5	
Duplicado por pérdida o deterioro de Licencia y/o Carnet de Aprendizaje	
Certificaciones	
Expedición Licencia Diplomática	
Derecho a Reexamen	
Manual del Conductor	
Completivo	
Renovación Carnet de Aprendizaje	
Renovación Licencia de Conducir Categoría 2	
Renovación Licencia de Motociclos Categoría 1	
Renovación Licencia Categoría 3	
Renovación Licencia Categoría 4	
Renovación Licencia Categoría 5	
Consulta en línea estatus Licencia de Conducir	
Proceso para Eliminar Restricción Lente Correctivo	
Proceso para Eliminar Restricción Menor de Edad	
Proceso para Eliminar Restricción solo se Maneja de Día	
Proceso para Eliminar Restricción Transmisión Automática	
Proceso para Eliminar Restricción Uso de Audífonos	
Solicitud para Unidad Móvil	

Permiso uso Luces de Alta Luminosidad en Vehículos de Motor (LED)	Dirección de Vehículos de Motor	
Certificación para optar por la Obtención de Placas a Remolques, Semirremolques y Buggys		
Autorización de Accesos a Propiedades	Dirección de Tránsito y Vialidad	
Autorización para Colocar o Retirar Reductores de Velocidad en Vías Públicas		
Autorización para Colocar Publicidad en Vías Públicas		
Autorización para Construcción de Terminales de Pasajeros		
Autorización para Filmaciones o Fotografías en Vías Públicas		
Autorización para Realizar Actividades Deportivas y Religiosas en Vías Públicas		
Solicitud Permiso y/o Retiro de Vallas		
Autorización para Realizar Trabajos en Vías Públicas		
Permiso de Circulación de Vehículos de Cargas en Días Feriados		Dirección de Transporte de Carga
Permiso Especial para Transporte de Carga de Doble Cola		
Formulario de Registro Vehículos de Carga		
Permiso Especial para el Transporte de Cargas Sobredimensionadas y Exceso de Peso		
Planos Vehículo de Pasajeros o Carga		
Requisitos para Constitución de Compañías de (Taxistas)	Dirección de Transporte de Pasajeros	
Requisitos para Obtener Licencia de Operación para Alquiler de Vehículos o Rent Car		
Requisitos para Obtener Licencia de Operación Personal o Moral, Transporte Turístico y Transporte de Personal		
Requisitos para obtener Licencia de Operación Personal o Moral, Transporte Terrestre de Autobuses y Minibuses		
Formulario Registro Transporte Escolar		
Tarjeta Bonogas		
Charlas ENEVIAL		Escuela Nacional de Educación Vial (ENEVIAL)
Formulario Solicitud de Visita Parque Infantil	Dirección de Movilidad Sostenible	
Certificación Para Realizar Estudios de Impacto de Tráfico a Empresas e Ingenieros Individuales		

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

El Plan Estratégico del INTRANT 2021-2024, fue el resultado de la participación, discusión y el consenso de los integrantes de los diferentes niveles jerárquicos de la Institución, y expone los objetivos y cursos de acción propiciados para concretar la Misión y alcanzar la Visión que nos hemos planteado para el futuro de la organización, considerando los instrumentos para la planificación estratégica nacional con que cuenta el país, el Plan de Gobierno 2020-2024 y la asesoría del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD).

Dicho Plan Estratégico cuenta con tres ejes y dos medidas de políticas, tal como se presenta a continuación.

1. **Planificación, Diseño, Innovación y Supervisión de la Movilidad Terrestre**, cuyo objetivo es gestionar la rectoría nacional de la movilidad, el transporte terrestre, el tránsito y la seguridad vial en la planificación, diseño, innovación y supervisión de la movilidad terrestre y la seguridad vial, centrado en el ciudadano, asegurando nuestra contribución a la mejora en su calidad de vida.
2. **Seguridad Vial**, cuyo objetivo es promover el desarrollo de vías, vehículos y comportamientos más seguros, así como fortalecer los conocimientos y capacidades requeridos para gestionar adecuadamente la seguridad vial en el país y lograr las conductas que permitan el tránsito y transporte seguro de los ciudadanos.
3. **Fortalecimiento Institucional**, cuyo objetivo es generar y asegurar las competencias y enfoque integral de la movilidad terrestre y la seguridad vial, fortaleciendo los roles y responsabilidades de los actores del sistema.

Medidas de Política:

1. Elaboración de Reglamentos y Normativas Técnicas.
2. Revisar y reestructurar la institucionalidad del sector transporte para reducir el número de instituciones del Estado con carga presupuestaria, mejorando el funcionamiento del sector.

Eje Estratégico 1: Planificación, Diseño, Innovación y Supervisión de la Movilidad Terrestre	
Resultados institucionales PEI	Cantidad de Productos Terminales (Relevantes)
R.1.1. Fortalecido un sistema integrado de transporte público, intermodal, interoperable, sostenible y al alcance de los usuarios en el Gran Santo Domingo y Santiago.	3
R.1.2. Fortalecidas las capacidades técnicas en cuanto a movilidad y tránsito en municipios y distritos municipales a nivel nacional.	3
R.1.3. Mejorada e incrementada la regulación del servicio de moto taxistas en el país.	2
R.1.4. Incrementada la regulación de los prestadores del servicio de transporte terrestre de pasajeros	3
R.1.5. Incrementada la regulación del servicio de transporte de carga.	3

Eje Estratégico 2: Seguridad Vial	
Resultados institucionales PEI	Cantidad de Productos Terminales (Relevantes)
R.2.1. Incrementada la fiscalización del correcto funcionamiento de las condiciones técnicas de los vehículos.	3

R.2.2. Mejorado los comportamientos y conductas de la población (conductores, peatones, usuarios de transporte) que permitan el tránsito y transporte seguro de los ciudadanos	11
---	----

Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional	
Resultados institucionales PEI	Cantidad de Productos Terminales (Relevantes)
R.3.1. Fortalecidos los procesos internos de la Institución atendiendo a la debida transparencia y normas de control interno.	2
R.3.2. Incrementada la capacitación de los colaboradores de acuerdo a las necesidades de la institución y los perfiles de los puestos.	1
R.3.3. Mejorada y gestionada la comunicación interna de manera eficiente.	3

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Durante la evaluación de la Institución mediante el modelo CAF basada en la Guía 2020, se han identificado como puntos fuertes la gestión de la Institución soportada en la base legal y la filosofía institucional, con una planificación Institucional fortalecida y cumpliendo con todos los requerimientos del Sistema Nacional de Inversión Pública, la cual es complementada por las excelentes relaciones con nuestro grupo de interés (ciudadanos, socios del sistema, autoridades políticas, organismos internacionales, etc.).

Contamos con una gestión basada en procesos definidos, documentados y disponibles para todas las áreas y de esta manera garantizar la estandarización de los procesos y la calidad de los resultados presentados a la ciudadanía.

Disponemos de diversos medios para presentar la información de nuestros servicios y para garantizar la interacción con los ciudadanos y clientes de la Institución, además

hacemos uso de la tecnología para la simplificación de los tramites y servicios que brindamos para garantizar la calidad de vida de los ciudadanos.

Todo esto respaldado por la forma como gestionamos nuestros recursos humanos, el desarrollo de sus capacidades y su involucramiento en la toma de decisiones, también la gestión por procesos y de los recursos con los que contamos para la ejecución de nuestra misión.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

Las áreas de mejora identificadas nos ayudarán a optimizar la percepción interna y externa de la Institución, aprovechar las nuevas ideas de los colaboradores y los grupos de interés para crear nuevas oportunidades de innovación orientadas al logro de los objetivos institucionales y satisfacer las necesidades de estos, así como seguir brindando servicio de calidad a la ciudadanía.

2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.3.1 LIDERAZGO.

Criterio 1.

Subcriterio 1.1, ejemplo 7. No se evidencia que se refuerce la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).

Subcriterio 1.2, ejemplo 2. No contamos con indicadores para medir el impacto de la organización para todos los niveles.

Subcriterio 1.2, ejemplo 10. No se evidencia que se comuniquen las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estos.

Subcriterio 1.3, ejemplo 1. No se evidencia que se predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, ni participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).

Subcriterio 1.3, ejemplo 2. No se evidencia que se inspira 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.

Subcriterio 1.3, ejemplo 3. No se evidencia que se consulte a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización

Subcriterio 1.3, ejemplo 7. No se evidencia que en la actualidad se reconozcan y premien los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.

Subcriterio 1.4, ejemplo 1. No se evidencia el análisis y monitoreo sistemático

de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

2.3.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.

Criterio 2.

Subcriterio 2.1, ejemplo 1. No se evidencia el análisis regular y/o sistemático 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.

Subcriterio 2.1, ejemplo 2. No se evidencia que se realicen levantamientos periódicos de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.

Subcriterio 2.2, ejemplo 3. No se evidencia que se integren los aspectos responsabilidad social y diversidad de género en las estrategias y planes de la organización.

Subcriterio 2.4, ejemplo 1. No se evidencia que se identifique las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.

Subcriterio 2.4, ejemplo 2. No se evidencia que se construya una cultura para la innovación y creación de un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.

Subcriterio 2.4, ejemplo 3. No se evidencia que se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.

Subcriterio 2.4, ejemplo 4. No se evidencia que se promueva el aporte de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.

Subcriterio 2.4, ejemplo 5. No se evidencia que se asegure la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

2.3.3 PERSONAS.

Criterio 3.

Subcriterio 3.1, ejemplo 4. No se evidencia el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.

Subcriterio 3.1, ejemplo 6. No se evidencia que se aplique una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros

Subcriterio 3.2, ejemplo 5. No se evidencia la tutoría, mentoría y asesoramiento individual al nuevo colaborador.

Subcriterio 3.2, ejemplo 8. No se evidencia que se han desarrollado 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.

Subcriterio 3.2, ejemplo 9. No se evidencia que se evalúe 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.

Subcriterio 3.3, ejemplo 3. No se cuenta con asociación de servidores públicos.

Subcriterio 3.3, ejemplo 5. No se evidencia que se publicaron los resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones de la encuesta de clima y acciones de mejora derivadas.

Subcriterio 3.3, ejemplo 6. No hemos asegurado las buenas condiciones de trabajo en toda la organización ni los requisitos de seguridad laboral.

Subcriterio 3.3, ejemplo 8. No se evidencia que se preste atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.

Subcriterio 3.3, ejemplo 9. No se evidencia proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no.

2.3.4 ALIANZAS Y RECURSOS.

Criterio 4.

Subcriterio 4.1, ejemplo 3. No se evidencia que se realicen evaluaciones y revisiones; ni se monitorean los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.

Subcriterio 4.1, ejemplo 4. No se evidencia que se identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.

Subcriterio 4.3, ejemplo 2. No se evidencia la evaluación de riesgos financieros en la formulación del presupuesto institucional.

Subcriterio 4.3, ejemplo 4. No se evidencia 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).

Subcriterio 4.3, ejemplo 5. No se evidencia sistemas de planificación de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuestos de género/ diversidad, presupuestos energéticos).

Subcriterio 4.3, ejemplo 6. No se evidencia que se delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras y las equilibren con el control financiero.

Subcriterio 4.4, ejemplo 3. No se evidencia que se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.

Subcriterio 4.4, ejemplo 4. No se evidencia que se establecen redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.

Subcriterio 4.4, ejemplo 5. No se evidencia que se monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.

Subcriterio 4.4, ejemplo 8. No se evidencia que se asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

Subcriterio 4.5, ejemplo 1. No se evidencia que se diseñe la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.

Subcriterio 4.5, ejemplo 2. No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

Subcriterio 4.5, ejemplo 7. No se evidencia que se tome 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.

Subcriterio 4.6, ejemplo 3. No se evidencia Gestión de Ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.

Subcriterio 4.6, ejemplo 4. No se evidencia que se brinde un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.

Subcriterio 4.6, ejemplo 5. No se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos.

2.3.5 PROCESOS.

Criterio 5.

Subcriterio 5.1, ejemplo 3. No se evidencia que se analizan y evalúan 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.

Subcriterio 5.1, ejemplo 7. No se evidencia que se establezcan 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.).

Subcriterio 5.2, ejemplo 3. No se evidencia que se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.

Subcriterio 5.3 ejemplo 4. No se evidencia que se incorporen incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.

2.4 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.4.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Criterio 6:

Subcriterio 6.1, Punto 1, ejemplo 3. No hemos medido la opinión de los ciudadanos/clientes sobre la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

Subcriterio 6.1, Punto 2, ejemplo 4. No se evidencia que tengamos Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.)

Subcriterio 6.1, Punto 2, ejemplo 5. No se ha medido la percepción de la capacidad de la organización para la innovación.

Subcriterio 6.1, Punto 2, ejemplo 6. No se ha medido la percepción de la agilidad de la organización.

Subcriterio 6.1, Punto 2, ejemplo 7. No se ha medido la percepción de la digitalización en la organización.

Subcriterio 6.2, Punto 3, ejemplo 3. No se ha medido el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.

Subcriterio 6.2, Punto 3, ejemplo 4. No se han medido los indicadores de cumplimiento con relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.

Subcriterio 6.2, Punto 3, ejemplo 5. No se han medido el 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.

2.4.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Criterio 7: Resultados en las Personas

Subcriterio 7.1, Punto 2, ejemplo 7 No se ha medido la opinión del personal respecto al enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

Subcriterio 7.2, Punto 1, ejemplo 2. No se ha medido el nivel de participación en actividades de mejora.

Subcriterio 7.2, Punto 1, ejemplo 3. No se recibieron reportes sobre dilemas éticos ni conflictos hacia la Institución.

Subcriterio 7.2, Punto 1, ejemplo 4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.

Subcriterio 7.2, Punto 1, ejemplo 5. No contamos 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).

Subcriterio 7.2, Punto 2, ejemplo 2. No se han medido los indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.

Subcriterio 7.2, Punto 2, ejemplo 3. No se evidencia que se determine las tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, así como la eficacia de la utilización del presupuesto para las actividades.

Subcriterio 7.2, Punto 2, ejemplo 4. No se evidencia la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

2.4.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Criterio 8:

Subcriterio 8.1, ejemplo 1. No se ha medido la opinión de la sociedad respecto a el 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.

Subcriterio 8.1, ejemplo 2. No se ha medido la opinión de la sociedad respecto a 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.).

Subcriterio 8.1, ejemplo 3. No se ha medido la opinión de la sociedad respecto a acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.

Subcriterio 8.1, ejemplo 4. No se ha medido la opinión de la sociedad respecto al 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.

Subcriterio 8.1, ejemplo 5. No se ha medido la opinión de la sociedad respecto al 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.

Subcriterio 8.1, ejemplo 6. No se ha medido la opinión de la sociedad respecto al impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

Subcriterio 8.1, ejemplo 7. No se ha medido la opinión de la sociedad respecto la opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).

Subcriterio 8.2, ejemplo 1. No se evidencia que se realicen 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).

Subcriterio 8.2, ejemplo 2 No se evidencia que se mida la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.

Subcriterio 8.2, ejemplo 4. No se evidencia que contemos con programas/proyectos específicos para emplear a minorías.

Subcriterio 8.2, ejemplo 5. No se evidencia apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

Subcriterio 8.2, ejemplo 8. No se miden resultados 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).

2.4.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

Criterio 9.

Subcriterio 9.1, ejemplo 3. No contamos con resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.

Subcriterio 9.1, ejemplo 4. No contamos con los resultados del grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.

Subcriterio 9.1, ejemplo 6. No se ha medido resultados de innovaciones en servicios/productos.

Subcriterio 9.1, ejemplo 7. No se ha medido resultados de la implementación de reformas del sector público.

Subcriterio 9.2, ejemplo 3. No se evidencia se realicen análisis comparativos de Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.

Subcriterio 9.2, ejemplo 4. No se evidencia se mida la eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).

Subcriterio 9.2, ejemplo 5. No se evidencia el 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.)

3 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

El proceso de Autodiagnóstico mediante el Modelo CAF es una experiencia que nos enriquece, pues nos permite dar una mirada a la organización, identificar nuestras debilidades y establecer acciones para nuestro fortalecimiento, donde se pone de manifiesto las ventajas de trabajar con un equipo multidisciplinario enfocado en la mejora continua de la Institución.

Hemos identificado que contamos con fortalezas en muchos de los criterios facilitadores y en dar a conocer la información a nuestros grupos de interés por los diferentes medios que tenemos establecidos.

Pudimos comprobar que existen acciones que realizamos sin una correcta planificación y/o establecimiento de objetivos y por consiguiente se hace difícil poder presentar los resultados de los logros a alcanzar y las evidencias de esas acciones implementadas.

Debemos fortalecer la correcta gestión de los procesos con el establecimiento de indicadores y el conocimiento de la percepción de nuestros grupos de interés tanto a lo interno como externo.

4 RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: INTRANT		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	59	90
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	41	90
3: Personas (100 puntos)	27	50
4: Alianzas (100 puntos)	59	80
5: Procesos (120 puntos)	84	100
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	60	90
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	10	50
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	10	50
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	60	90
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	409	690

