

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACION FISICA (INEFI)

**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.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El INEFI cuenta con un marco estratégico institucional, definidos y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurándonos que estén vinculados a las estrategias nacionales. Esto se puede ver en su Plan Estratégico institucional, vinculado a la END, a los ODS y al PNPSP.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco legal institucional.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Marco Estratégico Institucional</li> <li>• Página Web</li> </ul>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La misión, visión, valores y Objetivos se socializan con todo el personal y están publicados en un lugar visible en el INEFI.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco legal institucional.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Marco Estratégico Institucional</li> </ul>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de</p>	<p>El INEFI asegura que la misión, la visión y los valores están alineados a las estrategias nacionales,</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia Nacional de Desarrollo</li> <li>• Plan anual POA</li> <li>• Marco legal institucional.</li> </ul>	

Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).		
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>El INEFI garantiza 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><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de los encuentros de socialización de misión, visión y valores.</li> <li>• Registro de participación de socialización.</li> </ul>	
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>La institución asegura 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.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización.</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Página Web</li> </ul>	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	<p>La institución dispone de un Código de Ética Institucional, el cual garantiza una gestión eficiente y transparente en el buen uso de los recursos.</p> <p><b>Se Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Constancia de socialización del Código con los servidores.</li> <li>• Listado de participantes.</li> <li>• Fotos.</li> <li>• Captura de Pantalla del Portal de Transparencia</li> </ul>	

7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Se desarrollan iniciativas (reuniones, donde se refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre los empleados, cabe mencionar que para ellos el Comité de seguridad, Comisión de ética, comité de calidad y asociación de servidores públicos, realizan reuniones, talleres para fortalecer el liderazgo. <b>Se evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones.</li> <li>• Programación de agenda.</li> <li>• Publicaciones en la página Web.</li> <li>• Código de Ética (portada e índice).</li> </ul>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Se Define e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la</p> <p><b>Se Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con los encargados,</li> <li>• Lista de asistencias,</li> <li>• Fotos</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formularios de acuerdos del desempeño laboral</p>	

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El INEFI garantiza nuevas expectativas según los grupos de interés, para un sistema organizacional correcto y de acuerdo con las expectativas, implementando actividades deportivas con los barrios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de sugerencias</li> <li>• página web</li> <li>• Fotos</li> </ul>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La institución garantiza nuevas expectativas según los grupos de interés, para un sistema organizacional correcto y de acuerdo con las expectativas implementada y los acuerdos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones de sugerencias</li> <li>• Fotos</li> <li>• Página web</li> </ul>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>En este instituto se aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF.</p> <p><b>Evidencias:</b> Guía CAF</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El INEFI asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna en toda la organización, a través de todos los medios de comunicación de mayor alcance.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes, Sociales (Twitter, Facebook,</li> <li>• Instagram y YouTube</li> <li>• Comunicados de prensa y/o Clippings</li> <li>• Página Web y publicaciones en el Portal de Transparencia</li> <li>• Intranet institucional</li> <li>• Correo institucional</li> <li>• Grupo institucional de WhatsApp</li> </ul>	

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En el INEFI contamos con las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Así mismo el personal cuenta con el equipamiento necesario para ejecutar los procesos y proyectos que le son asignados, tanto en términos de tecnologías como de equipamiento y espacios de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comités de trabajo comité de calidad, de seguridad y salud en el trabajo, otros.</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>En la institución se aseguran buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b> A través de Circulares, WhatsApp, redes sociales, Twitter, entre otros.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La institución muestra su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CAF 2021</li> <li>• Planes de mejora</li> <li>• Uso de recursos virtuales</li> </ul>	
<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 comunican las iniciativas de cambio y los efectos a través de reuniones de personal, y correos electrónicos informativos, previo a su implementación.</p> <p><b>Evidencia:</b> Registro de reuniones de personal Correos electrónicos</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><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la</p>	<p>En este instituto a todos los niveles se exhiben acciones de cumplimiento con los objetivos y valores establecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de socialización y actividades.</li> <li>• Educación en el fortalecimiento de las capacidades de liderazgo y comunicación.</li> <li>• Comités de trabajo.</li> <li>• Mesas de trabajo</li> </ul>	
<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>El INEFI promueve una cultura de respeto, liderazgo y apertura para contrarrestar cualquier situación, y se fomenta la igualdad de oportunidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencias por situaciones especiales.</li> <li>• Capacitación en todos los niveles de la organización.</li> <li>• Buzones de denuncias y sugerencias</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se comunican a través de diferentes vías a todos los empleados los cambios importantes que ocurren en la organización. Así mismo se toma en cuenta su opinión a través de la encuesta de clima.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Circulars/correos electrónicos y publicaciones sobre cambios en la organización.  Informe de encuesta de clima 2021-2022</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>Se empodera y apoya al personal para el desarrollo de sus tareas haciendo un acuerdo de responsabilidad a través del acuerdo de desempeño, que se evalúa trimestralmente para valorar el avance y retroalimentar oportunamente para mejorar.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de desempeños</li> <li>• Minutas reuniones evaluación acuerdos</li> </ul>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se motiva, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Política para la delegación de funciones, plantilla de evaluación acuerdos desempeños, Planes de acción y mejoras, Correos electrónicos, Comunicaciones escritas, Autoevaluación y Taller Gestión de Calidad en la Administración Pública.</p>	

6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Se 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). <b>Evidencias:</b> Circulares, convocatorias a talleres y lista de participantes	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se Reconoce y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajos. <b>Evidencia:</b> Circulares, premios medallas al mérito entre otros.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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 analizan y monitorean las necesidades de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes para tomar en cuenta sus expectativas y atender a sus necesidades presentes y futuras. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas y registro</li> <li>• Agendas de reuniones</li> </ul>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Se desarrollan y se mantienen relaciones con las autoridades, desde las áreas ejecutivas y legislativas. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta reuniones técnicas</li> <li>• Convenios mediante el cual ambas instituciones se comprometen a fomentar el deporte y valores</li> </ul>	

3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se identifican las políticas relevantes para la organización para integrarlas a la gestión. <b>Evidencia:</b> Procedimiento de actualización y evaluación de normas legales	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	La institución esta alineada con las políticas públicas y las decisiones políticas. Desarrolla programas acordes a las necesidades para la toma de decisiones. <b>Evidencias:</b> Vinculación del PEI y el POA	
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.).	Se Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades, etc.). <b>Evidencias:</b> Convenios interinstitucionales (INFOTEP, otros).	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.		No se ha realizado
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.	Se promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y se desarrolla un concepto de publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de contenido en redes sociales y pagina web</li> <li>• Participación en Programas televisivos y radiales.</li> <li>• Notas de prensa en periódicos físico y digital.</li> </ul>	

**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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Se han identificados las condiciones que deben cumplirse para el alcance de los objetivos estratégicos a través del análisis de los factores externo e internos de la institución. <b>Evidencias:</b> POA 2022-2023	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se tienen identificados a los grupos de interés, y se utilizan medios como los buzones de quejas y sugerencias, foro, redes sociales y encuestas para levantamiento de información de sus necesidades y expectativas. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA Foro página web</li> <li>• Buzones de sugerencias</li> </ul>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	La institución se mantiene al corriente de las reformas y cambios del sector para Redefinir/revisar y actualizar en la planificación estratégicas. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo</li> <li>• Plan estratégico institucional</li> </ul>	
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.		

Estos análisis se realizan por medio de este Autodiagnóstico CAF que se realiza anualmente.

**Evidencias:** La evidencia se puede encontrar en la Guía CAF 2020 para la realización del Autodiagnóstico.

Documento Externo  
SGC-MAP

--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	Se traduce la misión y visión en la elaboración de los Planes Estratégicos y Planes Operativos anuales. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-204</li> <li>• POA 2022, 2023</li> </ul>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Se involucran los grupos de interés para el desarrollo de la estrategia y de la planificación por medio de la participación e involucramiento. <b>Evidencia:</b> Agenda reuniones	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.		No se evidencia la existencia de una política de diversidad y género.
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Se evidencia asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. <b>Evidencias:</b> Plantillas de presupuesto, oficios, entre otros	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></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>Se evidencia la implementación de la estrategia y planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal que apoyan los procesos, proyectos y estructuras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizativa aprobada</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Mapa y manual de procesos</li> </ul>	
<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>Se evidencia la elaboración de planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b> solicitudes, planes, entre otros.</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>Se 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</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Taller socialización procesos</li> <li>• Comunicación de resultados informe de indicadores</li> <li>• Página Web</li> <li>• WhatsApp institucional</li> </ul>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se realizan evaluación periódica de los logros de la Institución, a todos los niveles, con el monitoreo del PEI y monitoreos trimestrales de los POA a través de los tableros de mando o dashboard y reuniones con los responsables de área, así como el seguimiento mensual de las actividades en el Sistema de Seguimiento Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMAP) a todas las unidades organizativas, conociendo cada área los avances y logros de sus actividades en consecución asegurando la ejecución de la estrategia y el alcance de los objetivos.</p>	

En las evaluaciones periódicas encabezadas por la Máxima autoridad surgen cambios en la planificación estratégica y operativa de las áreas, pasando líneas de acción, indicadores y actividades a aquellas en las que se han analizado más Guía acorde con su misión funcional establecida, del Cumplimiento de las Normativas los responsables o a su requerimiento.

Se evidencia también las autoevaluaciones anuales. Se hace de conocimiento a todo el personal actividades de mayor relevancia con las fechas estimadas y los cumplimientos.

Se observa en los correos institucionales remitidos y/o instruidos por la máxima autoridad.

- Premios Medalla al Mérito profesores de educación física
- Galardonada por una exaltación en la Semana de Calidad por el Plan de Capacitación y su Cumplimiento.
- Fotos con los Primeros cinco lugares en la premiación.

Se evidencian los indicadores de medición a los objetivos estratégicos misionales, en los que se visualiza y se les dan seguimiento a las ejecutorias del Plan Operativo Anual (POA) 2023 con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales.

También se evidencia que la institución realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, en la reunión de revisión del sistema de gestión de la calidad que se realiza dos veces al año.

Se evidencia que producto de los monitoreos trimestrales del Plan Operativo Anual (POA), los responsables de áreas realizan planes de acción a las metas no logradas o logradas parcialmente.

Evidencia:

- Informe de seguimiento al PEI
- Sistema de Seguimiento Monitoreo y DE función Pública (SISMAP).
- Informe de resultados trimestrales POA Guía CAF Poder Ejecutivo 2020
- Listado de participación en las reuniones de presentación resultados de monitoreo trimestrales.
- Emails remitidos con los resultados Mensuales.

Documento Externo  
SGC-MAP

--	--

**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
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se identifican las necesidades de cambio y posibles innovaciones, aplicando el uso de tecnologías. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adquisición sistema de Instalación de control de asistencia.</li> </ul> Implementación de Intranet para gestión de comunicación interna.	
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.		Aún no se ha realizado
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		Aún no se evidencia el establecimiento de una política de innovación.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	La institución promueve el uso de los recursos tecnológicos para fortalecer la interacción entre la organización y los clientes, en el cual se tiene un contacto más directo con los clientes/ciudadanos. <b>Evidencias:</b> Página Web institucional, Correo electrónico para quejas y sugerencias, Chat institucional	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto Anual</li> <li>Plan Operativo</li> </ul>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Documento Externo  
SGC-MAP



**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
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección de necesidades de capacitación</li> <li>• Planificación de recursos humanos</li> </ul>	
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.	Desarrolla e implementa una política de gestión de recursos humanos basada en criterios objetivos para las gestiones del área y del personal que realiza la selección conforme a lo que se establece la Ley 41-08 de Función Pública. <b>Evidencias:</b> Procedimientos y políticas de recursos humanos (reclutamiento, compensación y beneficios, asignación de responsabilidades).	
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.	Se implementa una política de recursos humanos basada en los principios de las normativas vigentes para el sector (Ley 41-08). En ese mismo sentido, el INEFI se preocupa porque exista un equilibrio entre el trabajo y la vida laboral de sus empleados, por lo que se mantiene abierto y atento a las necesidades de su personal para responder oportunamente. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de recursos humanos acorde a las normativas vigentes</li> <li>• Otorgamiento de permisos para estudios</li> <li>• Acciones de personal</li> </ul>	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se gestionan los procesos de selección del personal a través de concursos públicos o publicación de vacantes por diferentes medios, se aplican pruebas a los postulantes para validar sus habilidades y actitudes. En este mismo orden el INEFI apoya el desarrollo profesional de sus colaboradores a través de sus planes de capacitación y de oportunidades y facilidades para que se puedan capacitar. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación anual.</li> <li>• Licencias por estudios, entre otros</li> </ul>	

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.	Se apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño. <b>Evidencias:</b> plantillas de acuerdos y evaluaciones	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se evidencia una política de género o una unidad ni estadísticas al respecto.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	El INEFI cuenta con un plan de capacitación anual para el desarrollo de las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. <b>Evidencias:</b> Plan de capacitación anual Evaluaciones del desempeño Registro/certificaciones de capacitaciones 2022	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	La institución atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concursos públicos según normativas</li> <li>• Publicación de vacantes</li> <li>• Plan de capacitación anual según detección de necesidades</li> </ul>	

<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>La institución lleva a cabo capacitaciones que son normativas, es decir aquellas que son de cumplimiento obligatorio y las capacitaciones técnicas, aquellas que se determinan mediante la evaluación de desempeño y que están contenidas en el Plan de Capacitación. <b>Evidencias:</b> Plan de capacitaciones Anual y Evaluaciones de desempeño</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>La institución ofrece talleres y cursos tanto internos como externos. Los externos son realizados a través de diferentes instituciones del Estado. El departamento de Recursos Humanos programa cursos de liderazgo, habilidades gerenciales, servicio al cliente, calidad en el servicio, etc. Con el fin de desarrollar competencias específicas en estas áreas. <b>Evidencias:</b> Plan de capacitaciones anual.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos es el encargado de realizar la inducción del personal de nuevo ingreso. En esta inducción se le comunica al nuevo empleado informaciones generales de los procesos de la institución. Luego de esto es entregado al responsable del área donde trabajará, el cual debe enseñarle las tareas, funciones, y herramientas de su trabajo. El encargado debe reportar el desenvolvimiento del nuevo empleado a RRHH. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de inducción del personal administrativo y docente fijos</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución posee alianzas con instituciones nacionales e internacionales para realizar movilidad de empleados y docentes. Además, según el procedimiento de reclutamiento y selección del personal la institución toma en cuenta a su personal interno para cubrir plazas vacantes, siempre y cuando cumpla con el perfil del puesto de trabajo. Posteriormente son evaluados para determinar las competencias y conocimientos requeridos para el puesto. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de reclutamiento y selección de personal Alianzas con instituciones nacionales e internacionales.</p>	

<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>El personal de la institución a través de convenios con otras instituciones públicas puede tomar cursos, donde se imparten cursos técnico-profesionales y se ofrecen cursos orientados a gestión pública y finanzas. <b>Evidencias:</b> Plan de capacitación anual, Convocatorias, convenios, entre otros.</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>La institución de manera recurrente realiza acciones de capacitación dirigidas a la gestión de riesgo, dotando a sus colaboradores de conocimientos sobre ética, transparencia, régimen ético y disciplinario. Posee además un procedimiento de manejo de conflictos donde se detalla cómo proceder con este tipo de situaciones. <b>Evidencias:</b> Comunicación Charla de Relaciones Laborales, Régimen Ético y Disciplinario</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>La institución tiene descrito en el procedimiento de capacitación y desarrollo que el responsable del área de la cual la persona tomó la capacitación debe evaluar la eficacia de la capacitación completando el formulario para los fines. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de capacitación y desarrollo Formulario de evaluación de la capacitación, asistencia, entre otros.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<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>La institución promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y trabajo en equipo. <b>Evidencias:</b> Buzones de quejas y sugerencias Correo electrónico.</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 institución promueve de forma proactiva un entorno que propicia la aportación de ideas y sugerencias de los empleados. <b>Evidencias:</b> Buzones de quejas y sugerencias Correo electrónico de Calidad Procedimiento de quejas y sugerencias</p>	

<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La institución involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.  <b>Evidencias:</b> Procedimiento de planificación estratégica y operativa, Planes Operativos levantadas y Procedimiento</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución siempre procura el acuerdo entre los directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.  <b>Evidencias:</b> Acuerdos de desempeño Indicadores de gestión, POA</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La institución realiza encuesta para conocer el grado de satisfacción de los servidores y de los servicios que ofrecemos.  <b>Evidencias:</b>  Informe de encuesta de clima laboral donde obtuvimos un 75% en el encuentro general para resultados del Clima Laboral y las encuesta sobre los servicios que ofrecemos.</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>Se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad labor.  <b>Evidencias:</b> Botiquines, señalizadores de prevención entre otros.</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 garantiza las condiciones que facilitan la conciliación laboral y personal de los empleados, concediéndole permisos o licencias a todos aquellos empleados que tengan la necesidad de requerirlo.  <b>Evidencias:</b> Formulario de solicitud de licencia y beneficios adicionales Permisos por maternidad y paternidad</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.  <b>Evidencias:</b> Jornadas de vacunación  . Jornada de salud/ charlas,  . Políticas de Compensación, Beneficios e Incentivos.  • Autobús de Transporte  • Expediente del personal con discapacidad</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almuerzo a todos los servidores</li> <li>• Relación de Personal beneficiado con uniformes</li> <li>• Lista de participantes en taller o charla de sensibilización</li> </ul>	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<p>Se ha proporcionado planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria.</p> <p><b>Evidencias:</b> Programa de Reconocimiento, Incentivos (rendimiento individual e indicadores), asignación de combustible y flota, jornada de vacunación, Sensibilización sobre seguridad y salud, programas de capacitación, entre otros.</p>	

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	<p>Se han Identificado nuestros socios clave del sector y la sociedad civil establecemos el tipo de relaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Facturas de pago de servicios, contrato y facturas, Acuerdo de cooperación TSS, OGTIC, entre otros</p>	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y	<p>La institución desarrolla y gestiona acuerdos de cooperación con diversa clubes entre otros, donde se toman en consideración los aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	

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.	<b>Evidencias:</b> Matriz de seguimiento a los acuerdos institucionales. Acuerdos con instituciones, Matriz de evaluación de proveedores, acuerdos de cooperación con el INFOTEP entre otros.	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Se han definido mediante los contratos y acuerdos firmados. <b>Evidencia:</b> Se monitorea a través presentación de informe	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se han identificado las necesidades de alianzas público-privada para actividades de formación continua y apoyo en el desarrollo de sus funciones. <b>Evidencia:</b> Consejo Nacional de Seguridad Social e INFOTEP	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	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.  <b>Evidencia:</b> Formulario Constancia de Compromiso de los Proveedores, Portal de Compras y Contrataciones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	La Oficina de Acceso a la Información Pública, responde publicando información institucional acorde a la normativa vigente por la DIGEIG. <b>Evidencias:</b> Portal Web de Transparencia, boletines informativos, Manual de procedimientos de OAI, Portal 311, Datos abiertos.	

<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>Nuestros clientes son incentivados a involucrados en la participación en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización, expresar sus quejas y sugerencias a través de diversos medios y así poder tener la retroalimentación de nuestros estudiantes y empleados.  <b>Evidencias:</b> Correo, Buzones de quejas y sugerencias, Comité de calidad, encuesta de satisfacción, entre 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>Se ha desarrollado una gestión eficaz de las expectativas a través de la publicación de servicios y compromisos de servicios.  <b>Evidencia:</b> Carta Compromiso MAP, portal web</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 desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad.  <b>Evidencias:</b> Brochurs de procedimientos para carta compromiso.</p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Se ha alineado la gestión financiera con los objetivos estratégicos, a través de presupuestos, respetando los requisitos legales vigentes. Se alinea a los POA y el Presupuesto anual.  <b>Evidencia:</b>  Plan Estratégico y Plan Operativo, Presupuesto 2023, Plan Anual de Compras</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se evalúa los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras a partir del análisis de los riesgos. <b>Evidencias:</b> Matriz POA	
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.	Se ha asegurado la transparencia financiera y presupuestaria. <b>Evidencia:</b> Portal de Transparencia, Publicación Presupuesto y la ejecución presupuestaria, Indicador de Gestión presupuestaria, plataforma SIGEF	
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).	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. <b>Evidencia:</b> Financieras. SIGEF, Rendición de Cuentas, Memoria Institucional.	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos).	Se ha gestionado a través de sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos. <b>Evidencia:</b> Control presupuestario y 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 su proceso y procedimientos. <b>Evidencia:</b> Organigrama MAP, Ficha de proceso	

**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. <b>Evidencias:</b> SASP, SIGEF, SASP	
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. <b>Evidencia:</b> Informes de buzones de sugerencias, documentaciones externas, Correos electrónicos, procedimiento de mensajería	
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 en la institución. <b>Evidencias:</b> Capacitaciones en áreas TIC	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		

La institución recibe información externa relevante y se asegura de obtener el mejor aporte disponible.

**Evidencias:** Correo institucional, redes institucionales.

5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Se monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. <b>Evidencias:</b> OAI	
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.	Se evidencia el Desarrollo de los 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. <b>Evidencias:</b> WhatsApp Institucional, intranets, correos institucionales, colaboración en línea, entre otros.	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de	El acceso e intercambio de información relevante es intercambiado con los usuarios y grupos de interés. <b>Evidencias:</b> Correo institucional y Portal de Transparencia entre otros.	

manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.		
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Se actualizo el site de calidad donde se encuentran todos los documentos e informaciones de la institución para mejora continua. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de Documentación	

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia y diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. <b>Evidencias:</b> Informe y lista de participación	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se evidencia monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. <b>Evidencias:</b> Formularios de supervisión	
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.).	Se Identifica y usa nuevas tecnologías, mediante las certificaciones de la OGTIC garantizamos el uso eficiente y eficaz de las tecnologías. <b>Evidencias:</b> Implementación de Sistema de gestión institucional (SIGEI), Aplicación Nortic A3 y A5.	
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.	Se utiliza la tecnología para apoyar la colaboración y la participación. <b>Evidencias:</b> POA, Captura de pantalla, Captura de pantalla SIGERD	

<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 aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente.  <b>Evidencias:</b> Formulario de servicios entre otros.</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Los procesos de la gestión tecnológica del INEFI, están sustentados con el Sistema de Gestión de la ISO 9001:2015, en los cuales se han definido los siguientes procesos, procedimientos y políticas:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de Administración Controles</li> <li>- Desarrollo y Actualización Software.</li> <li>- Gestión Servicios TIC.</li> <li>- Mantenimiento Infraestructura TIC.</li> <li>- Procedimiento de Mantenimiento</li> <li>- Infraestructura TIC.</li> <li>- Procedimiento de Control de Acceso Lógico a las Diferentes Aplicaciones y Base de Datos.</li> <li>- Procedimiento de Desarrollo de Software.</li> <li>- Política de Control de Acceso Lógico.</li> <li>- Política Solicitud Desarrollo y Actualización de Software.</li> <li>- Política de Uso y Administración del Software Políticas de Uso y Movimientos de Equipos Tecnológicos, entre otras.</li> </ul>	
<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>No se evidencia</p>

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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).	Se evidencia y 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). Evidencias: Facturas	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Se proporciona el uso de las instalaciones manejado de manera eficiente basado en los objetivos estratégicos de las necesidades y limitaciones físicas. <b>Evidencias:</b> Fotos de puntos de encuentro y escaleras de emergencia. readecuación de espacios.	
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.	Se evidencia 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. <b>Evidencias:</b> Facturas y requisiciones	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	La institución facilita el uso de las aulas de la Escuela Nacional de Migración a otras instituciones públicas y privadas. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de solicitud, Formulario de solicitud.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Se llevan a cabo acciones para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	No se evidencia una política en este sentido. Elaboración de política de uso de los vehículos y viajes institucionales.
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).		No se ha realizado

**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.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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.	Se han identificado, mapeado y documentado los procesos asociados. <b>Evidencia:</b> Manual de procesos y procedimientos	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Se llevan a cabo acciones para gestionar los procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización. <b>Evidencias:</b> Gestión de los procesos y documentos institucionales a través de la plataforma Intranet institucional.	
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.	Los procesos se analizan y evalúan periódicamente son auditados interna y externamente, estos se derivan en objetivos del PEI, y se asigna su presupuesto. <b>Evidencia:</b> POA	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se han identificado los propietarios acordes al perfil, se plasman en la ficha de procesos. <b>Evidencias:</b> Manual de Política y Procedimientos	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Se han realizado acciones de simplificar procesos de forma regular, proporcionando cambios en los requisitos legales. <b>Evidencia:</b> Revisión y actualización de procesos (Control de cambios), Servicios en línea	
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.	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. <b>Evidencias:</b> Capacitación en la Norma ISO 9001, Documentación de procesos aplicando la norma ISO 9001	

<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>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><b>Evidencia:</b> Indicadores de Productos PEI (para calidad), Indicadores de Carta Compromiso, Indicadores de procesos</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 garantiza la protección de los datos en el cumplimiento de las normas OPTIC.</p> <p><b>Evidencia:</b> certificaciones OPTIC</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
<b>La Organización:</b>		
<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>Se involucra a través de encuestas internas y encuesta Carta compromiso.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuestas internas, Carta compromiso.</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>Utilizamos métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formulario de solicitud de los servicios que ofrecemos</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Estadísticas trimestrales (de prestación de servicios)</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,</p>	<p>Se Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización a través de medios digitales e impresos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Horarios flexibles, Capacitaciones en línea, publicadas en las redes sociales, Uso de Recursos audiovisuales, Redes Sociales, Pág. Web</p>	

carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).		
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>Se coordinan los procesos dentro de la organización y se alinean con los procesos de otras organizaciones a través de la alineación con la END, por ejemplo, y el cumplimiento de las normativas para los diferentes procesos en el sector público (DIGEPRES, MEPYD, COMPRAS, MAP, etc.). Además de convenios y planes de trabajo con otras organizaciones afines.</p> <p><b>Evidencias:</b> POA, Sistemas de gestión del sector (SIGEF, SISMAP, NOBACI, SASP, Portal transaccional, otros).</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Se han desarrollado sistemas compartidos con los socios en la cadena de prestación de servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plataforma de Servicios RD con la OGTIC, sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), Implementación del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)</p>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Se realizan mesas de trabajo entre organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. y/o con grupos de interés de acuerdo con diferentes intereses organizacionales, entre ellos mejora o resolución de situaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de mesas de trabajo, Taller sobre planificación de capacitaciones.</p>	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<p>Se evidencia la incorporación de incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Pagos de incentivos generales</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.		No se ha realizado
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Se evidencia el uso en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para fortalecer las capacidades de la institución en la prestación de los servicios que ofrece. <b>Evidencias:</b> Acuerdo OGTIC, Acuerdos con organizaciones del sector público y privado, Planes de trabajo interinstitucionales	

## 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
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
l) 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).	Se realizan encuestas de satisfacción para evaluar la atención de los colaboradores de la institución con los usuarios. <b>Evidencias:</b> Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023	

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).	Se evidencian orientaciones 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. <b>Evidencias:</b> OAI	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Se realizan congresos Nacionales y acompañamientos a los docentes en mejora de las prácticas pedagógicas	No se evidencia
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Se evidencia transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc. <b>Evidencia:</b> OAI y página web	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Se evidencia la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. <b>Evidencias:</b> OAI	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	La institución cuenta con un nivel de confianza general de 75% de satisfacción en sus servicios, según la encuesta de clima organizacional correspondiente al 2023 donde <b>Evidencias:</b> Resultados encuesta 2023 con 75%	

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.).

No se ha realizado

3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	En la encuesta de evaluación de servicios, la satisfacción general de los ciudadanos en cuanto a la calidad de los servicios con un 84.31%. <b>Evidencias:</b> Encuesta de servicios 2023 con un 84.31	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Se identifican acciones de diferenciación de servicios teniendo en cuenta necesidades específicas del cliente: <b>Evidencias:</b> Taller Género y Migración Ministerio de la Mujer	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Se evidencia en la encuesta de satisfacción ciudadana Innovación en la prestación de los servicios: 85 % en 2021 y 81% en 2022. <b>Evidencia:</b> Informe de Satisfacción Ciudadana 2021	
6) Agilidad de la organización.	Se evidencia una satisfacción en la agilidad de la organización con relación a la capacidad para dar respuesta. <b>Evidencias:</b> En la encuesta de satisfacción de los servicios que ofrecemos.	
7) Digitalización en la organización.	Se evidencia la satisfacción y digitalización en la instalación de equipos en la institución de un 76.33 % <b>Evidencias:</b> Encuesta de servicios 76.33% y POA	

## 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 el cumplimiento con el tiempo planificado para dar respuestas al procesamiento y prestación de los servicios, definidos en la sección de “servicios” de la página web en los diferentes servicios que ofrecemos.  <b>Evidencia:</b> Capacitación Docente, Acondicionamiento de Instalaciones Deportivas y Utillería Deportivas.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Se evidencia el número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias para el 2023, donde se recibieron unas 2 sugerencias a través del respondidas dentro del plazo estipulado (15 días).  <b>Evidencias:</b> Matriz de sugerencias 2023	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		
	No se evidencia	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La comunicación se maneja de doble vía con los grupos de interés, a través de los medios digitales que utiliza la institución. Actualmente la institución comparte contenido e interactúa con los grupos de interés a través de las 4 redes sociales más importantes (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube). Esto además de la página web, correo institucional, el WhatsApp institucional. <b>Evidencias:</b> Informe Resultados Redes Sociales y medios 311	No se evidencia
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Se evidencia que la institución ha logrado un 96.5 % en la evaluación trimestral al portal de transparencia por parte de la DIGEIG. <b>Evidencia:</b> Informes trimestral Oct-Dic 2022, DIGEIG	

3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	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, disponibles en el portal web de la institución. <b>Evidencia:</b> Informe POA 2022,2023	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Se evidencia a través sistema utilizado por la DIGEIG, Certificación Normas OPTIC Datos abiertos. <b>Evidencia:</b> Captura de Pantalla Certificación Datos Abiertos	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Se evidencia es el promedio de satisfacción con el horario de los servicios ofrecidos en la institución, según la encuesta de satisfacción ciudadana a cargo del MAP. <b>Evidencias:</b> Informe de satisfacción ciudadana a cargo del MAP	
6) Tiempo de espera.	Se evidencia la valoración de un 9.5% de 10% en el promedio de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido, según la encuesta de satisfacción ciudadana. <b>Evidencias:</b> Informe de satisfacción ciudadana	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Se evidencia el tiempo promedio de satisfacción del tiempo para p, según la encuesta de satisfacción al ciudadano. <b>Evidencias:</b> Informe de la encuesta de satisfacción	
8) Costo de los servicios.	N/A	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos. <b>Evidencias:</b> Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros	Está en proceso

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se evidencia

2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se evidencia calidad en la gestión verificar y da seguimiento a las quejas y sugerencias de sus usuarios para mantener la mejora continua de los procesos. El 5 del mes de mayo (primer viernes del mes), dimos la primera apertura a nuestro "Buzón de Sugerencias", acompañado de una testigo, en la que encontramos 2 sugerencias y 0 quejas, de la cuales se dio respuesta oportuna al 100% de estas, tomando en cuenta que solo fue necesario realizar y aplicar acciones correctivas al 67%. <b>Evidencias:</b> Informe de quejas y sugerencias por el correo institucional y WhatsApp	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		
	Aun no se ha realizado	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		Aun no se ha realizado
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.	Se evidencia el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades ambientes y el grado en que se cumplen. <b>Evidencias:</b> Comité de calidad, comité de seguridad entre otros.	No se evidencia

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>Se evidencia la participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos Se evidencia a través de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, un 85% de satisfacción en 2023. También es evidenciada la participación de los colaboradores con respecto a los servicios ofrecidos por la institución, a través de los reportes de los buzones de quejas y sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de encuesta de clima organizacional, informe cantidad de solicitudes atendidas a través OAI, 2021-2023, reportes del buzón de quejas y sugerencias, entre otras.</p>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>La institución dando fiel cumplimiento a la ley 200- 04 de libre acceso a la información pública, la institución cuenta con un portal de transparencia que cumple todos los estándares exigidos por la DIGEIG con un 96% de transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal de Transparencia, Certificación A3.</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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Este instituto monitorea de manera constante la imagen y rendimiento global de la organización de cara a los grupos de interés fue de 76% en la encuesta de clima organizacional del 2023.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de encuesta de clima</p>	

2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La institución involucra al personal en la toma de decisiones y en la elaboración de la misión, visión y valores. <b>Evidencias:</b> Minutas de reuniones y lista de asistencia de personal de nuevo ingreso en taller de inducción.	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se evidencia la Participación de las personas en las actividades de mejora. <b>Evidencias:</b> Convocatorias	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Se evidencia en la encuesta de clima los colaboradores opinan sobre los posibles conflictos de interés en la institución. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima 2023, con un 76%	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Se aplica la encuesta de clima organizacional cada año y se comparten los resultados. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima 2023, con un 76%	
6) La responsabilidad social de la organización.	El INEFI realiza actividades de responsabilidad social en diferente contexto. A la fecha se ha realizado apoyo a jóvenes estudiantes en su primera experiencia laboral permitiéndoles realizar su pasantía y/o 60 horas. <b>Evidencias:</b> Programa de pasantía para jóvenes de liceos y universidades	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Se evidencia que la organización se mantiene abierta a los cambios del entorno para innovar y ajustarse a estos, ya sea a través de la mejora en sus procesos o a la adquisición de nuevas tecnologías. <b>Evidencias:</b> Encuesta de clima 2023, Aplicación de modelos de calidad, Participación en actividades para conocer buenas prácticas de otras organizaciones (benchlearning, webinarios y seminarios).	No se ha realizado
8) El impacto de la digitalización en la organización.	En este aspecto, los colaboradores consideran que la institución es aceptable en uso de la tecnología con 76.33% <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima 2023	
9) La agilidad de la organización.	La encuesta de clima evidencio la agilidad de la organización 85.09%. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima 2023	

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

Documento Externo  
SGC-MAP



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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.	Según la encuesta de clima en aspectos relacionados a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización en el 2022 con un 89% y el 2023 76% <b>Evidencias:</b> Encuesta de clima 2022 y Encuesta de clima 2023	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	En este sentido, la encuesta refleja una orientación de la institución hacia la de normatividad y procesos. <b>Evidencias:</b> Encuesta de clima 2022 y Encuesta de clima 2023	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	El 85% de los empleados de la institución se evalúan por acuerdos de desempeño. <b>Evidencias:</b> Acuerdos de desempeño	
4) La gestión del conocimiento.		No se evidencia
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Se evidencia la comunicación interna y los métodos de información. <b>Evidencias:</b> Acuse de recibido y redes sociales.	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	En el INEFI medimos el rendimiento de los empleados mediante la evaluación por desempeño y se le otorga un bono a los que cumplan la meta establecida el cual alcanzamos un 55% correspondiente al 2022 <b>Evidencia:</b> Evaluación de desempeño 2022	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		

El enfoque de la institución se presenta en los cambios y la innovación, que cuenta con los resultados evidenciado en la encuesta de clima organizacional que fue el 76%.  
**Evidencia:** Encuesta de clima Laboral 2023

--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		

1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	El ambiente de trabajo y la cultura en la institución es resultados. <b>Evidencia:</b> Criterio de encuesta de Clima Laboral: En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo, presenta un Pico valoración positiva de 94.9	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Se evidencia el enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). <b>Evidencias:</b> permisos, licencias, certificaciones médicas, entre otros.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	En el INEFI se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres es de 81.85% <b>Evidencia:</b> Encuesta de Clima Laboral 2023	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	En esta institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar trabajos, presenta valoración positiva con un 80% <b>Evidencia:</b> Encuesta de Clima Laboral	

#### 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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	De acuerdo con la encuesta de clima organizacional 2023 la institución valora el aprendizaje de la capacitación y desarrollo con un promedio del 81% de satisfacción, resultado que se encuentra por encima de la meta del 80%. Aprendizaje, capacitación y desarrollo 2022: 83% y 2023: 79%. A disposición de los colaboradores se ponen herramientas para continuar con el proceso de educación y formación de las oportunidades de desarrollo profesional que les brinda la Institución. 2022: 81% 2023: 79% <b>Evidencias:</b> Encuesta de clima y cultura organizacional 2022 y 2023	
2) Motivación y empoderamiento.	De acuerdo con la encuesta de clima organizacional 2022, con una meta del 80% la institución valoró la responsabilidad individual y la toma de decisiones en el 2022 fue de 87% y 2023 78%. <b>Evidencia:</b>	

<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>La institución brinda acceso y calidad de la información y desarrollo profesional de los colaboradores, las herramientas y oportunidades para continuar el proceso. Con un promedio general de 76%, superando la meta y con una tendencia positiva estable en el 2022 87% y el 2023: 78%</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes de encuestas de climas y cultura organizacional 2022, 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>No se evidencia</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>En el año 2020-2022 se recibió un (1) dilema ético. <b>Evidencias:</b> Informe comité de ética</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>.</p>	<p>No se evidencia</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</p>	<p>La institución ha capacitado al personal que trabaja de cara al cliente en calidad del servicio. <b>Evidencia:</b> Resultados encuesta de servicios públicos, lista de asistencia de los participantes de la capacitación.</p>	

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).		
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Se evidencia los indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones. <b>Evidencias:</b> Resultados de evaluaciones	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Se evidencia en el indicador sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación en los resultados de la Encuesta de Clima laboral en un 76.33%. <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Clima laboral.	
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 indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. <b>Evidencias:</b> Indicador del SISMAP y Plan de la capacitación	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se evidencia los reconocimientos otorgados según los méritos de Mejora Continua en un 75.03% <b>Evidencia:</b> Premios medalla al mérito.	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

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

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Se evidencia el Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. <b>Evidencias:</b> Lista de participación de charla y fotos.	
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.).	Se evidencia la reputación de la institución como contribuyente a la sociedad de los ciudadanos encuestados que valora positivamente los servicios que ofrecemos. <b>Evidencia:</b> Resultados de la Encuesta de Percepción de Responsabilidad Social	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		
Se evidencia las acciones específicas dirigidas a los ciudadanos encuestados por la institución dirigidas a personas en situaciones de desventajas o necesidades especiales, actividades culturales gratuitas, igualdad de género y etnias.		
<b>Evidencia:</b> -Resultados de la Encuesta de Percepción de Responsabilidad		
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.	El impacto de los ciudadanos encuestados valora positivamente en el desarrollo económico de la sociedad en cuanto a la toma de decisiones en la seguridad ciudadana. <b>Evidencia:</b> Resultados de la Encuesta de Percepción de Responsabilidad Social	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el	Se evidencia el respecto a la movilidad urbana y el sobre igualdad y <b>equidad de género</b> .	

comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<b>Evidencia:</b> Resultados de la Encuesta de Percepción de Responsabilidad social	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	Se evidencia el impacto en la institución en la sostenibilidad. <b>Evidencia:</b> Resultados de la Encuesta de Percepción de Responsabilidad Social	
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.).	El INEFI obtuvo una puntuación excelente en la Evaluación de Portales de Transparencia, que realiza la Dirección General de Ética Institucional Gubernamental (DIGEIG). <b>Evidencia:</b> -Portal de Transparencia. Informe DIGEIG.	

### Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

#### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).		No se ha realizado
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El INEFI mantiene relaciones y alianzas relevantes y adecuadas con otras instituciones y grupos de interés para el fortalecimiento de la gestión. <b>Evidencias:</b> Convenios y Acuerdos	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	La institución da seguimiento a las noticias en los diferentes medios de comunicación, donde valida en nivel y la cantidad de informaciones tanto positiva como negativas. <b>Evidencia:</b> Cobertura de medios de comunicación WhatsApp, Instagram, Twitter entre otros.	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de		No se ha realizado

minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha realizado
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).	La Institución realiza Charlas y Talleres, donde intercambian los conocimientos e información. <b>Evidencias:</b> Correos de Invitación y Certificados de Participación.	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	La Comisión del SISTAP realiza programas de prevención de riesgo de salud y accidentes dirigido a los diferentes grupos de interés, se mantiene señalizaciones entre otras actividades para evitar posibles riesgos. <b>Evidencia:</b> Plan de Emergencia, Jornadas de Vacunas, Jornadas médicas, entre otros.	
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).	El resultado de la responsabilidad social se refleja en los diferentes informes que realiza la institución. <b>Evidencia:</b> Memoria Institucional 2022	

### 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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Se evidencia los medios para medir los resultados tanto en cantidad como de calidad.	

	<b>Evidencias:</b> Encuestas de Calidad de los Usuarios, Informe de Evaluación, Encuesta de satisfacción entre otros.	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Se evidencia con los Informes de seguimiento a programas, se obtienen los resultados que impactan a la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios. <b>Evidencias:</b> Informe de seguimiento, Memoria Institucional 2022	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Mediante los diferentes Informes de la Institución se miden se evaluación en términos de productos y resultados. <b>Evidencias:</b> Informe de la NOBACI, Informe anual de evaluación	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Se evidencia el grado de cumplimiento de las partes, en los diferentes acuerdos y convenios. <b>Evidencia:</b> Matriz de acuerdos, Resultados de inspecciones o evaluaciones de desempeño.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	El INEFI fue evaluada en base a las evaluaciones del desempeño laboral. <b>Evidencias:</b> Informe de Evaluación Carta compromisos	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Se evidencia los resultados de innovación en los servicios y los productos para la gestión de la Admisiones y Registros De los servicios que ofrecemos. <b>Evidencias:</b> Sistema de Admisión y Registro en los formularios y encuestas.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Los resultados de la implementación de las reformas públicas con las que cuenta el INEFI, se han implementado en el cumplimiento de las normativas para el sector y en el esfuerzo por la mejora continua. <b>Evidencia:</b> SISMAP, NOBACI, OGTIC y Portal de Transparencia	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del	Se puede evidenciar a través de la ejecución adecuada del presupuesto y planificación de recursos humanos de los planes enfocados a mejorar las condiciones de la institución, así como	



conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	las acciones para el mantenimiento en buen estado de las instalaciones, a través de los mantenimientos periódicos programados y el uso adecuado de los mobiliarios y equipos por parte del todo el personal. <b>Evidencias:</b> Informes de ejecución de Presupuesto Planificación Anual de Recursos Humanos,	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Se puede evidenciar la estandarización y actualización de todos los procesos y procedimientos y la creación de planes de trabajo para enfocar algunas actividades que hacen las áreas, el uso de OneDrive e Intranet para la gestión de documentación internas, entre otros. <b>Evidencias:</b> Manual de procesos actualizado y Planes de comunicación.	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha realizado
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se evidencia
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.).		No se evidencia
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se ha realizado
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se evidencia el Compromiso con la transparencia de la Institución y cumplimiento del presupuesto asignado. <b>Evidencia:</b> Presupuesto anual, Ejecución del Presupuesto, Informe de evaluación anual de las metas físicas y financieras	

<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se evidencia el logro de resultados en la entrega de las Raciones triplicando el número de beneficiario, aplicando buen manejo de los costos, en los diferentes procesos.  <b>Evidencias:</b> Reporte de Costo, Informe de evaluación anual de metas físicas y financieras</p>	
--	---	--

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