

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

## NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio  
(INAFOCAM)

## FECHA:

Junio 2023

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

#### Subcriterio 1.1. 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>Para la formulación del direccionamiento estratégico se aplicó una metodología de trabajo que incluyó reuniones, talleres, lectura de documentos y análisis. Para esta revisión y actualización, se involucró al personal directivo, técnico y administrativo del Inafocam, con la integración, además, del Consejo Directivo del Inafocam, el cual tiene una representación de cada uno de los grupos de interés (Mescyt, MinerD, ISFODOSU, Asociación Dominicana de Profesores (ADP), UASD, y la Asociación Dominicana de Rectores de Universidades (ADRU). En adición a la Estrategia Nacional de Desarrollo en su capítulo VI, artículo 23, acápite 2.1.1 sub-acápite 2.1.1.1 y siguientes. Así también en la Constitución de la República que incluye el derecho a la educación en el artículo 63.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Plan Estratégico 2021-2024</li><li>- Minuta de Reunión Consejo Directivo</li><li>- Correos Convocatoria</li><li>- Análisis FODA por Área</li><li>- Análisis PESTEL</li></ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias</p>	<p>La institución identifica los valores alineados con su misión y visión y permanentemente realizamos un reforzamiento de estos para afianzar la identificación de los colaboradores con dichos valores, a través de la socialización de los Planes Operativos Anuales (POA) cada año y con las encuestas de satisfacción, y de Clima Organizacional como de Código de Ética.</p> <p>Nuestros valores son los siguientes: Transparencia, Ética, Liderazgo, Responsabilidad y Equidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico, 2021-2024</li> <li>- Código de Ética (ver enlace)</li> <li>- Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</li> </ul> <p>Nuestro Plan Estratégico, el cual incorpora las declaraciones de misión, visión, valores y objetivos, fue dado a conocer mediante una</p>	

nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).

jornada de socialización que incluyó al Consejo Directivo y luego a todo el personal.

El Plan Estratégico Institucional del Inafocam, se ha elaborado tomando en cuenta el contenido de la Ley 1-12 que aprueba la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), y su reglamento de aplicación en la que se establece que los planes institucionales, sectoriales y territoriales tributarán a los objetivos trazados en la END. De la misma manera, el proceso de planeamiento del Inafocam, incluye las políticas públicas derivadas del Plan Plurianual del Sector Público, y aquellas políticas transversales de derechos humanos y equidad de género plasmadas en la END

Obedeciendo a las directrices emanadas de la END en lo que respecta a la transversalidad de género, el Inafocam ha creado el Comité de Equidad de Género como respuesta a los objetivos de transversalidad de género incluida en la END. Asimismo, de manera periódica, el Comité de Ética envía a todo el personal, por medio del correo electrónico, noticias de interés éticos, entre las cuales se encuentran principios éticos del servidor público, enfatizando en las buenas normas de comportamiento de los colaboradores de la institución. Además, nuestro marco estratégico está colocado en el escritorio de las computadoras del personal y en cuadros informando sobre la misión, visión, valores y política de calidad, desplegados en todas las áreas del edificio.

**Evidencias:**

- Plan Estratégico 2021-2024
- Carta nombrando Comité Equidad Género
- Fotos cuadros.
- Correo electrónico

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados</p>	<p>En la elaboración de nuestro Plan Estratégico Institucional, revisamos y valoramos la Misión, Visión y Objetivos, a través de varios análisis FODA y PESTEL realizados a cada una de las áreas de la institución, con la participación del personal directivo, técnico y administrativo y la implicación, además, del Consejo Directivo e integra a todos los grupos de interés (MESCyT, MINERD, Estudiantes Becarios, ISFODOSU, Asociación Dominicana de Profesores, Rector de la UASD, la Asociación Dominicana de Rectores de Universidades (ADRU).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021 2024.</li> <li>- Acta de divulgación del Plan Estratégico</li> <li>- Correo de difusión del nuevo marco estratégico</li> </ul> <p>El Inafocam, ha establecido una cultura de revisión y actualización de su direccionamiento estratégico cada tres años. Para tal fin, la institución involucra todas las partes interesadas. De igual forma, el Inafocam considera que la innovación juega un papel fundamental como estrategia que permita la integración de elementos nuevos a las prácticas cotidianas institucionales. Por consiguiente, el Inafocam ha establecido el Proyecto para la Innovación Institucional entre cuyos componentes se encuentra la transformación digital del Inafocam.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021 2024.</li> <li>- Análisis PESTEL</li> </ul>	

- Correo de difusión del nuevo marco estratégico
- Proyecto para la Innovación Institucional



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>El Inafocam posee un Código de ética, el cual orienta a los colaboradores la conducta que deben asumir al momento de ingresar formalmente a la institución, a través de la inducción. En ese orden de ideas, avanza en ese sentido, la unidad institucional de transparencia creada con el objeto de que los procesos del Inafocam sean transparentes conforme con su código de ética y los principios de transparencia del Estado dominicano.</p> <p>El código de ética, además, plantea las directrices a seguir sobre cómo enfrentarse a potenciales conflictos de interés, acto de corrupción, acoso laboral, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Ética Institucional.</li> <li>- Medios Disponibles, asesorías de carácter Moral y Denuncias Éticas.</li> <li>- Correo anunciando la creación unidad de transparencia</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En el Código de ética de la Institución está orientado al fortalecimiento de las relaciones basadas en la confianza mutua, lealtad y respeto entre Líderes/Directivos/Empleados</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Ética Institucional</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Inafocam para definir su estructura de gestión estableció el organigrama institucional, acorde con lo establecido por el MAP.</p> <p>De igual manera, en el Inafocam, hemos implementado la gestión basada en procesos, conforme a la norma ISO 9001-2015. En la actualidad, el Inafocam solicitó y aprobó la recertificación en esa norma.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigrama institucional aprobado por el MAP</li> <li>- Certificación de ISO 9001-2015</li> <li>- Copia contrato para recertificación</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>La identificación de las prioridades de cambio está dada a partir de la actualización de la estructura organizativa y de la implementación del manual de organización y funciones, así como el manual de puestos, los cuales están en correspondencia con el desempeño y la gestión de la organización. En la institución realizamos la Gestión del Desempeño, que inicia con los acuerdos de desempeño de los colaboradores y finaliza con la evaluación del desempeño de estos, en los que se contemplan objetivos y resultados medibles y cuantificables de acuerdo con cada colaborador.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Organización y Funciones, actualizado conforme a la estructura aprobada.</li> <li>- Organigrama del Inafocam aprobado por el MAP, actualizado al 2022</li> <li>- Política de evaluación de desempeño</li> <li>- Formulario acuerdo de desempeño</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>- Cronograma de seguimiento al proceso de Evaluación</p> <p>En Inafocam hemos establecido como sistema de seguimiento y medición los indicadores de logros para cada meta e indicadores para la evaluación del desempeño de los procesos, los cuales guardan relación con el Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual (POA), traducándose esto en la ejecución de programas orientados a los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo, respondiendo a las necesidades presentadas, tanto para las metas institucionales como las Presidenciales (SIGOB).</p> <p>Considerando, además, la diversidad de los diferentes grupos de interés (género, edad, religión, y nacionalidad), en el caso de género la entidad recientemente acaba de nombrar el Comité de Transversalización de Género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de cumplimiento POA.</li> <li>- Plan Operativo Anual 2023.</li> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021- 2024.</li> <li>- Documento creando Comité Transversalización de Género</li> </ul>	

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.

En el Inafocam gestionamos diferentes sistemas de información y control interno, los cuales sirven para el monitoreo constante de los objetivos estratégicos y operativos de la institución.

**Evidencias:**

- SISMAP
- NOBACI
- IGP
- Transparencia
- Sistema SCAT.
- Matriz SIGOB.
- Matriz general de riesgos por procesos.
- Indicadores de desempeño de los procesos

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>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 Sistema de Gestión de Calidad del Inafocam está certificado bajo los estándares de la Norma ISO 9001-2015 con el propósito de mejorar nuestros servicios y aumentar la satisfacción de nuestros ciudadanos-clientes. En el abril 2023 la institución aprobó la auditoria para la recertificación de la Norma ISO 9001:2015 por parte de la empresa QMS Global. esta vez por tres años.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de acreditación del SGC bajo el estándar ISO 9001-2015:</li> <li>-Copia contrato para recertificación con QMS</li> </ul> <p>Como estrategia de administración electrónica y para el logro de los objetivos operativos de la institución, se ha implementado la solicitud de becas de inicial y posgrado en línea a través del portal institucional, para lograr un mayor alcance de los ciudadanos-clientes de modo que pueden aplicar a los diferentes programas formativos sin tener que trasladarse a la sede principal o las regionales educativas.</p> <p>Al igual, el Inafocam sigue los lineamientos de la OPTIC, orientados a la mejora continua de las TIC. Como herramienta interna utilizamos el intranet, medio por el cual mantenemos actualizada a toda la organización respecto a la información documentada.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formularios en línea en portal institucional.</li> <li>- Portal institucional del Inafocam (ver enlace)</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución provee las condiciones adecuadas para el buen desempeño de los procesos, a través de la gestión de un sistema de calidad en consonancia con las normas ISO 9001-2015. Contamos con una división de calidad y una división de monitoreo de proyectos además de un equipo de auditores internos certificados en norma ISO, y la creación de un comité de calidad, el trabajo en equipo, la realización y gestión de proyectos, la elaboración de los Planes Operativos Anuales, que se sustentan en una metodología participativa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos auditores internos.</li> <li>- Organigrama</li> <li>- POA 2023</li> </ul> <p>La organización cuenta con diferentes medios para una comunicación interna y externa eficaz, a través de canales que apoyan el éxito de la organización. Entre los que se encuentran teléfonos, portal web, redes sociales, murales ubicados en el segundo nivel y monitores ubicados en los tres niveles.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Comunicación del Inafocam.</li> <li>- Mural informativo.</li> <li>- Resumen de prensa.</li> <li>- Portal institucional</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Demostramos el compromiso de los líderes/directivos hacia la mejora continua y la innovación, esto se evidencia en la política y la actualización de los procesos y procedimientos. Fomentamos la retroalimentación de los empleados, a través de los resultados de las</p>	

encuestas de medición interna aplicadas. Los  
Resultados de auditorías internas se socializan  
los

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estos.</p>	<p>resultados luego del proceso con todos los implicados. De la misma manera, se continúa desarrollando los trabajos pertinentes al Plan de Innovación de Inafocam en sus tres componentes fundamentales, a saber: Transformación Digital, que abarca el Diseño del Portal Web “Docentes Innovadores del Siglo XXI”, el fortalecimiento de la automatización de los procesos, la Inteligencia de Datos y el Desarrollo de la APP de Interacción con los Usuarios, revisión del Marco Legal, proceso consistente en la actualización del marco Normativo del Inafocam, y un tercer componente del Plan de Innovación que consiste en la proyección de Imagen del Inafocam</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultado de auditoría interna</li> <li>- Proyecto para la Innovación Institucional</li> </ul> <p>El director ejecutivo, motiva la elaboración y levantamiento de información para la elaboración del Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 con la aprobación del Consejo Directivo donde están representados todos los grupos de interés. De igual manera cualquier programa, proyecto o actividades es comunicada, motivada y socializada por el área responsable, previa autorización de la máxima autoridad. Los cambios significativos que ocurren se comunican a través de circulares, murales, monitores, correos.</p>	



**Evidencias:**

- Acta de reunión de elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.
- Foto mural y monitores.

**Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>	<p>La gestión del Inafocam es un proceso participativo integrado por distintos equipos de trabajo cuyos integrantes deben actuar conforme a los roles y tareas que les son asignados, lo que implica una mayor horizontalidad en el proceso de toma de decisiones. Esta política de gestión es consistente con el Objetivo de Fortalecimiento de la Gestión Institucional y los valores atinentes a la responsabilidad y liderazgo.</p> <p>En ese orden, fue creado el gobierno institucional integrado por comités para el desempeño institucional entre los cuales destacan: Ética, Calidad, Salud y Seguridad en el Trabajo, Compras y Licitaciones, de Calidad, para la Evaluación del Desempeño Institucional y los Gabinetes (académico, administrativo e institucional).</p> <p>En mayo de 2023, fue creado el nuevo Comité de Evaluación del Desempeño Institucional, como una forma de garantizar nuestro alineamiento a las directrices del Ministerio de Administración Pública (MAP), que persigue una mejora permanente de la productividad y desempeño de las instituciones públicas</p> <p>También en cumplimiento de la Ley 41-08 de Función Pública, el Inafocam ejerce sus trabajos hacia la ciudadanía, apegado a políticas de seguridad y salud en el trabajo como garantías a la preservación corporal y psicológica de sus colaboradores, políticas a las que se le da seguimiento mediante el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional del Inafocam.</p>	

**Evidencia:**

- Inafocam - Comité de seguridad y salud ocupacional.
- Plan de Acción de Seguridad y Salud.
- Comité de calidad.
- Comité EDI

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsado 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 Inafocam se gestiona con tolerancia y respeto a las creencias, opiniones y diversidad política de sus colaboradores y se mantiene la política de cero tolerancias a discriminación por asuntos raciales o de género. Se evidencia la creación de la Política de Comunicación del Inafocam, donde se establece las diferentes formas de socialización entre supervisory supervisado, y con el Código de Ética se promueve una cultura de respeto y equidad, evitando todo tipo de discriminación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Ética del Inafocam</li> <li>-Política de Comunicación del Inafocam</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El Inafocam tiene como prioridad a sus colaboradores y mantiene consulta sobre aspectos cruciales de la gestión institucional. Así, hace sondeos internos o encuestas para determinar la satisfacción de los colaboradores. La institución informa de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización, a través de las reuniones de las áreas, circulares, comunicaciones, boletines, resumen de prensa, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Correos resumen de prensa.</li> <li>-FODA</li> <li>-Plan estratégico</li> <li>-Política de Comunicación del Inafocam.</li> </ul>	

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.

El Inafocam apoya a sus empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, con elaboración y seguimiento del Plan Operativo Anual (POA), Acuerdo de Desempeño y Capacitaciones especializadas.

**Evidencia:**

- Asociación de servidores públicos
- Plan Operativo Anual 2023
- Acuerdos de desempeño.
- Plan de capacitación Institucional 2023

5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de

Se asignan responsabilidades en los distintos procesos institucionales y se ha definido el procedimiento para establecer la delegación de

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>autoridad en las diferentes áreas tomando en cuenta sus competencias. Se implementó la matriz de suplencia, la cual evita que se detengan los procesos por ausencia del titular del puesto.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de Suplencia del Personal.</li> </ul> <p>El Inafocam, a través del departamento de RRHH, promueve entre los colaboradores jornadas permanentes de capacitación para elevar los niveles de conocimiento y habilidades de sus empleados. Estas acciones de capacitación son consistentes con el establecimiento de una cultura institucional de aprendizaje, que fomenta en los colaboradores el desarrollo de sus competencias. Refuerzan el capital humano en nuestros empleados, la política de otorgamiento de becas y capacitación especializada contemplada en el plan de capacitación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario detección de necesidades de capacitación.</li> <li>- Evaluación del desempeño.</li> <li>- Plan de capacitación 2023.</li> </ul>	

7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.

Se evidencia reconocimiento a los colaboradores por su desempeño, a través de los resultados de las evaluaciones realizadas anualmente, la cual permite identificar talentos y promover la movilidad interna por medio de ascensos y/o reubicaciones depuestos.

**Evidencia:**

- Bono a empleados.
- Plan de capacitación institucional 2023.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación del desempeño</li> <li>- Reconocimiento al mérito</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La Dirección Ejecutiva satisface equitativamente las necesidades de los grupos de interés, atendiendo a las solicitudes o planes pautados desde el MinerD, y a través de los encargados de departamentos, se da seguimiento a los planes y políticas trazados por las entidades públicas que dan seguimiento a nuestro desempeño, que se sintetiza en indicadores de gestión institucional, estas entidades son: MAP, DIGEPRES, Contraloría de la República, entre otros.</p> <p>Por su parte, en enero/junio 2023, se ha venido dando respuesta a las demandas formativas de los docentes, expresadas por las regionales educativas del país o los estudios diagnósticos al respecto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detección de necesidades de formación.</li> <li>- Evaluaciones de seguimiento.</li> <li>- Información de Necesidades Formativas en las 18 regionales.</li> <li>- Formulario requisitos de partes interesadas</li> </ul> <p>El Inafocam, se mantiene atento a las directrices emanadas de las entidades públicas superiores relevantes como el Ministerio de la Presidencia, MAP y MinerD, Congreso, entre otras entidades relevantes.</p>	



3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.

Desde el Inafocam se apoya a la consecución del cumplimiento de las acciones establecida en la política del Plan Decenal de Educación que establece la formación de RR. HH de alta calidad; Así mismo se aplican estrategias encaminadas a cumplir con la Estrategia Nacional de Desarrollo

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>y las metas prioritarias establecidas por el Gobierno Central.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución de la República Dominicana.</li> <li>- Ley General de Educación No. 66-97.</li> <li>- Ley 14-91 de servicio civil y carrera administrativa.</li> <li>- Ley No. 10-07 Que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República y su Reglamento de Aplicación.</li> <li>- Ley No.41-08 de Función Pública</li> <li>- Ley No. 1-12 Establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 20-30.</li> <li>- Ordenanza 5-2004.</li> <li>- Ordenanza No.8 -2004 que establece el Sistema de Formación docente</li> <li>- Pacto Nacional para la Reforma Educativa en la República Dominicana (2014-2030).</li> <li>- Plan Decenal de Educación.</li> <li>- Ley General de Libre Acceso de la Información Pública Nacional, Ley 200-04 y decreto 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación.</li> <li>- Ordenanza 25-2017 establece el reglamento institucional del Inafocam</li> </ul> <p>Como institución comprometida con el desarrollo de planes y proyectos orientados a mejorar la calidad de los aprendizajes de los niños/niñas y adolescentes, los objetivos establecidos por el Inafocam en el Plan Operativo Anual, están en coherencia con los objetivos estratégicos de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Institución, MinerD, Estrategia Nacional de Desarrollo y la Transparencia Gubernamental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>- Plan Operativo Anual 2023</li> <li>- Normativas aplicables</li> </ul> <p>El Inafocam ha estrechado lazos de colaboración con instituciones nacionales e internacionales para el desarrollo de proyectos de innovación en el área de formación docente, sobre todo centrada en el beneficio de nuestros grupos de interés (ADP, INAPI, OEI).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos/convenios con instituciones nacionales e internacionales y organizaciones sin fines de lucro</li> </ul> <p>Esta Institución ha participado activamente en actividades organizadas por instituciones y organizaciones de carácter político o social como es el caso de: Diplomado en Atención Integral a la Primera Infancia, coordinado por la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), Diplomado en Señales de Alerta en el Desarrollo Infantil en colaboración con la Universidad de Alcalá de Henares (UAH), España. Existen además otras alianzas o acuerdos de colaboración con diversas instituciones como la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) entre otras.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<b>Evidencias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos/Convenios.</li> <li>- Invitaciones institucionales</li> </ul>	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>El Inafocam, promueve el conocimiento público de sus acciones, a través de los diferentes medios de comunicación del cual dispone (portal web, redes sociales, boletines y revista científica) lo que ha llevado a recibir los siguientes reconocimientos por su accionar y contribuir al quehacer educativo: - Medalla de Plata y Bronce CAF. -Certificación en el estándar ISO-9001- 2008. – Dos Recertificaciones en el estándar ISO-9001-2015; Reconocimiento de la Federación Internacional de -Asociaciones de Ayuda Social Ecológica y Cultural (FIADASEC)</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento de la Federación Internacional de -Asociaciones de Ayuda Social, Ecológica y Cultural (FIADASEC) Febrero/2021.</li> <li>- Medalla de Plata y Bronce CAF</li> <li>- Recertificaciones ISO 9001-2015</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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo  
SGC-MAP

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,

El Inafocam ha identificado sus grupos de interés a través del Formulario Gestión Estratégica (identificación partes interesadas). Las necesidades de los diferentes grupos de interés son comunicadas a través de Plan Estratégico Institucionales y los informes de cumplimiento de estos. Los resultados

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>de la organización son presentados y publicados periódicamente a los diferentes grupos de interés de manera directa y en el portal web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley General de Educación, No. 66-97.</li> <li>- Ordenanza 25-2017.</li> <li>- Ordenanza 8-2004.</li> <li>- Plan Estratégico Institucional.</li> <li>- Informe de gestión.</li> <li>- Memoria anual.</li> <li>- Informe estadístico institucional</li> </ul>	

2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.

La institución para analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, realiza levantamientos a través del Formulario Gestión Estratégica, análisis FODA y PESTEL, con la finalidad de identificar y conocer sus expectativas y sus necesidades. En cuanto al área académica, a través del Departamento de Investigación y Evaluación, se encarga de monitorear y dar seguimiento a la satisfacción de nuestros clientes en los diferentes planes y programas. De igual manera se recopila de forma sistemática la información sobre algunos grupos de interés, a través de diferentes medios como el buzón de sugerencias, encuesta de satisfacción con los programas formativos, la encuesta de clima organizacional, levantamiento de expectativas de las partes interesadas. El Inafocam, a través de un variado equipo de investigación, y mediante el uso de una metodología cualitativa, que incluyó grupos focales de docentes de las 18 regionales del país, realizó la investigación DETECCIÓN Y DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN DOCENTE que condujo a conocer, desde la perspectiva de los actores docentes, las necesidades reales de formación de los maestros de los niveles Inicial, Primaria y Secundaria del país, Está pautado el lanzamiento de esta investigación para el 21 de julio de los corrientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamiento expectativas de las partes interesadas 2021.</li> <li>- Análisis FODA 2021.</li> <li>- Informes de evaluaciones realizadas.</li> <li>- Análisis PESTEL 2021</li> <li>- Libro Detección y Diagnóstico de Necesidades de Formación Docente.</li> </ul>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Las informaciones relevantes de variables político-legales, económicas, demográficas, socioculturales, medioambientales (ecológico), tecnológicas, entre otras, se revisan de manera periódica para la elaboración del Plan Estratégico Institucional, a través del análisis PESTEL.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis PESTEL.</li> <li>- Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> </ul> <p>La institución cuenta con un proceso de gestión de riesgos, analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas, a través del análisis FODA, autodiagnóstico CAF, matriz de riesgos por procesos, entre otros. El Departamento de Planificación, recopila de manera sistemática información relevante de la gestión y desarrollo de la institución, actualizando y analizando el cumplimiento de los planes y proyectos de cada área, a través del sistema de indicadores de logros, rindiendo informes periódicos de desempeño de</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>indicadores por proceso, así como los informes trimestrales de desempeño de POA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de desempeño de indicadores 2023. Informe de monitoreo de POA</li> <li>- Análisis FODA</li> <li>- Autodiagnóstico CAF.</li> <li>- Matriz de riesgos de los procesos.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>El Inafocam ha traducido su direccionamiento estratégico y operacionales tanto en la Planificación Estrategia como en los Planes Operativos Anuales. Los cuales permean e involucran a toda la organización tanto individual como grupal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional.</li> <li>- Plan Operativo Anual</li> </ul> <p>Desde la gestión del Instituto se involucran a los diferentes grupos de interés en el desarrollo de las estrategias y operatividad institucional, dando respuesta a sus expectativas y necesidades. Este involucramiento se da a través de comunicaciones y concertación acerca de sus prioridades.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de Consejo Directivo.</li> <li>- Comunicaciones de necesidades formativas.</li> <li>- Fotos sobre mesas de trabajo (POA 2023)</li> <li>- Actas de reunión elaboración y socialización POA 2023</li> <li>- Plan Operativo Anual 2023</li> </ul> <p>La institución comprometida con la sostenibilidad y gestión ambiental elabora un plan anual de reciclaje de materiales tecnológicos, baterías y gomas buscando reducir su impacto en el medio ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de reciclaje de materiales tecnológicos</li> <li>- Informe de actividades de cuidado de medio ambiente y reciclaje.</li> </ul> <p>El presupuesto del Inafocam es asignado por la Dirección General de Presupuesto y aprobado por el Minerd; lo cual asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. Estos recursos son asignados priorizando las áreas y actividades misionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto anual.</li> <li>- Plan Operativo Anual</li> <li>- Plan anual de compras (PAC)</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La Dirección Ejecutiva del Inafocam establece las líneas prioritarias a desarrollar en el corto y mediano plazo, atendiendo a los lineamientos y prioridades definidos por el Gobierno Central, por el Plan Estratégico Institucional y el MinerD a través de las metas presidenciales y los programas especiales de la Presidencia, los cuales se enmarcan en los objetivos estratégicos del Instituto conforme a la estructura organizativa que demande la prioridad.</p> <p>En el PEI, los ejes y objetivos estratégicos son elaborados tomando en consideración las prioridades de los proyectos, procesos y las modificaciones a la estructura organizativa a fin de garantizar el logro de los objetivos. Mensualmente se realiza la reunión de gabinete institucional, en donde, también se redefinen y confirman prioridades institucionales y estatales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional.</li> <li>- Plan Operativo Anual 2023</li> <li>- Acta de reunión gabinete</li> <li>- Publicación del Direccionamiento Estratégicos</li> </ul>	

2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.

Los objetivos estratégicos y operativos del Inafocam están planteados tanto en el PEI 2021-2024 como en los Planes Operativos Anuales (POAs) y estos son traducidos en acciones y actividades concretas, establecidos en los acuerdos de desempeño de los colaboradores de la institución a todos los niveles y en los planes operativos de cada área.

**Evidencias:**

- Plan Operativo Anual 2023
- Acuerdos de desempeño

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la 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 comunica de forma eficaz los objetivos, planes y tareas dentro de la organización a través de reuniones, correos electrónicos.</p> <p>Todos los informes de cumplimientos de metas físicas (POA), así como los informes estadísticos, se publican en nuestro portal web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de reunión del Plan Operativo Anual 2023.</li> <li>- Comunicación de formulación y seguimiento POA (resultados trimestrales).</li> <li>- Correos electrónicos.</li> <li>- Circulares</li> <li>- Página web institucional</li> </ul> <p>El Inafocam desarrolla y aplica métodos de monitorización, medición y evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles a través de monitoreo y seguimiento a las metas planteadas tanto en el Plan Estratégico Institucional como en los Planes Operativos Anuales, el SGC, evaluación del desempeño, monitoreo de los indicadores de desempeño, para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Monitoreo y Seguimiento de Metas SIGOB.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de cumplimiento de PEI.</li> <li>- Informe de monitoreo de POA.</li> <li>- Informe de seguimiento al SGC</li> </ul>	

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

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

1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.

El Inafocam, en coherencia con el PEI 2021-2024 y el POA 2023, se propone para su fortalecimiento institucional, desplegar en todas sus instancias un proceso de innovación, sustentado en las áreas:

- Marco normativo
- Formación docente inicial, continua y de posgrado
- Transformación digital
- Proyección de la imagen social del Inafocam

**Evidencias:**

- Actas de reuniones.
- Acta de aprobación Consejo Directivo
- PEI 2021-2024
- POA 2023
- Conformación Comité de Innovación
- Comisión de Transformación Digital
- Creación oficina de Innovación Institucional

2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el

En el Inafocam se realizan ingentes esfuerzos en la implementación de una estrategia que promueva la cultura impulsada por la innovación, una muestra de esto es la implementación del Plan de Fortalecimiento e Innovación en la Institución, el cual busca dar cumplimiento al Decreto 464-21 que instruye a las instituciones a promover esta cultura, también se crea la Oficina de Innovación en la Institución; antes, la institución realizó en enero 2022 un Benchmarking con la Universidad de Barcelona, de manera presencial, basado en la detección necesidades de formación. Para marzo 2022

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto de Fortalecimiento Institucional aprobado por CD</li> <li>- Acuerdos con instituciones internacionales para el intercambio de buenas prácticas.</li> </ul> <p>Dentro de nuestra política de calidad, se promueve la innovación y mejora en todos los sentidos. Esta política ha sido socializada a todos los miembros de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgación de la política de calidad.</li> </ul> <p>La demanda externa de innovación y cambio, son monitoreados de manera sistemática a través de las encuestas de satisfacción, así como de las evaluaciones y mediciones locales e internacionales. -A través de los gabinetes, comités de trabajo y otros espacios de dialogo para la revisión y valoración de ideas innovadoras y creativas que aporten a la mejora de la gestión o de un proceso en particular.-</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de satisfacción a los programas formativos.</li> <li>- Encuesta de monitoreo de la calidad de los</li> </ul>	<p>No se evidencia una Política de Innovación</p>



servicios 2023

- Acta de reuniones con alguna propuesta de mejora.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados son programados y asignados en el POA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Operativo Anual 2023.</li> <li>- Presupuesto aprobado</li> <li>- Plan Anual de Compras (PAC).</li> </ul>	

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>Recursos Humanos realiza juntamente con la división de Desarrollo Organizacional, la encuesta de clima, la misma identifica las necesidades actuales y futuras a la que se le da respuesta con el Plan de Acción a la Encuesta de Clima. De igual manera se realizan periódicamente las evaluaciones de desempeño, dando seguimiento trimestral para obtener información de necesidades de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>capacitación y competencias que requieren nuestros colaboradores para realizar de manera efectiva y eficiente sus tareas y así cumplir con los objetivos estratégicos de la organización, además con el formulario de detección de necesidades de capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de Desempeño 2022</li> <li>- Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</li> <li>- Plan de Acción 2022.</li> <li>- Formulario detección de necesidades</li> </ul> <p>El Inafocam, elaboró un compendio de políticas de gestión de recursos humanos considerando las competencias tanto actitudinales como técnicas que deben modelar los colaboradores para el buen funcionamiento de la institución. Mediante el proceso de reclutamiento y selección, se asegura de que las personas cuenten con la capacidad idónea, atendiendo al perfil de competencias y el potencial con el cargo que le correspondería ocupar, además con la capacitación, se cubren las brechas detectadas para su desarrollo para el futuro.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acción de Personal</li> <li>- Notificación de licencias</li> <li>- Diccionario de Competencia</li> </ul>	<p>No se evidencia Política de Recursos Humanos aprobada</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La política de recursos humanos la cual se encuentra en estos momentos en proceso de validación contempla los principios fundamentales como equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. Esto se refleja en la selección y asignación de tareas y responsabilidades del personal de acuerdo con el manual de cargos y funciones, que establece las habilidades necesarias para un desempeño adecuado. Además, se sigue un proceso de reclutamiento y selección justo, según lo establecido en la ficha de proceso de Recursos Humanos, para asegurar la equidad en la contratación. Asimismo, se realiza un plan de capacitación basado en las necesidades identificadas y los resultados de las evaluaciones de desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento borrador de la Política RRHH.</li> <li>- Manual de Descripción de Puestos</li> <li>- Ficha de Proceso de Recursos Humanos, actividad Reclutar y Seleccionar Personal</li> <li>- Plan de Capacitación 2023.</li> <li>- Diccionario de Competencias</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La propuesta de política de Recursos Humanos contempla un sistema de carrera profesional basado en el mérito, la justicia con igualdad de oportunidades</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, 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,</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento borrador de la Política RRHH</li> </ul> <p>El Inafocam, reconoce y valora el desempeño de todos sus colaboradores y esto se evidencia en la Política de Recursos Humanos en la sección Evaluación Desempeño, que inicia con los acuerdos de desempeño, luego se monitorea según cronograma y finaliza con la evaluación de los acuerdos de desempeño. Este proceso sirve como base para asignación transparente de un incentivo por rendimiento individual, a los colaboradores con puntuación por encima de 85 puntos en su acuerdo de desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento borrador de la Política RRHH Formulario Acuerdo de Desempeño.</li> <li>- Cronograma de seguimiento al proceso de evaluación</li> </ul> <p>Conformación del comité de género quien tiene a cargo el seguimiento a las políticas y estrategias para integrar la perspectiva de género en la institución y la designación del técnico en género, quien tiene la responsabilidad de realizar actividades de apoyo en la divulgación y socialización de las políticas, planes y proyectos relacionados a la equidad de género en la institución</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Designación del técnico en Género.</li> <li>- Oficio con la creación del Comité de Transversalización de Género.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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.	<p>Las responsabilidades por áreas están claramente delimitadas en el Manual de Funciones y la Descripción de Puesto, El Inafocam cuenta con una Div. De capacitación quien realiza la detección de necesidades para luego formular el plan de capacitación anual cuyo objetivo es desarrollar y mejorar las competencias actuales y futuras del personal para el buen funcionamiento de la institución. No obstante, de acuerdo con requerimientos especiales para proyectos y actividades específicos, es considerado el personal interno con las competencias, actitudes y habilidades requeridas para los nuevos proyectos. Contribuye con esto al reconocimiento de las capacidades de los colaboradores, así como la promoción y el empoderamiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detección de necesidades</li> <li>- Plan de capacitación</li> </ul>	

2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.

Está contemplado en el Plan de capacitación programas para el desarrollo de habilidades gerenciales, liderazgo, así como de trato hacia el cliente y muchas más. Esta visión de desarrollo no solo se da en la capacitación formal, sino que desde la Dirección Ejecutiva se promueve una cultura de

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo,</p>	<p>liderazgo y empoderamiento que prepara a los futuros líderes, incluso asumiendo la representación institucional ante relacionados y grupos de interés. La formación en temas de coaching.</p> <p>En ese sentido, 20 miembros del nivel directivo y encargados de áreas participaran en la capacitación del Diplomado en Alta Gerencia: Este entrenamiento, además de que plantea conceptos actuales sobre la gestión humana, se ha traducido en un ambiente de trabajo que favorece la mejora de la comunicación y las relaciones interpersonales, así como la aplicación de técnicas para el logro de objetivos personales e institucionales., así como el Diplomado Disrupción Digital estrategia de Transformación Digital con la Universidad Cambridge</p> <p>Los colaboradores son orientados sobre deberes, derechos y la normativa institucional, además de que son reforzados periódicamente en relación con el quehacer. Además de las actividades de capacitación desarrolladas directamente por la institución, se da oportunidad de apoyo a la realización de cursos, diplomados, posgrados y otras modalidades de entrenamiento en temas relacionados con sus funciones y aspiraciones de desarrollo profesional.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitación</li> <li>- Plan de sucesión</li> <li>- Matriz de suplencia</li> <li>- Registro de Participantes en Inducción</li> </ul> <p>En el orden de promover una cultura de aprendizaje el Inafocam dispone de un Aula Virtual, con capacidad para 45 personas, equipada con</p>	



<p>laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>audiovisuales y tecnología de punta, habilitada para realizar videoconferencia desde cualquier parte del mundo, la cual es utilizada para la capacitación de nuestros recursos humanos. En el plan de capacitación anual del 2023, se tiene contemplado el taller de Trabajo en Equipo, a fines de reforzar las competencias y darles valor agregado a las habilidades del colaborador.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Plan de Capacitación 2023.</li><li>- Registro de Participante</li></ul>	
---	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>El Inafocam lleva a cabo diferentes capacitaciones orientadas a optimizar el desempeño de los colaboradores de la institución, de acuerdo con las necesidades y oportunidades de mejora detectadas. Los resultados arrojados por la evaluación de desempeño permiten identificar las áreas de mejora y las necesidades de capacitación del personal, con lo cual se diseña el correspondiente plan formativo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitación 2023</li> </ul> <p>El Inafocam tiene dentro de su política un plan de inducción a la institución, el cual tiene como objetivo principal, guiar y orientar a los nuevos colaboradores, mostrándoles todos los deberes, derechos y beneficios que tienen, además para el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>buen desempeño de sus funciones, tenemos incluido el taller de ética y de política de calidad, Contamos con la colaboradora Marina Camacho, encargada de capacitación la cual tiene estudios en Coaching., el cual propicia que los empleados sean capaces de manifestar sus habilidades y mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales, motivar a los empleados, o encontrar una herramienta que facilite cumplir con los objetivos.</p> <p>Así mismo, la socialización de sus funciones de modo que al momento de integrarse de manera formal al puesto esté empoderado de sus quehaceres y sus responsabilidades. A través de la inducción al puesto donde se le asigna un mentor al mismo para darle acompañamiento en el proceso de aprendizaje y entrenamiento esta metodología también es utilizada en colaboradores que tienen tiempo laborando en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificaciones de Coaching.</li> <li>- Manual de Inducción.</li> <li>- Registro de Participantes</li> <li>- Formación en el Puesto de Trabajo.</li> <li>- Formación por Medios Electrónicos (e-learning)</li> <li>- Informes de Mentoría.</li> </ul> <p>En la institución se reconoce y valora el esfuerzo, dedicación y compromiso; además de las competencias y habilidades técnicas de los colaboradores, es por ello que las vacantes o creaciones de nuevas posiciones son cubiertas con la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>movilidad interna dando la oportunidad de crecimiento y desarrollo a nuestro personal, ejemplos de estos son los colaboradores que, en el año 2022-2023, obtuvieron ascensos citando algunos: Anilda Payano, Mabel Jiménez, Zuleika Ramírez, Leslie Hiciano, Rossie Soto y Luis Martínez. En cuanto a la movilidad externa cinco de sus directivos realizaron la pasantía sobre el Diseño y Desarrollo de la capacitación del profesorado de la República Dominicana en la universidad de Barcelona España</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones de Personal.</li> <li>- Fotos</li> <li>- Libro</li> </ul>	
<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>En el Inafocam se promueve la cultura de nuevos métodos modernos de aprendizaje, podemos citar la mentoría, talleres e-learning como es el curso de administración pública y Curso de Disrupción Digital Estrategia de Transformación Digital</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de participantes</li> <li>- Libro Detección y Diagnóstico de las necesidades de formación docente de la República Dominicana.</li> </ul>	

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.

En el Inafocam, hemos realizado charlas de Manejo de Conflictos, Comunicación Efectivas, Taller de Gestión de Riesgos, Régimen Ético y Disciplinario, y taller de Equidad de Género. También contamos con el Comité de Seguridad y Salud Laboral.

Nos enfocamos en garantizar la diversidad para oportunidades.

Dada nuestra naturaleza y la estructura organizativa.

El 60% de nuestra empleomanía es de sexo femenino y el 40% es masculino.

En ese orden, se busca promover entre ellos actividades orientadas a fortalecer su autoestima por

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>medio de charlas y talleres, tal como se evidencia en la celebración del día de la mujer.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de Participantes.</li> <li>- Conformación Comité de Seguridad y Salud Laboral.</li> <li>- Nómina Recursos Humanos</li> </ul> <p>Con el propósito de conocer y evaluar el impacto de los programas de formación, todas las acciones formativas son evaluadas a través de formulario efectividad de la capacitación.</p> <p>También en el Inafocam se realiza el proceso de inducción al puesto de los empleados de nuevo ingreso, donde el supervisor le orienta con relación a sus nuevas asignaciones; así como le asigna un compañero que servirá de mentor durante su proceso de adaptación al puesto, esto se está iniciando su implementación recientemente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de Efectividad de la Capacitación.</li> <li>- Formulario de Evaluación de Proveedores de Capacitaciones</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte</p>	<p>El Inafocam promueve una cultura de comunicación directa con el propósito de fomentar el trabajo colectivo, esto se evidencia a través de reuniones periódicas, con la creación de comisiones,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>comunicaciones escritas e informes amparados en la Política de Comunicación del Inafocam, correo institucional, hay flotas asignadas a los encargados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de Comisiones de Trabajo (comités)</li> <li>- Actas de reuniones Departamentales.</li> <li>- Política de Comunicación del Inafocam</li> <li>- Taller de trabajo en equipo</li> <li>- Actividades de integración</li> </ul> <p>Es una norma y una cultura institucional (aunque no está escrito en ningún documento oficial) que todos los documentos y/o proyectos nuevos sean socializados con el equipo directivo y técnico, con esto se busca aportar nuevas ideas y sugerencias; así como la creación de grupos de trabajo o comisiones, según lo amerite el tema o proyecto tratado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos convocatoria Gabinete Institucional, Administrativo y Académico.</li> <li>- Actas de Reuniones.</li> <li>- Buzón de sugerencias</li> </ul>	
<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>El Inafocam, considerando que sus colaboradores son parte interesada de alta importancia, involucra a estos en el análisis y redacción de los planes, programas y proyectos de la institución; así como la definición, revisión y mejora de los procesos. Esto se promueve a través de las diferentes comisiones, asociaciones y equipos de trabajo que se forman. Valorando y reconociendo sus opiniones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asociación de Servidores Públicos</li> </ul>	

	- Acta de reuniones	
--	---------------------	--



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Con el propósito de determinar el valor del trabajo realizado y medir el nivel de competitividad de la organización desde el 2016 se implementó el Sistema de Gestión y Evaluación del Desempeño Laboral de los servidores el cual comprende tres componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- logros de metas o de resultados.</li> <li>2-Competencias o capacidad para ejecutar el trabajo.</li> <li>3-Cumplimiento del régimen ético y disciplinario, la que permite medir y dar seguimiento individual a los objetivos planteados.</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación Comité de Evaluación.</li> <li>- Socialización Acuerdo de Desempeño.</li> <li>- Taller Orientación para Definir Subsistema Gestión y Evaluación.</li> <li>- Revisión por la Dirección</li> </ul> <p>Periódicamente en la Institución se realizan encuestas para medir el desempeño laboral, así como encuesta del clima laboral, estas encuestas son realizadas una vez al año. Sus resultados son comunicados a todo el personal, así como el plan de mejora elaborado para dar respuesta a los hallazgos o desviaciones identificados en el levantamiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Encuesta de Clima Organizacional</li> </ul>	

6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo

Como una forma de asegurar la adecuación al trabajo, la institución ha considerado mostrar atención a los colaboradores para asegurar el confort

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas</p>	<p>de los espacios físicos donde ejecutan su trabajo. Para esto contamos con espacios de circulación, organización de las tareas, iluminación, ventilación y mobiliario que propician mayores niveles de productividad y satisfacción de usuarios internos. La percepción de colaboradores con relación a las condiciones de trabajo es monitoreada periódicamente a través de las encuestas de clima laboral. En relación con el cuidado y seguridad de las personas, el edificio ofrece dos salidas de emergencia, señalizadas para conocimiento de todos los empleados, así como un punto de reunión, identificado en el área de parqueo, para el caso de un terremoto o incendio. Los extintores para incendio han sido colocados en puntos estratégicos; todo ello como parte de un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe del IDOPRIL.</li> <li>- Fotos: Extintores</li> <li>- Foto escalera de emergencias.</li> <li>- Letreros de salida de emergencia y punto de encuentro.</li> <li>- Asientos ergonómicos.</li> <li>- Consumo eléctrico.</li> <li>- Comité de Salud y Seguridad Laboral</li> <li>- Dispensario médico</li> </ul> <p>Para poder compensar el balance entre el aspecto laboral con el familiar, INAFOCAM, respeta el horario de trabajo el apoyo de trabajo laboral, apoya los colaboradores cuando tienen urgencias familiares, se informan sobre las estancias de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>guarderías y el horario esta regularizado con tiempo para dedicar a la familia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de clima laboral</li> <li>- Permisos a los colaboradores</li> <li>- Actividades de integración</li> <li>- Día libre por cumpleaños.</li> <li>-</li> </ul>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>El Inafocam, en procura del bienestar de su personal, ofrece beneficios, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliación de la cobertura de medicamentos.</li> <li>- Servicio de transporte.</li> <li>- Uniformes.</li> <li>- Becas de estudio</li> <li>- Permisos de lactancia.</li> <li>- Permisos para realizar estudios.</li> <li>- Permisos de viajes al exterior, para presentar investigaciones y realizar capacitaciones en el exterior.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación Ampliación de la Cobertura de Medicamentos.</li> <li>- Fotografía del Servicio de Transporte.</li> <li>- Becas aprobadas</li> <li>- Permisos de Lactancia.</li> <li>- Permisos para realizar Estudios.</li> <li>-</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Los beneficios al personal son revisados periódicamente, con el objetivo de satisfacer sus necesidades, tal como se evidencia en la asignación de seguro complementario de salud y la implementación del seguro de vida.</p> <p>Apoyamos la cultura, la competitividad y las relaciones sanas. Además, se realizan diferentes actividades sociales como la fiesta de fin de año, el día de las madres, día de los padres, de las secretarías, día del docente, la fiesta de aniversario en la cual se les reconoce con una placa distintiva a los colaboradores más destacados del año.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo de Servicios Departamento de Salud (In situ).</li> <li>- Formulario de seguro de vida.</li> <li>- Fotos de Actividades de reconocimientos</li> <li>- Almuerzo</li> <li>- Servicio de transporte</li> <li>- Reconocimiento al mérito</li> </ul>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La institución ha identificado sus socios clave atendiendo a la naturaleza de su misión; proveedores académicos que están representados por las instituciones formadoras, los proveedores de bienes y servicios, instituciones gubernamentales, las agencias de cooperación internacional (OEI, UNICEF, Convenio Andrés Bello), organizaciones no gubernamentales sin fines delucro.</p> <p>A través del Departamento de Tecnología se mantiene un acuerdo de cooperación con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenios.</li> <li>- Comunicaciones Inafocam-College Board. - Lista de proveedores de bienes y servicios de acuerdo con la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones</li> <li>- Formulario requisitos partes interesadas</li> </ul>	

<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El Inafocam desarrolla acuerdo de colaboración que agregan valor al quehacer institucional y académico velamos, además, para que la contratación de productos y servicios esté acorde a las políticas públicas referidas a la preservación del medio ambiente.</p> <p>En el orden del cumplimiento de la responsabilidad social, el inafocam, a partir del año 2023, consideró en su programación operativa anual una cuota representativa para los docentes del sector privado, equivalente a 100 becas en Formación de Posgrado</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenios</li> <li>- Cuotas de becas Colegios Privados</li> </ul>	
---	---	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Las responsabilidades de cada socio en la gestión de alianza/colaboración queda establecida en los acuerdos y contratos firmados por ambas partes. En cuanto al control, evaluación y revisión esta es realizada desde el departamento responsable de la coordinación directa del programa</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos y alianzas firmado con instituciones</li> <li>- Informe de seguimiento.</li> </ul> <p>El Inafocam tiene identificado las necesidades de Alianzas con Instituciones públicas y Privadas a fin de consolidar las fortalezas de la institución.</p> <p>El Inafocam trabaja con los equipos específicamente académicos, en la identificación de instituciones del sector público o privado y organismos internacionales enfocadas en temas de formación docente, con las cuales se pueden establecer alianza en el mediano y largo plazo. En la actualidad tenemos alianzas con organismos tanto público como privado como es el caso de: OEI, UNICEF, WORLD VISION, IES Internacionales, con los cuales es posible gestionar cooperación técnica y/o financiera para abordar temas relacionados con la formación docente.</p>	



**Evidencias:**

- Convenios
- Actas de reuniones con equipos académicos.
- Ficha de proyectos identificados.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>El Inafocam cumple con las normativas vigente en materia de compra y contrataciones, también cuenta con una matriz de proveedores de productos y servicios, evaluados y orientados a la preservación de medio ambiente</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de compra sostenible</li> <li>- Ley de compra y contrataciones 340-06</li> <li>- Matriz de perfil de proveedores</li> <li>- Código de ética</li> </ul>	

**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.	<p>El Inafocam mediante su política de comunicación, establece los lineamientos a seguir en cuanto a la forma de cómo debe fluir la información institucional.</p> <p>A través del boletín institucional, la memoria institucional, resumen diario de prensa digital, estadística institucional, portal web, monitores, murales informativos, redes sociales, participación del director ejecutivo en programas de prensa, radio y tv.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Boletín institucional.</li> <li>- Memoria institucional.</li> <li>- Resumen diario de prensa digital.</li> <li>- Portal web institucional.</li> <li>- Oficina Libre Acceso a la Información</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Murales informativos.</li> <li>- Redes sociales</li> </ul> <p>En la estructura del Consejo Directivo, se evidencia la representación de los ciudadanos/clientes y en cuyas sesiones participan en todo el proceso de toma de decisiones de la organización.</p> <p>Además, a través del portal web institucional, se motiva activamente a los ciudadanos/clientes a que expresen sus necesidades y requerimientos de modo que contribuya con la eficiencia y la calidad.</p> <p>Encuentro de articulación con representantes del MinerD, regionales y distritos impactados a través de el programa Construyendo la Base de los aprendizajes (CON-BASE) impulsado por el MINERD desde el 2022 y dirigido por la dirección general de primaria, así como el Plan de Intervención para la Formación Continua de los Docentes del Nivel Primario, primer ciclo en Didáctica de la Lectura, Escritura y Matemáticas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de reuniones.</li> <li>- Portal web institucional.</li> <li>- Informes socialización programa CON-BASE</li> <li>- Comité de calidad.</li> <li>- Línea 311</li> </ul>	

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.

A través de diferentes medios físicos y digitales, las áreas que tienen contacto con ciudadanos/clientes reciben las solicitudes de información, quejas y sugerencias, estas informaciones son procesadas y analizadas por la OAI.

**Evidencia:**

- Redes sociales.
- Buzones externos para los ciudadanos/clientes.
- Buzón virtual.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Línea 311.</li> <li>- Portal único de solicitudes de acceso a la información pública (SAIP).</li> <li>- Buzones físicos</li> </ul> <p>Se evidencia una gestión eficaz de las expectativas a través de la publicación de las ofertas formativas en el portal institucional donde se explican las fechas de inicio y cierre de convocatorias a becas.</p> <p>El Inafocam, redactó la Carta Compromiso al Ciudadano, a través del cual informa a estos sobre los servicios que pueden gestionar, como acceder y obtener estos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Portal institucional.</li> </ul>	

#### 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 evidencia en el desarrollo de nuestro presupuesto plurianual y en el POA y su conexión con el Plan Estratégico Institucional, los cuales están enfocados principalmente a la ejecución de los proyectos misionales y enfocados al alcance de los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto.</li> <li>- Informe de ejecución y cumplimiento de metas.</li> <li>- Plan Operativo anual</li> <li>- Plan Plurianual 2022-2025</li> <li>- Plan Anual Compras</li> </ul> <p>En la ficha de proceso de Gestión Financiera, se evidencian los riesgos asociados, los cuales son presentados en la matriz general de riesgos, esta permite detectar a tiempo las desviaciones del proceso y que se puedan tomar decisiones financieras oportunas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha del proceso.</li> <li>- Matriz general de riesgo.</li> <li>- Plan Operativo Anual 2023</li> </ul> <p>Se evidencia a través de las informaciones financieras actualizadas ofrecidas a los ciudadanos/clientes en nuestro portal web y en el portal de transparencia, tales como: presupuesto operativo anual, ejecución presupuestaria, compras y contrataciones, proveedores, nómina mensual, balance general, dando cumplimiento a la Ley 200-4 de transparencia y lo establecido por las entidades reguladoras financieras que son: Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), Contraloría General de la República, Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), así como el uso del Sistema de Gestión Integral y Financiera (SIGEF).</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secciones en el portal de transparencia, tales como:</li> <li>- Presupuestos. (portal de transparencia)</li> <li>- Recursos Humanos. portal de transparencia)</li> <li>- Compras y Contrataciones. portal de transparencia)</li> <li>- Finanzas. (portal de transparencia)</li> <li>- Sistema de gestión Integral y Financiera (SIGEF)</li> </ul> <p>El Inafocam asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros mediante las evaluaciones realizadas a los presupuestos recibidos de nuestros proveedores formativos. De manera especial hemos establecidos costos topes para los diferentes programas, logrando equilibrar los niveles de calidad académica esperada con el menor costo posible.</p> <p>Así mismo controlamos el cumplimiento de los acuerdos académicos/financieros a través de informes periódicos atados a los pagos realizados para asegurar la ejecución efectiva de los contratos realizados con los proveedores formativos.</p> <p>Todos estos procesos son asegurados mediante el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la Ley 340- 06 de Compras y Contrataciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisiones presupuestarias y carga de acuerdos de pagos realizados a través de Sistema Automatizado de Transacciones (SCAT).</li> </ul> <p>Historiales de pagos de contratos (SCAT</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>El sistema de planificación, de control presupuestario del Inafocam, está ajustado a las normativas de presupuesto por resultado Según Plan Plurianual y Presupuesto anual de la institución se ha establecido un tope de un 80% a la parte misional y un 20% a la parte operativa. La planificación operativa anual se realiza de acuerdo con el presupuesto asignado, en la cual se contempla las partidas por producto</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto asignado.</li> <li>- Plan Operativo Anual 2023</li> <li>- Plan plurianual</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades de las diferentes áreas que conforman la Dirección Administrativa financiera están delimitadas de acuerdo a la estructura organizativa y controlada por la Maxima Autoridad de esa Dirección.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Organizativa Inafocam</li> <li>- Manual de Organización y Funciones Inafocam</li> </ul>	



--	--	--

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Para el Inafocam es una prioridad la gestión oportuna y adecuada de la información que se genera por su quehacer educativo y su impacto en la sociedad como institución estatal.</p> <p>La institución se encuentra en la implementación del proyecto de transformación digital iniciando con la digitalización de documentos, firma digital, e implementación de una plataforma integral que incluye el manejo de los procesos administrativos y misionales de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisición del software.</li> <li>- Firma Digital</li> <li>- Informes y reportes digital de los backup</li> </ul>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Procedimiento de Seguimiento de Denuncias, Quejas ySugerencias del Inafocam.</li> <li>- Informes</li> <li>- Mejora de proceso</li> </ul>	

3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.

Se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar habilidades digitales.

**Evidencia:**

- Redes sociales, reuniones y capacitaciones Virtuales
- Digitalización de documentos
- Firma digital
- Control documental

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>El Inafocam realiza actividades de articulación para la creación de comunidad de aprendizaje específicamente en el área de inglés para mantener la comunidad informada de todos acontecimientos y necesidades de formación de los docentes del área, a fin recibir y analizar la información en tiempo real, donde los participantes pueden compartir audio, documentos, participar en conferencias y sesiones</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webinar</li> <li>• Chat</li> <li>• Comunidades de aprendizajes área de Inglés Regional 11</li> </ul> <p>Se monitorea la información asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de comunicaciones PEG 05 P2</li> </ul>	<p>No se evidencia la creación formal de redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Se desarrollan canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo institucional</li> <li>- Murales</li> <li>- Circulares</li> <li>- Monitores</li> </ul>	

7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.

Se asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con las partes interesadas.

**Evidencia:**

- Portal web institucional.
- Redes sociales
- Portal de transparencia

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>El Departamento de Tecnología garantiza la disponibilidad de la información, a través de un control absoluto de los accesos y almacenamiento de la información. Se garantiza que las informaciones disponibles en cada computador son recogidas, procesadas y archivadas periódicamente a través de backup.</p> <p><b>Evidencias:</b> - Informes y reportes digital de los backup</p>	No se evidencia un plan que garantice la retención del conocimiento clave de la institución, que es más allá de las informaciones salvaguardadas por TI.

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión de la tecnología se basa en diseñar un plan de trabajo acorde a los objetivos establecidos, realizando un plan de mantenimiento preventivo de equipos y sistemas. Contratación de servicios externos para adquirir software, licencias y mantenimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratos de servicios</li> <li>- Licencias de Software</li> <li>- Contratos de mantenimientos</li> <li>- Plan de mantenimiento preventivo</li> </ul>	

2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

Se realiza el análisis costo-beneficio de las adquisiciones tecnológicas anualmente, el análisis costo-beneficio del 2023 se tiene programado para el último trimestre del 2023.

**Evidencias:**

- Análisis costo-beneficio

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Se automatizaron los servicios creando un Data Center Virtual, se automatizaron los servicios de resguardo de data . y el proceso de llenado de los formularios de encuesta  La implementación de las VPN con presidencias y la creación de vistas de datos para la creación de dashboard. La implementación de una nueva pantalla que permite filtrar todas las solicitudes por programas o reclutamiento y mostrar más data de los postulantes como son: dirección, contactos, documentos, información laboral, preguntas de interés, etc</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servidores virtualizados</li> <li>- Capture de la configuración de la ejecución del proceso.</li> <li>- Formularios en línea</li> <li>- Capture de pantalla configuración VPN</li> <li>- Plataforma Web</li> </ul>	

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 diseño una plataforma web para registro y consultas de información en la intranet, que tiene como propósito brindar la información de forma ágil y segura a los colaboradores, además de utilizar servicio de tercero en las nubes para persistir la información en un alojamiento confiable. Mediante Google Drive se guarda la información en las nubes de manera automática.



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>También contamos con el OneDrive para resguardar la información en las nubes de forma que sea accedida de forma rápida y confiable.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web de la institución</li> <li>- Capture de pantalla Googledrive</li> <li>- Capture de pantalla Onedrive</li> </ul> <p>Plataforma web para que los postulantes a Becas puedan aplicar de manera ágil y rápida desde cualquier punto del país, quedando la información actualizada en nuestro sistema de control y automatización de transacciones (SCAT), quedando la información vinculada con el accionar académico y administrativo; facilitando el manejo y seguimiento administrativos, costo de programas e informes financieros oportunos y necesarios para la toma de decisión. Manejo de servicio a los usuarios internos, a través de un sistema de tickets para atención de requerimientos internos (mesa de ayuda)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal Web institucional</li> <li>- Print Screen SCAT</li> <li>- Pint Screen OSTicket</li> </ul>	
<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>Se implemento la instalación de appliance de Fortigate modelo 100E corporativo, de acuerdo a las exigencias de la infraestructura para sustituir al WatchGuard; También se implementó un método de conexión seguro por medio de la VPN para transferencia de información, además de protocolo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>SSH y SFTP para las transferencias de data y bloqueo de los puertos a servicios externos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Print Screen Fotigate</li> <li>- Print Screen estructura configuración del VPN</li> </ul> <p>El Inafocam ha realizado el reciclaje de 600 toners con la empresa “ACAMARO TECHNOLOGY SOLUTIONS SRL” el cual contempla la incineración de material gastable tecnológico de forma segura y amigable con el medio ambiente así como la reutilización de 9 memoria RAM.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de reciclaje materiales tecnológicos 2022 y 2023.</li> <li>- Informe sobre reciclaje tecnología de la información 2022 y 2023.</li> </ul>	

#### Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte,</p>	<p>Se evidencia un programa de mantenimiento de la estructura física y el equipamiento con salvaguarda de los materiales en uso.</p> <p>Es importante destacar que, dentro del programa de Mantenimiento de Planta Física se prioriza la higienización de las áreas comunes.</p>	<p>No se evidencia informe de medición de sostenibilidad</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimientos de planta física y equipos.</li> <li>- Comunicaciones de solicitud de mantenimiento.</li> <li>- Control de suministro de materiales.</li> <li>- Ficha de proceso de Servicios Generales.</li> </ul> <p>El Inafocam cuenta con oficinas diseñadas en cristal, lo cual contribuye a la creación de espacios de luz natural, así como una gestión eficiente del consumo eléctrico. Cuenta además con mobiliario ergonómico y funcional, lo que permite facilitar el trabajo productivo y la integración del personal. Para dar respuesta y equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios. El Inafocam está ubicado en el centro de la ciudad de Santo Domingo, y nuestros usuarios pueden llegar a la oficina principal a través de diferentes rutas de transporte público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Imágenes de ubicación geográfica de la institución.</li> <li>- Rutas de transporte -Fotos de los espacios (áreas y comedor).</li> <li>- Furgón.</li> <li>- Rampa en la entrada de la institución.</li> <li>- Fotos salones de reunión</li> <li>- Fotos de aula virtual.</li> <li>- Oficinas funcionales</li> <li>- Mobiliario ergonómico</li> </ul>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia un programa de mantenimiento de la estructura física y el equipamiento con salvaguarda de los materiales en uso.</p> <p>Es importante destacar que, dentro del programa de Mantenimiento de Planta Física se prioriza la higienización de las áreas comunes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimientos de planta física y equipos.</li> <li>- Comunicaciones de solicitud de mantenimiento.</li> <li>- Control de suministro de materiales.</li> <li>- Ficha de proceso de Servicios Generales, PAAF05</li> <li>- Reciclaje seguro de tonners, baterías y gomas de vehículos</li> </ul> <p>El INAFOCAM cuenta con un departamento de documentación en el cual se ofrecen más de 8,000 libros físicos, los cuales pueden ser utilizados por los ciudadanos clientes en horario de 8:00 am a 4:00 PM, también cuenta con un aula virtual la cual se le facilita a instituciones públicas para impartir talleres y conferencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos de biblioteca</li> <li>- Lista de libros disponibles</li> <li>- Fotos de centro de conferencia (Aula virtual)</li> </ul>	

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia que la institución dispone de una flotilla de vehículos, que contribuyen a un ahorro significativo de combustible y emisión de contaminantes al medio ambiente, nuestro personal cuenta con 4 rutas de transporte gratuito, el cual es</p>	<p>No se evidencia informe de medición de sostenibilidad</p>
---	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>un apoyo en el ahorro de recursos tanto económicos como materiales para nuestros colaboradores. Para optimizar el uso de combustible se dispone de una tabla de cálculo basada en la distancia por rendimiento de galón.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos de vehículos</li> </ul> <p>La institución asegura una adecuada accesibilidad física a sus instalaciones, para esto cuenta con un parque propio y se llegó a un acuerdo con la iglesia San Juan Bautista, en que esta institución le permite a los visitantes del INAFOCAM utilizar sus parqueos en horas del día.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Foto Parqueo Iglesia San Juan Bautista.</li> </ul>	<p>No se evidencia un espacio para parqueo</p>

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>El Inafocam cuenta con Manual de Procesos y Procedimiento, así como, el Mapa de Proceso donde se identifican con facilidad los procesos claves, de apoyo y los subprocesos de todo el accionar institucional. Con un enfoque a la Innovación y a la mejora continua.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa de procesos.</li> <li>- Manual de Procesos y Procedimientos</li> </ul> <p>A través de la INTRANET la institución tiene a la mano de sus colaboradores todos los documentos del SGC, fichas de procesos, formularios e información en general</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intranet portal web institucional.</li> </ul>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La institución analiza de forma continua sus procesos a través de los indicadores del SGC, así también tiene bien identificados los potenciales riesgos que pueden impactar los procesos internos, para esto el Inafocam tiene asignado recursos en función de la importancia relativa de su contribución a su consecución de los objetivos estratégicos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de riesgos general.</li> <li>- Indicadores del SGC</li> <li>- Matrices de riesgos departamentales.</li> <li>- Plan operativo Anual (POA).</li> </ul> <p>Las fichas de procesos del SGC identifican claramente los responsables de cada uno de las actividades de los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fichas de procesos.</li> <li>- Procedimientos</li> <li>- Instructivos</li> </ul>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La institución revisa y adecua sus procesos continuamente a los cambios normativos y leyes legales vigentes, asegurando la eliminación de la burocracia innecesaria y la simplificación para su realización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los planes de mejora como resultado de la autoevaluación</li> <li>- Auditorías internas y externas de procesos</li> <li>- Revisión por la Dirección</li> </ul> <p>La institución, tiene establecido en el procedimiento PS-RMC-004 “Revisión y Mejora Continua” una sistemática para identificar y administrar los proyectos de mejora en el Sistema de Gestión</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento Revisión y mejora continua, PS-RMC-004.</li> <li>- Levantamientos de información en apoyo al proyecto de innovación en la gestión</li> </ul> <p>El Inafocam tiene contemplado en sus fichas de procesos indicadores de diferentes periodicidades, que miden los procesos según la naturaleza de estos, también ejecuta encuestas a los clientes internos y externos (SERVQUAL) las que se miden la satisfacción de los clientes que reciben los servicios por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores del SGC</li> <li>- Indicadores de Gestión Institucional</li> <li>- Resultados encuesta Carta Compromiso al</li> </ul>	

Ciudadano  
- Encuesta SERVQUAL

8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (*Back up* de datos, cumplimiento de normas de protección de

Los documentos del sistema gestión de calidad los elaboran las áreas donde se realizan los procesos, son revisados por el encargado de la división calidad para

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
datos personales y de información del Estado).	<p>comprobar que son precisos, completos, legibles y aplicables. Estos son aprobados por la Dirección Ejecutiva.</p> <p>El encargado de calidad distribuye, de forma controlada, a todos los usuarios una copia de los documentos, asegurándose de retirar la edición anterior si lo hubiere. Se ha elaborado el procedimiento “<i>Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. PS-GC-001</i>”, donde se establece toda la sistemática para el control de la documentación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. PS-GC-001</li> <li>- Informe de Back Up periódicos.</li> </ul>	

**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)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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>Nuestra institución realiza investigaciones diagnosticas acerca de nuestra población objetivo y grupos de interés para detectar sus necesidades y como mejorar los servicios que les ofrecemos, esto lo realizamos mediante encuestas, grupos focales, entrevistas y levantamientos de información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción (Informe de los resultados de la evaluación de seguimiento del diplomado: Liderazgo en la Gestión Educativa).</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas</p>	<p>Inafocam posee varios servicios digitalizados, buscando con esto evitar procesos burocráticos y la agilización de los servicios que se les brinda a los ciudadanos clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SCAT</li> <li>- Página Web de inscripción en línea.</li> <li>- Portal de quejas y sugerencias.</li> </ul> <p>El Inafocam tiene designado un técnico en género y la conformación de un comité de género esto como parte de las estrategias de implementar y darle seguimiento a políticas, planes y proyectos relacionados a la equidad de género de la institución</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformación del comité de género.</li> <li>- Designación técnico en género.</li> </ul> <p>Para proveer accesibilidad a las informaciones, la institución tiene en línea todos los servicios en el Portal Web institucional. Nuestros ciudadanos/clientes pueden acceder a nuestros servicios de Becas en Programas de Inicial, Posgrado y Continua y Centro de Documentación, así como un horario de atención presencial de 8:00 am a 4:00 pm.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web</li> <li>- Horario contemplado en la ley.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>La institución ha definido la cadena de prestación de los servicios a la cual pertenece.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan estratégico institucional</li> <li>- Mapa de procesos.</li> <li>- Lineamientos del MINERD</li> </ul>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>La organización genera informes periódicos sobre los resultados de la formación, la capacitación y el perfeccionamiento de los docentes y las propuestas formativas para facilitar el intercambio de datos y evaluación técnica. Dentro de estos, destacan los Informes académicos de las instituciones formativas; así como informes periódicos del IDEC</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de resultados de formación (Ver Subcriterio 4.2),</li> <li>- Informes académicos de las IES</li> <li>- Informes periódicos del IDEC</li> </ul>	

3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.

Permanentemente realizamos reuniones con coordinadores, distritos educativos, regionales y representantes de universidades para la solución de problemas.

**Evidencia:**

- Actas de reuniones (Ver Subcriterio 1.1).

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La institución ha creado una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización que ayuda a la gestión eficiente y eficaz de los procesos misionales, de apoyo y estratégicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autodiagnóstico CAF</li> <li>- Certificación ISO 9001-2015</li> <li>- Talleres de calidad (Curso de auditor interno).</li> </ul> <p>La institución ha creado grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consejo directivo</li> <li>- Asociación Dominicana de Profesores</li> <li>- Asociación Técnicos Docentes</li> </ul>	<p>No se evidencia que se incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades</p> <p>No se evidencia el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>

## 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:*

Documento Externo  
SGC-MAP



**Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**

**1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b></p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La institución tiene implementado varios métodos para conocer su imagen y su reputación es por lo que realiza varias encuestas durante el año, así como el informe de los buzones de quejas y sugerencias físicos y digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de encuesta satisfacción al cliente 2023.</li> <li>- Informe encuesta trimestral Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Reporte Buzones de quejas y sugerencias mensual.</li> </ul> <p>La institución posee varias vías de comunicación para recibir informaciones de nuestros clientes/ciudadanos y todas nuestras vías de contactos con el ciudadano cliente son medidas a través de encuesta que mide las dimensiones de los servicios brindados</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web institucional.</li> <li>- Buzones físicos</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Encuestas SERVQUAL.</li> <li>- Informe encuesta trimestral Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	

3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

Los ciudadanos clientes del Inafocam (Becarios) evalúan los prestadores de servicios (Las IES) y esta evaluación determina la calidad del servicio que estas nos ofrecen, y fruto de esta información se

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>determina si se llevarán a cabo más programas con dicho proveedor.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de satisfacción docente y servicios académicos Buzones de quejas y sugerencias</li> <li>- Encuesta de satisfacción al ciudadano.</li> </ul>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La institución tiene al alcance de todos los ciudadanos/clientes las informaciones disponibles respecto a transparencia, informaciones relevantes acerca de los programas académicos que ofrecemos y disponibilidad de estos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web institucional</li> </ul> <p>La institución tiene comprometido tres servicios en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano en las que tuvo una puntuación general en la satisfacción en formación Inicial de 87.3%, en formación continua 94.1% y en satisfacción general en formación posgrado 96.4%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Carta Compromiso al Ciudadano enero -marzo 2023</li> </ul>	<p>No se evidencia mediciones para obtener retroalimentación sobre la percepción de los usuarios en materia de transparencia.</p> <p>No se evidencia mediciones para determinar la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En el Inafocam se trabaja de manera constante para refirmar el nivel de confianza de los usuarios hacia nuestros servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción ciudadana realizada a través del MAP</li> </ul> <p>En el Inafocam nos esforzamos a que nuestros servicios lleguen a la mayoría de los ciudadanos (Profesores del sector público y jóvenes que quieran estudiar la carrera de magisterio), sin hacer distinción de género, de raza o credo, siendo todos los servicios son gratuitos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdo con las regionales de MINERD</li> <li>- Acuerdo de difusión de becas con las 18 regionales y 128 distritos educativos del MINERD.</li> <li>- Mensajes de difusión a través de medios masivos</li> </ul> <p>El Inafocam es una institución certificada en la norma internacional ISO 9001-2015, en junio 2023 realizamos la recertificación de la norma por tres años.</p> <p>Por lo que, todos nuestros programas cumplen y deben cumplir, tanto con las normativas establecidas</p>	<p>No se evidencia mediciones sobre percepción de los ciudadanos/clientes en cuanto a la accesibilidad a los servicios físicos</p> <p>No hay mediciones de percepción en cuanto a la calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>por el organismo regulador de los estudios del nivel superior universitario que es la Mecyst y lo planteado en la norma ISO 9001:2015.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado en la Norma ISO 9001-2015</li> <li>- Ley 139-01 de Educación Superior.</li> <li>- Resolución 8-2011.</li> <li>- Resolución 9-2015</li> </ul> <p>El Inafocam tiene identificado los servicios que ofrece tres tipos de becas, y son las siguientes: Becas de Formación inicial docente dirigidas a jóvenes entre la edad comprendida entre 17 y 25 años y becas de posgrado dirigidas a los profesores del sistema de educación pública de la república dominicana. Para el otorgamiento de dichos servicios la institución no hace distinción de raza, afiliación política, credo, color ni discapacidad)</p> <p>Así como también ofrece el servicio de préstamos de libros digitales y físicos en su departamento</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicaciones de becas en el portal web institucional.</li> </ul>	<p>No se evidencia mediciones de percepción en cuanto a: Capacidad de la organización para la innovación, tampoco contamos con una política de innovación.</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Los ciudadanos clientes utilizan la inscripción en línea y asistencia telefónica, los procesos de información e inscripción se realiza 100% en línea.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web institucional</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Agilidad de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Departamento de becas institucional.</li> </ul> <p>El Inafocam ha demostrado ser una institución receptiva al cambio, y adapta su desempeño a los cambios en el entorno para lo cual mantiene un programa de capacitación a sus colaboradores, que eleven sus habilidades en distintas áreas de desempeño institucional. Además, el Inafocam, gracias a su agilidad, introduce los correctivos pertinentes en su POA y presupuesto anuales a los fines de alcanzar los objetivos misionales incluidos en su PEI 2021-2024.</p> <p>Como parte de la agilidad institucional, es necesario señalar que la institución brinda un entorno que propicia la colaboración entre sus empleados y entre la institución y los interesados, mediante procesos comunicativos remotos que permite la tecnología digital.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web institucional</li> <li>- Redes sociales.</li> <li>- Proceso de inscripción remota a todos nuestros servicios</li> <li>- Plan de capacitación enero-junio 2023.</li> </ul>	No hay mediciones de percepción en: Agilidad de la organización

7) Digitalización en la organización.

La institución se preocupa por tener las informaciones precisas y claras disponibles para el ciudadano/cliente a través de los distintos medios de comunicación que posee. En materia de procesos cuenta con estos de forma digital, al igual que varios softwares que incrementan la productividad de la institución. En materia de hardware la institución cuenta con computadores, servidores, scanner que le permite tener los documentos de forma digital y a la mano, tanto para el colaborador como para los Ciudadanos Clientes.

**Evidencias:**

- Página web
- SCAT
- Windows 365
- Centro de contacto

Actualmente la institución se encuentra en proceso de implementación de un plan de digitalización en la organización.



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

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### 1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>El Inafocam tiene establecido el tiempo de espera y de prestación de cada uno de sus servicios en el catálogo de servicios ubicado en su portal institucional. La solicitud de servicios en línea está disponibles las 24 horas y otros que se realizan de manera presencial, en horario de 8:00am a 4:00 pm.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catálogo de servicios.</li> <li>- Formulario de Becas online.</li> <li>- Portal web Inafocam.</li> </ul> <p>La institución cuenta con un proceso de satisfacción del cliente, en donde se definen las actividades para la gestión de las quejas y/o sugerencias tanto internas como externas, así como también el tiempo para darle repuesta a cada una según su tipo.</p> <p><b>Evidencias.</b> Procedimiento de satisfacción del cliente Inafocam PS-SG-003</p>	<p>No se evidencia quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>La institución cuenta con un proceso de satisfacción del cliente, en donde están estipulados los tiempos y forma de corrección, aunque cabe destacar que en el año 2023 hasta lo que va de junio no se presentó ninguna queja o error en los servicios ofrecidos en la institución, razón por la cual no se evidencia ninguna medición de quejas y sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de satisfacción del cliente Inafocam PS-SG-003 (In situ)</li> </ul> <p>La institución cuenta con la primera versión de su Carta Compromiso Ciudadano, en dicho documento están contenidos los estándares de servicios que brinda el Inafocam, así como atributos de calidad y tiempos de respuestas.</p>	<p>No se evidencia queja y sugerencia en los servicios ofrecidos en 2022 hasta junio 2023.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<b>Evidencias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta Compromiso Ciudadano Inafocam</li> <li>- Captura de CCC página MAP</li> <li>- Atributos de servicios Brindados.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>La institución posee una robusta plataforma de comunicación con sus clientes ciudadanos, para esto se han identificado 6 canales de información y comunicación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo institucional.</li> <li>- teléfono.</li> <li>- Portal web institucional.</li> <li>- Brochures.</li> <li>- Redes sociales.</li> <li>- Murales institucionales.</li> <li>- Un acuerdo de divulgación con las 18 regionales del MINERD.</li> </ul>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>La institución se preocupa por tener las informaciones precisas y claras disponibles para el ciudadano/cliente a través de los distintos medios de comunicación que posee.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web institucional.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Líneas telefónicas</li> <li>- Redes sociales</li> </ul> <p>Se evidencia que los objetivos de la organización se encuentran en la síntesis del plan estratégico institucional colgado en la página web institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal Web: <a href="http://www.inafocam.edu.do">www.inafocam.edu.do</a></li> </ul> <p>La institución cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la información (OAI), la cual se encarga de actualizar y poner a disposición de los ciudadanos, clientes los datos abiertos en el portal de Transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigrama institucional.</li> <li>- Oficina de OAI</li> <li>- Portal de transparencia.</li> </ul> <p>El Inafocam ofrece servicios de manera presencial y online, en horario de 8:00 am a 4:00 pm, de lunes a viernes, para los presenciales; los virtuales se ofrecen las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicación de servicios en la página Web, y en las redes sociales del Instituto.</li> </ul> <p>El tiempo de espera varía según naturaleza del servicio solicitado por el ciudadano cliente por esta razón el Inafocam tiene procesos de selección de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>becas que entre 15 y 45 días laborables dependiendo de la complejidad del caso, en materia de solicitud de información o quejas también depende de las vías por la cual se solicite, en el caso del 311, SAIP y el correo electrónico es de 15 días laborables. Es importante destacar que desde el 2022 y 2023 no se han recibido ningún tipo de quejas a través de los medios definidos para tales fines, pero por medio del Centro de Buzones Electrónico durante diciembre 2022 a junio 2023, se recibieron 33 preguntas, de las cuales se respondieron 33.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte indicador de Libre Acceso a la Información 2022-2023</li> </ul> <p>Los tiempos para solicitar los servicios que brinda el Inafocam varían dependiendo del proceso de becas que se solicite, esto es un tiempo comprendido entre 15 y 45 días laborables desde que inicia la solicitud hasta que se obtiene la respuesta, en el caso del centro de documentación donde se prestan libros depende del horario y la disponibilidad del libro. El tiempo de espera de dimensión fue valorada en 86% por los usuarios de acuerdo con la encuesta de satisfacción al cliente del año 2022</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La Institución pondera el impacto de esta como diversos grupos de interés por esta razón contó con la participación de los grupos de interés con la finalidad de actualizar informaciones sobre las necesidades y expectativas de acuerdo con su sector y su marco estratégico.</p> <p>El Plan Estratégico 2021- 2024 de la institución se construyó, precisamente, con la participación de todo el personal de la institución y de los principales actores externos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI</li> <li>- POA</li> <li>- Minutas de Reuniones</li> <li>- Correos electrónicos</li> </ul> <p>La institución cuenta con varios medios para recibir las quejas y sugerencias, estos datos se miden a través de las estadísticas establecidas e indicadores del Sistema 311, SAIP y correos electrónicos en los que se han recibidos cero (0) durante el 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte trimestral 311</li> <li>- Reporte SAIP</li> <li>- Reporte de quejas en el sistema de correos internos.</li> </ul>	<p>No hay mediciones sobre el número quejas sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas</p>
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El Inafocam implementa un sistema de gestión documental con el fin de agilizar la tramitación de las solicitudes realizadas por los ciudadanos, de manera digital y accesible través de la WEB. Del</p>	<p>No hay mediciones sobre el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>mismo modo, se ha ido desarrollando plataformas con el fin de mejorar la interacción con los clientes y dar respuesta de manera pertinente y oportuna según la necesidad y la información a hacer recogida.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal web institucional Inafocam</li> <li>- INTRANET Inafocam</li> <li>- Las redes sociales</li> </ul> <p>El Inafocam somos tolerantes ante la realidad de la diversidad y al pensamiento divergente, nuestros servicios van dirigidos a todos sin distinción alguna.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Beca.</li> <li>- Política de Admisión.</li> </ul> <p>Periódicamente en el Inafocam se revisa el alcance del impacto de sus programas, muestra de ello es la revisión del direccionamiento estratégico contemplado en el PEI de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas Egresados</li> <li>- Estudio de empleabilidad</li> <li>- Encuesta de satisfacción.</li> </ul>	<p>No hay medición de cumplimiento en relación con el género y la diversidad cultural y social de los ciudadanos.</p> <p>No se evidencia la medición del impacto de los programas en los grupos de interés.</p>

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



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Los ciudadanos son el activo principal de esta institución, por dicha razón son parte del proceso de elaboración y toma de decisiones en el marco de elaboración de nuestro Plan Estratégico Institucional en donde cada una de sus propuestas son evaluadas y tomadas en cuenta con mira a la elaboración de nuestros productos y servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2021-2024</li> <li>- Lista de participantes en el proceso de elaboración del PEI</li> <li>- Actas de reunión PEI</li> </ul> <p>El Inafocam posee un portal de transparencia institucional y una oficina de libre acceso a la información, en fiel cumplimiento con las ordenanzas de la república dominicana</p> <p>A diciembre 2022 Inafocam obtuvo un alto resultado de 84.24% en el indicador de transparencia, monitoreado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de la DIGEIG, Indicador de transparencia</li> <li>- Organigrama Institucional.</li> </ul>	

**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.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Para el Inafocam es de suma importancia conocer el grado de satisfacción de las partes interesadas es por ello que realiza diferentes encuestas tanto a los usuarios externos como a los usuarios internos a través de la encuesta de clima organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Encuesta satisfacción clientes externos 2022</li> <li>- Informe Encuesta satisfacción clientes interno 2022.</li> <li>- Informe Encuesta clima organizacional 2022.</li> </ul>	<p>No hay mediciones concernientes a la aplicación de encuesta a ciudadanos/clientes y otros grupos de interés externos para obtener su percepción sobre la imagen y el rendimiento general de la organización.</p>
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>Los colaboradores tienen una percepción positiva, en cuanto al involucramiento con la institución, En la encuesta de clima organización el 92.8 % de los colaboradores expresan estar identificado con identidad con la institución y valores, a los colaboradores de nuevo ingreso en el proceso de inducción se le informa la misión, visión y valores de la institución.</p> <p>Los fondos de pantallas de todas las Computadora</p>	

Personales refleja con claridad nuestra misión, visión y valores institucionales, al igual que en los diferentes departamentos se tiene desplegada el Direccionamiento estratégico institucional.

**Evidencias:**

- Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.
- Lista de asistencia proceso de inducción
- Fotos fondos de pantallas de las PC

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La participación de las personas en las actividades de mejora se destaca en las realizaciones de reuniones, revisión de los procesos, en el plan de acción resultado de las evaluaciones de Clima Organizacional, auditorías de calidad internas y externas, así como, cualquier otra mejora identificada tanto por los responsables de los procesos como cualquier otro colaborador en particular.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de Reuniones Socialización de Encuesta de Clima.</li> <li>- Plan de Acción de la Encuesta.</li> <li>- Oportunidades de Mejora del Informe de Auditorías.</li> </ul>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>El Inafocam, cuenta con un código de ética, en el cual se evidencian los parámetros que deben regir el accionar ético de los colaboradores; para lo cual estos están obligados a firmar la Carta de Compromiso Ético.</p> <p>Contando, además, con un Comité de Ética Institucional, constituido de acuerdo a las normativas establecidas por la DIGEIG.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Para apoyar el conocimiento de las personas con relación al accionar ético institucional, a través del portal de transparencia se reportan toda la documentación que avala el comportamiento institucional y también se dispone de un buzón ético, donde los colaboradores pueden expresar observaciones o percepciones sobre posibles conflictos de interés institucional.</p> <p>No obstante, desde la División de Capacitación hemos gestionado que se imparta el taller manejo de conflicto, como prevención y orientación a los colaboradores, relacionado al tema del accionar ético Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Ética.</li> <li>- Carta Conformación Comité de Ética.</li> <li>- Imagen del Buzón de Ética.</li> <li>- Portal de Transparencia.</li> <li>- Registro de participantes.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Contamos con varios mecanismos de consulta y diálogos como son: el portal de intranet, página web, redes sociales, murales informativos en las diferentes oficinas y pasillos, monitores informativos en cada nivel, boletín institucional, el cual es distribuido tanto internamente como a todos los grupos de interés, buzones de sugerencias electrónicos y físicos distribuidos en diferentes espacios de la institución, participación en programas de televisión y de radio, resumen de prensa.</p> <p>Además, aplicamos la encuesta de Clima Organizacional, anual, la encuesta de comunicación efectiva, trimestral, la encuesta de satisfacción del almuerzo Institucional, trimestral y la Encuesta satisfacción de usuario.</p> <p>Así mismo, contamos con un encargado de Libre Acceso a la Información; de igual modo los diseños de las oficinas permiten la accesibilidad del personal a los directivos; estas están diseñadas en cristal, se promueve que se encuentren siempre abiertas para recibir no solo a los colaboradores, sino a los ciudadanos clientes que requieran un servicio o deseen presentar alguna solicitud o inquietud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</li> <li>- Encuesta satisfacción de Almuerzo</li> <li>- Encuesta de satisfacción de Usuario</li> <li>- Fotografías diseño de las oficinas.</li> <li>- Fotografías Monitores y Murales.</li> <li>- Buzón de Quejas y Sugerencias.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal Web Institucional.</li> <li>- Intranet</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Ejemplares boletín informativo</li> <li>- Acuses de recibo de la remisión de los boletines</li> </ul> <p>El Inafocam posee un gran compromiso con los principios de Responsabilidad Social manifestado en la programación de donación de libros correspondiente a nuestro centro de documentación a escuelas públicas, bibliotecas comunitarias y a organizaciones sin fines de lucro. Nuestros colaboradores participan activamente de las actividades relacionadas con la responsabilidad social de la organización, tales como, limpieza de playa y siembra de árboles</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicaciones en Redes Sociales.</li> <li>- Lista de Donaciones de Libros.</li> <li>- Fotos de la jornada de limpieza</li> <li>- Foto siembra de árboles.</li> </ul>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>El Inafocam está abierto al cambio y la innovación, por lo que implementó un cambio a partir del año 2021, en los procesos de captación de becarios. Esta implementación consiste en aplicar el llenado de las solicitudes de becas de la modalidad física a online. De la misma manera, se continúa desarrollando los trabajos pertinentes al Plan de Innovación de Inafocam en sus tres componentes fundamentales, a</p>	

saber: Transformación Digital, que abarca el Diseño del Portal Web “Docentes Innovadores del Siglo XXI”, el fortalecimiento de la automatización de los procesos, la Inteligencia de Datos y el Desarrollo de la APP de Interacción con los Usuarios, revisión del Marco Legal, proceso consistente en la actualización del marco Normativo del Inafocam, y un tercer componente del Plan de Innovación que consiste en la proyección de Imagen del Inafocam reflejada en la encuesta de clima del año 2022, específicamente el



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>enunciado “Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar “, arroja un resultado de 89.79%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</li> <li>- Formulario de Becas online</li> <li>- Actas de reuniones proyecto de innovación</li> </ul> <p>El Inafocam actualmente desarrolla el proyecto de transformación digital en donde uno de sus objetivos plantea: Innovar en la prestación de los servicios, centrados en el usuario a través del desarrollo de herramientas tecnológicas, garantizando el uso de tecnología accesibles, inclusivas e innovación abierta.</p> <p>De acuerdo a los resultados de la encuesta clima organizacional 2022 el 84.67% de los colaboradores indican que la institución hace un uso adecuado de las herramientas y equipos tecnológicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Encuesta Clima Organizacional 2022</li> <li>- Actas de reuniones proyecto de Innovación.</li> </ul>	

9) La agilidad de la organización.

Según la encuesta de clima organizacional del año 2022, los colaboradores perciben en 74.67 que tienen la correcta distribución y manejo de los recursos para la realización de los trabajos.

**Evidencia:**

- Informe Encuesta Clima Organizacional 2022

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Los directivos de la institución tienen establecidos los objetivos a alcanzar durante cada período, a través del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Asimismo, todos los colaboradores realizan acuerdos de desempeño donde se establecen las metas, responsabilidades y resultados esperados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>- Plan Operativo Anual 2023.</li> <li>- Acuerdos de Desempeño 2023</li> </ul> <p>Los procesos han sido diseñados involucrando a todos los responsables, con el objetivo de optimizar los recursos tanto humanos, físicos y financieros, de manera que faciliten el trabajo. Los mismos han sido debidamente documentados para que sirvan de guía a nuestros colaboradores y cumplan de esta manera con las metas y los propósitos de la institución.</p> <p>En la dimensión proceso y normativa, de la Encuesta Clima Organizacional 2022, la percepción de los colaboradores en relación al desarrollo del trabajo arrojó un 90.5%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fichas de procesos</li> <li>- Informes de auditorías internas y externas</li> <li>- Actas de Reuniones de Levantamiento y Diseño de Proceso</li> <li>- Informe Encuesta Clima Organizacional</li> </ul>	

2022

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>El Inafocam cuenta con un Manual de Organización y Funciones donde se clasifica y define las tareas de cada una de las unidades, así como un Manual de cargo y funciones que describe las tareas propias de cada puesto, el cual es complementado con el Diccionario de Competencias. Estos documentos sirven de sustento a la distribución de tareas en función de estos y amparado en el sistema de la gestión del desempeño, que inicia con el acuerdo de desempeño, continua con el cronograma de monitoreo y termina con la evaluación del desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Organización y Funciones</li> <li>- Diccionario de Competencias</li> <li>- Manual de Cargo y Funciones</li> <li>- Acuerdo de Desempeño 2023.</li> <li>- Matriz de resultado de evaluación del desempeño 2022.</li> </ul>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>El desarrollo de las capacidades es el principal activo del INAFOCAM y su especialización a través de sus capacitaciones y adiestramiento, es una inversión para la mejora continua y la garantía para el cumplimiento de la misión Institucional. Como bien se visualiza en la dimensión de “Capacitación especializada y Desarrollo” donde nos brinda un resultado del 86.4% positivo según la percepción de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Según la encuesta Clima Organizacional del 2022, arroja que el 85.56% de los empleados perciben que tenemos una buena comunicación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> </ul>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En Inafocam con la finalidad de cultivar y fortalecer el comportamiento y las conductas positivas alineadas a las estrategias institucionales y al desarrollo del capital humano de colaboración, la Encuesta Clima 2022 arrojó un 82% de logro de resultados con relación a reconocimiento laboral</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> </ul>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Dando cumplimiento a la visión institucional que reza: “Ser una institución modelo en la gestión de políticas de formación docente del sistema educativo dominicano, reconocida nacional e internacionalmente por sus compromisos con la calidad, innovación y excelencia, capaz de potenciar el desarrollo de competencias humanas y profesionales.</p> <p>El Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (Inafocam) como órgano responsable de coordinar la oferta de formación, capacitación,</p>	

actualización y perfeccionamiento del personal docente en el sector público a nivel nacional, según lo establece el artículo 129 de la Ley General de Educación 66-97.

En este sentido, para cumplir con su misión, el Inafocam contribuye al desarrollo de la carrera docente, la cual tiene como propósito formar, integrar y actualizar de forma permanente en el sistema educativo preuniversitario, a una nueva generación de docentes para mejorar las competencias de la población estudiantil. Para este fin, ha puesto en marcha diferentes planes, programas y proyectos orientados a honrar su compromiso misional, procurando la articulación de sus estrategias y acciones con las políticas educativas y requerimientos legales y normativos, tales como: Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Pacto Nacional para la Reforma Educativa 2014-2030, Metas Presidenciales 2020-2024, así como otros acuerdos nacionales e internacionales, junto con el Plan Estratégico del MinerD 2021-2024 y el Plan Estratégico del Inafocam 2021-2024, específicamente lo planteado en sus objetivos estratégicos.

Desde esta perspectiva, en el ámbito académico, la formación de docentes de excelencia está alineada con

la Resolución 9-2015 del Consejo Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (Conescyt), que fortalece los estándares para la formación docente, y con el convenio de cooperación interinstitucional suscrito entre el MinerD, el Mescyt y el Inafocam. En relación con este acuerdo para el período comprendido del año 2022 a junio 2023 fueron becados 750 bachilleres con el programa Docentes de Excelencia.

Con el propósito de brindar un enfoque de autodesarrollo profesional, autoevaluación formativa, tutoría y talleres para que los docentes incorporen lo aprendido en los diferentes niveles y ciclos escolares, otra de las acciones realizadas es el Programa Nacional de Inducción (PNI), para Docentes de Nuevo Ingreso, capacitando un total **22,846** docentes a nivel nacional. Otro aporte importante son las capacitaciones a **4 409** docentes en programas de especialidades, maestrías y doctorados.

En el ámbito administrativo tenemos

- Recertificación en ISO 9001: 2015.
- En la Encuesta de Clima Organizacional del año 2022, la dimensión mejora y cambio obtuvo una valoración de 83.87%, lo que indica que los colaboradores nuestros perciben y valoran estas



innovaciones

**Evidencias:**

- Programa Nacional Docente de Excelencia.
- Programa Nacional de Inducción a Docentes de Nuevo Ingreso.
- Lista de becarios
- Certificado en el standard ISO9001:2015.
- Informe de Encuesta de  
Clima Organizacional 2022.

Documento Externo  
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2022, la Institución presentó una valoración de un 89.11 % en las mediciones relacionadas con la calidad de vida laboral.</p> <p>Para adecuar el quehacer a la organización, hemos revisado y modificado la estructura organizativa con el apoyo y orientación del MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2022.</li> <li>- Resolución que modifica la Estructura Organizativa.</li> </ul> <p>El Inafocam le ofrece a sus colaboradores flexibilidad de horario para el desarrollo de su formación académica, realizar investigaciones,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>consultas médicas y lactancia. Esto se demuestra mediante las encuestas de clima laboral del 2022, en la cual el 77.73% de los colaboradores manifestó que el trabajo le permite dedicar tiempo a sus familias y un 88.00 % considera que la calidad de vida laboral es bueno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> <li>- Permisos</li> </ul> <p>La encuesta de Clima Laboral 2022 arrojó que el 68.22% de los colaboradores está de acuerdo con el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> </ul> <p>En Inafocam una de las prioridades es la calidad de vida laboral de sus colaboradores. Se puede evidenciar en los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2022, donde los colaboradores valoraron en un 89.11 %, las condiciones de seguridad, reducción del estrés, en su entorno laboral entre otros aspectos, Contamos con una unidad médica, con una Doctora en Medicina, equipada con los principales herramientas de primeros auxilios. Además, se dispone de dos salones de Reuniones con equipo de proyección y un Aula Virtual debidamente equipada.</p> <p>A junio de este año 2023 se está llevando un proceso de licitación para la remodelación de la infraestructura física de la</p>	

institución  
Contamos un con Comité de  
Salud y Seguridad Laboral

**Evidencias:**

- Solicitud de remodelación de infraestructura
- Encuesta de Clima Organizacional 2022
- Fotografía salones de Reunión.
- Aula Virtual.

Comité de Salud y Seguridad Laboral

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos ha identificado los colaboradores que califican para el Plan de Carrera Administrativa, identificando con los resultados de la evaluación del desempeño, y con las competencias duras o técnicas y competencias blandas los high potencial que cuenta la institución, con la matriz de suplencia lo que ha permitido iniciar un plan de desarrollo de competencias. En el caso los colaboradores docentes tienen su Plan de Carrera basado en el estatuto docente del reglamento en la aplicación de la Ley 66-97. No tenemos plan de carrera</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación del Desempeño 2022.</li> <li>- Matriz de Suplencia 2023.</li> <li>- Matriz de Competencia 2023.</li> </ul> <p>La institución por medio del POA y las metas establecidas en los acuerdos de desempeño individual, empodera a los colaboradores de todos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>los niveles en las actividades y proyectos institucionales con el fin de lograr las metas establecidas en la planificación estratégica.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2022, la dimensión mejora y cambio obtuvo una valoración de 83.87 %, lo que indica que los colaboradores se sienten involucrados en el logro de los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2022.</li> <li>- Acuerdos de Desempeño 2023</li> </ul> <p>Contamos con planes de capacitación, los cuales se obtienen del resultado del proceso de Evaluación del Desempeño y la Detección de Necesidades de Capacitación. Esto se realiza a través del Departamento de Recursos Humanos, quien coordina capacitaciones al personal que apoyen los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2022, en su dimensión de Capacitación Especializada y Desarrollo, se obtuvo un promedio de 86.4%, lo que indica que existe alta valoración a la percepción de desarrollo de carrera y habilidades profesionales que lleva a cabo la Institución con sus colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitación 2023.</li> <li>- Detección de Necesidades de Capacitación 2023</li> <li>- Acuerdos de Desempeño 2022.</li> <li>- Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**1. Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>Según las mediciones realizadas por el Sistema Automatizado de Registro y Control de Asistencia, el ausentismo laboral durante el primer semestre del 2023, es en promedio consolidado de 1.4%. Esto quiere decir, que atendiendo a la meta establecida de un umbral al3% de ausentismo al mes, el promedio del año 2023,es excelente.</p> <p>Así también, la rotación en el primer semestre de este 2023 es de 4.3 %,</p> <p>En el año 2022 el indicador de ausentismo fue de 3.4 %, en ese mismo orden el indicador de rotación presentó unos resultados de 5.7% .</p> <p>El Departamento de Recursos Humanos, envía un reporte de ausentismo a los encargados departamentales para el seguimiento y monitoreo del cumplimiento del horario de los colaboradores.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de Control de Permisos, Tardanzas y Ausencias</li> <li>- Reporte % de Rotación 2022/23</li> <li>- Reporte de Ausentismo Laboral.2022/23</li> </ul>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Nuestros colaboradores se dirigen a sus supervisores para reportar situaciones o sugerir mejoras a través de reuniones de trabajo. O de manera particular, siempre priorizando el respeto y la sana convivencia.</p> <p>Según se evidencia en la encuesta clima, 2022, los empleados expresaron en un 83.87 que impulsan cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar, participan en la elaboración e implementación de planes de mejoras que van dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de la institución. También, que existe comité para captar las sugerencias para mejorar colocar el porcentaje de personas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de Reuniones</li> <li>- Revisión por la Dirección</li> <li>- Encuesta Clima Organizacional 2022</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>En el Inafocam, hasta la fecha no se han reportado dilemas éticos, por tanto no habido necesidad de solicitar ante la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la resolución de conflictos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buzón de Ética</li> </ul> <p>En el año 2023, nuestra institución realizó una jornada de reforestación y una jornada de limpieza de playas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fotografías de la jornada limpieza de playas</li> <li>- Fotografía jornada reforestación</li> </ul> <p>En el año 2022/23, nuestro personal de apoyo (secretarias, asistentes, recepcionistas,) participó de actividades formativas relacionadas con la atención al cliente con tantas horas, nivel de satisfacción expresada por los clientes, u opiniones favorables de las personas que atienden al usuario.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de participantes en cursos relacionados con Atención servicio.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>En el proceso de evaluación del Desempeño se obtuvo una calificación promedio de 93.3% puntos, establecidos en el acuerdo de desempeño para los Grupos Ocupacionales, I, II, III IV y V, correspondientes a los directores, Encargados y demás colaboradores ocupacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de Evaluación del Desempeño 2022</li> </ul>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>En el Inafocam, se utilizan las tecnologías de la información y la comunicación en la mayoría de las actividades que realizamos, como herramienta principal de trabajo.</p> <p>Además de equipos tecnológicos en los espacios de trabajo de los colaboradores y de nuestros espacios comunes, contamos con softwares que facilitan la ejecución eficiente de las tareas diarias. Entre estas podemos destacar:</p> <p>SCAT, Sistema Estadístico Informático SPSS, Soporte Técnico Automatizado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SCAT (In situ).</li> <li>- Sistema Estadístico Informático SPSS.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soporte Técnico Automatizado.</li> <li>- Documentación Gestión Tecnología</li> </ul> <p>La Institución aplica anualmente la evaluación del desempeño, la cual se convierte en el principal proveedor de las necesidades de capacitación, además del formulario de detección de necesidades. Las capacitaciones referidas en los documentos descritos son programadas en el plan anual de capacitación, el cual obtuvo 93% de cumplimiento en el año 2022.</p> <p>Con la participación de un 74% del personal en los eventos formativos. La efectividad de la capacitación es medida a través del formulario evaluación de la efectividad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitación 2022</li> <li>- Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación.</li> <li>- Formulario Evaluación de la efectividad.</li> </ul> <p>En la institución se reconoce el desempeño, el tiempo en servicio, el compromiso, y la fidelidad del personal, por medio del otorgamiento de reconocimiento realizado cada año; estos reconocimientos se han institucionalizado para ser otorgados en el marco de la celebración del aniversario institucional celebrado en el mes de julio de cada año. También se reconoce el tiempo en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>servicio en la administración pública, reconocimiento que realiza en Inafocam en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>De igual manera, el personal evaluado que supera el 85% del cumplimiento de las metas individuales establecidas, recibe un bono de compensación por su eficiencia y compromiso en el cumplimiento de sus tareas diarias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de personal beneficiado del bono de desempeño.</li> </ul>	

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y</p>	<p>El Instituto de Formación y Capacitación del Magisterio (Inafocam) ha contribuido a mejorar la calidad de vida de una parte importante de la población a través de nuestros programas y proyectos educativos.</p>	<p>No hay mediciones sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>En el período marzo 2022 /junio 2023, desde el Inafocam se han implementado diversos programas de capacitación al personal docente con la finalidad de elevar el nivel de desempeño en sus prácticas áulicas.</p> <p>- Diplomado: <b>Ciudadanía y Ética del Docente</b>, dirigido a 300 participantes, de la regional de Monte Plata (17), impartido por Uglobal Dominicana.</p> <p>El propósito de esta capacitación es formar sujetos que promuevan los valores propios de nuestra cultura y lo rescaten frente al proceso de globalización, de manera tal que se mantenga nuestra propia identidad, con apertura a procesos creativos de la inteligencia de modo tal que inaugure caminos nuevos que posibiliten la superación de las prácticas convencionales.</p> <p>- Diplomado: <b>Bibliotecas Escolares, con Énfasis en Animación Sociocultural</b>, dirigido a 80 participantes de la regional de Santo Domingo (10), impartido por el Centro Cultural Poveda.</p> <p>El objetivo principal es diseñar e implementar un programa para la formación de bibliotecarias escolares en proceso de gestión técnicas y pedagógicas, animación socio cultural, tecnología de la información y comunicación para la dinamización de las bibliotecas escolares, la construcción de una ciudadanía crítica, reflexiva y propositiva, desde un enfoque de género, cultural del buen trato para la convivencia agradable en la familia, la escuela y la comunidad.</p> <p>- Diplomado: <b>Convivencia y Cultura de Paz en la Escuela, Estrategias y Herramientas para la Generación de un Clima Positivo en el Aula</b>, dirigido a 40 participantes de la regional de Puerto</p>	

Plata (11), impartido por el Instituto Superior de Estudios Educativos Pedro Poveda (ISESP).

La finalidad del desarrollo de este programa consiste en mejorar la formación del profesorado, en estrategias para la creación de un buen clima de aprendizaje, en resolución y gestión positiva de conflictos en el aula.

-Diplomado y talleres en **Atención Integral a la Primera Infancia** (INAPI), dirigido a **1020** participantes agentes y asistentes educativos, animadores/as, coordinadores/as, técnicos regionales, provinciales y nacionales de centros CAIPI y CAFI, a nivel nacional, impartido por OEI.

Su objetivo principal es impulsar acciones que fortalezcan la atención a la primera infancia y la formación continua del personal en servicio respectivamente.

-Diplomado: **Ética y Construcción Ciudadana**, dirigido a **90** docentes, coordinadores pedagógicos de los niveles Primario y Secundario, de la regional de San Francisco de Macorís (07). Asociación Dominicana de filosofía.

Objetivo del programa: Incrementar la conciencia en el profesorado de los distintos niveles del sistema educativo, de la necesidad impostergable de la incorporación a sus prácticas educativas cotidianas del enfoque de la construcción ética ciudadana como una competencia transversal de la educación dominicana, para la construcción de una sociedad, más justa, solidaria, equitativa y, por tanto, más humana.

-Diplomado: **Manejo de Simuladores de Ciencias de la Naturaleza**, dirigido a **80** docentes del área, de las regionales: La Vega (06), Santiago (08) y Puerto Plata (11). ISA

Objetivo del programa: Identificar la existencia de un problema y los elementos que lo caracterizan, así como utilizar estrategias adecuadas que generen alternativas de solución y desarrollar habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) con el fin de transformar la realidad para una mejor calidad de vida.

-Diplomado: **Prevención y Abordaje de la Violencia y Cyber Acoso Escolar**, dirigido a **120** Coordinadores Pedagógicos, Orientadores Y Psicólogos de la regional de Santo Domingo (10). Centro Profesional Psicólogos Unidos, Inc. (CEPROPSIUNI).

Objetivo del programa: Analizar las diferentes manifestaciones de violencia y Cyber Acoso en un contexto integral, y de manera especial la dinámica de las distintas manifestaciones de estos fenómenos, identificando el impacto del acoso escolar en las víctimas en los Centros Educativos Dominicanos.

-Diplomado: **Competencias de Educación Artística en el Marco del Aprendizaje Virtual**, dirigido a **370** docentes y técnicos del área de artística a nivel nacional. Fundación Nacional de Niños por las Artes (FUNANART).

Objetivo del programa: Conocer y manejar las principales herramientas del aula virtual y utilizar de forma adecuada los materiales educativos para la construcción de aprendizajes en Educación



Artística.

-Diplomado: **Atención Integral a la Primera Infancia**, dirigido a **440** agentes, asistentes educativas, animadoras, animadores, coordinador/a de animadores, técnicos regionales, provinciales y nacionales de los centros CAIPI y CAFI de atención a la primera infancia, del Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI), a nivel nacional. Organización de Estados Iberoamericanos (OEI).

Objetivo del programa: Impulsar acciones que fortalezcan la atención a la primera infancia y la formación continua de del personal en servicio respectivamente.

-Taller: **Formación Básica en Atención Integral a la Primera Infancia INAIPI**, dirigido a **888** participantes a nivel nacional. Universidad Católica Nordestana (UCNE) & MCG Group.

Objetivo del programa: Comprensión general de los servicios de Atención Integral como parte de la estrategia nacional y global, así como la comprensión de cada uno de los roles de los equipos responsables de la atención integral y proporcionar la sensibilidad frente al tema de la primera infancia, desarrollo integral y derechos.

Talleres: **Semana de la Geografía, “Los Recursos Naturales se Agotan; Nuestra Tierra (RD) Necesita de tus Buenas Acciones”**, dirigido a **10,000** docentes del segundo ciclo del Nivel Primario y Secundario, de las 18 regionales del país. Plan Lea de Listín Diario

Objetivo del programa: Reconocer el papel de la agricultura familiar en la erradicación del hambre y en la construcción de un mejor futuro alimentario y valorar la biodiversidad y los ecosistemas marinos como sostén de la salud del planeta y el bienestar social.

-Taller: **Educación Medio Ambiental en los Centros Educativos**, con **250** participantes de las regionales de San Pedro de Macorís (05), Santo Domingo (10 y 15), impartido por Consejo de Desarrollo Económico y Social de Santo Domingo (CODESSD).

Este programa tiene como propósito adoptar al docente, como inversión social de las herramientas para la alfabetización medio ambiental y establecer una cultura educativa del ciudadano como eje transversal en el proceso educativo.

-Maestría: **Gestión de la Educación Física y el Deporte**, dirigida a **20** técnicos docentes de la regional de Cotuí (16), impartido por la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).

Su finalidad es planear, diseñar, implementar y evaluar proyectos de educación física y deportivos innovadores y sistemático para promover y desarrollarlo en diversas áreas y contribuir al logro de una nueva cultura de la actividad física y el deporte nacional e internacional.

-Especialidad: **Habilitación Docente: Modalidad en Arte para el Nivel Secundario**, dirigido a **208** a nivel nacional, impartido por la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).

Este programa se desarrolló con el objetivo de ofrecer formación pedagógica a profesionales

egresados de otras carreras, con formación artística en escuela reconocida, de modo que queden debidamente habilitados para el ejercicio de la docencia, contribuyendo a elevar la calidad de los aprendizajes de los estudiantes de la Modalidad en Arte del Nivel Secundario.

-Especialidad: **Educación Inclusiva para Estudiante con Discapacidad**, dirigido a **38** docentes de las regionales: San Francisco de Macorís (07), Santiago (08), Mao (09), Puerto Plata (11). PUCMM, ISESP.

Objetivo del programa: "Desarrollar competencias en los participantes para que puedan implementar y/o asesorar a la comunidad educativa en la organización, el diseño y apoyo en los procesos de enseñanza aprendizaje a estudiantes con discapacidad, facilitando la atención a la diversidad y la igualdad de oportunidades."

-Especialidad: **Género y política de Igualdad en Educación**, dirigido a **33** docentes de las regionales: San Francisco de Macorís (07), Santiago (08), Mao (09), Puerto Plata (11). INTEC

Objetivo del programa: Desarrollar competencias que habiliten a sus egresados y egresadas para elaborar y aplicar planes y programas educativos que promuevan la equidad entre mujeres y hombres para dar respuesta a las demandas de respeto e igualdad sin discriminación.

-Especialidad: **Educación Inclusiva para la Innovación Curricular y Social en Educación Primaria**, dirigido a **97** docentes de las regionales: Barahona (01), San Cristóbal (04), San Francisco de Macorís (07), Santiago (08), Mao (09), Puerto Plata

(11), Monte Cristi (13), Santo Domingo (10 y 15), Monte Plata (17). ISESP.

Objetivo del programa: Desarrollar en los participantes, una formación cualificada, que les permita aplicar los fundamentos teórico-metodológicos de la educación inclusiva como eje rector de los procesos y de las acciones del contexto escolar y social para contribuir al cambio educativo y social con una perspectiva integral en la República Dominicana.

-Especialidad: **Educación Ambiental**, dirigido a **98** docentes de las regionales: San Cristóbal (04), San Pedro de Macorís (05), San Francisco de Macorís (07), Santiago (08), Mao (09), Puerto Plata (11), Higüey (12), Montecristi (13), Santo Domingo (10 y 15), Monte Plata (17). UNISA, UCE, UNPHU

Objetivo del programa: Es contribuir a que los docentes desarrollen los contenidos ambientales en sus aulas, a través de herramientas metodológicas que le permitan inducir cambios de comportamientos en sus alumnos y propiciar acciones que favorezcan soluciones a los problemas ambientales del entorno de la escuela y la comunidad más cercana en la República Dominicana.

Especialidad: **Bibliotecología y Ciencias de la Información**, dirigido a **20** docentes de las regionales: San Cristóbal (04), Santo Domingo (10 y 12), Monte Plata (17). UNPHU

Objetivo del programa: Formar profesionales con los conocimientos, competencias cognitivas, tecnológicas y efectivas que hagan de las bibliotecas y unidades de información unidades que impulsen la construcción de la sociedad de la información y del conocimiento.

-Maestría: **Gestión de la Física y el Deporte**, dirigido a **38** docentes de la regional de Azua (03). UASD

Objetivo del programa: Planear, diseñar, implementar y evaluar proyectos de Educación Física y deportivos innovadores y sistemáticos para promover y desarrollarlos en diversas áreas y contribuir al logro de una nueva cultura de la actividad física y el deporte nacional e internacional.

-Maestría: **Gestión de la Educación Física y el Deporte**, dirigido a **50** docentes de las regionales: Barahona (01), Neyba (18). UASD

Objetivo del programa: Planear, diseñar, implementar y evaluar proyectos de Educación Física y deportivos innovadores y sistemáticos para promover y desarrollarlos en diversas áreas y contribuir al logro de una nueva cultura de la actividad física y el deporte nacional e internacional.

-Maestría: **Arte y Educación Intrapersonal**, dirigido a **40** docentes a nivel nacional. UDIMA-CEF

Objetivo del programa: Es busca formar agentes educativos capaces de comprender y acompañar los procesos existenciales de la infancia que están entre los seis y once años. Se busca dotarlos de herramientas diversas que le ayude a desarrollar estrategias creativas para trabajar la inteligencia intrapersonal en sus diferentes contextos de atención. Entre otros.

**Evidencias:**

- Página Web
- Memoria institucional 2022

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>La gestión de la sección de compras y contrataciones del Inafocam ejecutó 92 requerimientos institucionales, clasificados en las diferentes modalidades de compra (comparación de precios, compra menor por debajo del umbral, compras por excepción).</p> <p>En cumplimiento con lo requerido en la ley no. 488 -08 que establece el régimen regulatorio para el desarrollo y competitividad de las MIPYMES en su decreto no. 370 - 15 y 164- 13 de apoyo a este sector económico, el Inafocam ha destinado un 15.58% del total de sus compras a este renglón, persona física y mujeres, con un monto de contrataciones adjudicadas por un valor de RD\$96,125,766.00.</p> <p>Nuestro indicador de SISCOMPRAS al mes de diciembre 2022, alcanzó en promedio un rango de 89.16%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria 2022</li> <li>- Portal SISCOMPRA</li> </ul>	<p>No hay mediciones sobre la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades</p>	<p>El Inafocam promueve el tema de la inclusión en actividades propias de su naturaleza de acción, así como también en el personal interno.</p>	<p>No hay mediciones sobre el impacto de las acciones que promueven la inclusión de personas en situación de desventajas o necesidades especiales</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de participantes</li> <li>- Contratación de personas con necesidades especiales</li> </ul> <p>En el Inafocam nos esforzamos para que nuestros programas tengan un impacto para el desarrollo socio económico de las personas que acceden a ellos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de becas del Inafocam</li> </ul> <p>En el Inafocam estamos comprometidos con la transparencia y comportamiento ético, para eso la institución cuenta con un comité de ética, un código de ética y una oficina de libre acceso a la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de ética de la OAI.</li> <li>- Comité de ética.</li> </ul>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>El Inafocam como una institución adscrita al Ministerio de Educación se acoge a los lineamientos establecidos para el manejo y control de los bienes tecnológicos que posee, por lo que en nuestro caso solo podemos reciclar recursos tecnológicos que no sean activos registrados, ya que los miembros deben ser descargados a Bienes Nacionales como lo establecen las normas, el único recurso tecnológico que pudiéramos nosotros reciclar son los tóner el cual tenemos establecido un plan anual para estos fines.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de reciclaje TI 2023</li> <li>- Informe de reciclaje TI</li> <li>- Política medioambiental del MINERD</li> </ul>	<p>No hay mediciones sobre el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental</p>
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>La institución tiene varios medios accesibles para que los ciudadanos clientes expresan su valoración acerca de la institución, anualmente se realiza la encuesta de satisfacción al usuario y trimestralmente se realiza la encuesta de valoración de los servicios comprometidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadanos, así como tenemos disponible para esos fines el portal de transparencia gubernamental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Índice de transparencia gubernamental</li> <li>- Resultados encuesta satisfacción al usuario</li> <li>- Resultados encuesta CCC</li> </ul>	<p>No hay mediciones de la opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.)</p>

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

Documento Externo  
SGC-MAP

**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El Inafocam está en proceso del diseño de su política de responsabilidad social en donde uno de sus pilares es el cuidado del medio ambiente. A esto se le adiciona que la institución realizó 1 jornada de reforestación y 1 jornada de limpieza de playas en el primer Semestre del 2023, también posee becas en formación medioambiental en su catálogo de becas, como es la Especialidad en cuidado del medio ambiente dirigido a los maestros del sector público impartido por 3 universidades del país, así como el taller de tecnologías Neulog para la enseñanza de las ciencias de la Naturaleza dirigido a 100 docentes del área de ciencias de la naturaleza de la regional 18, Neiba.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento borrador política de Responsabilidad Social Inafocam</li> <li>- Fotos de actividades de reforestación.</li> <li>- Instalación llaves de agua con sensores</li> </ul> <p>El consejo directivo del Inafocam es una actividad que se realiza tres veces al año con los grupos de la comunidad educativa y representantes de los becarios, así como también de la UASD y la ADP, donde se revisan los planes de ejecución de la institución con las partes interesadas</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de reuniones del consejo directivo.</li> <li>- Memoria interinstitucional.</li> </ul>	

<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Tenemos 34,959 seguidores en Instagram presentando un incremento de 8.4%, 35,120 seguidores en Facebook para un incremento de un 18% y 5,176 en twitter para un incremento de un 13% al mes de junio 2023. En nuestras redes tenemos alrededor de un 74% de nuestros seguidores que se refieren a nuestras publicaciones como buenas, y presentan un buen Engagement con cada una de ellas.</p> <p>.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de seguimiento de publicaciones</li> <li>- Red Social Instagram, Facebook, Twitter</li> <li>- Informe Estadísticos de las Redes Sociales</li> </ul>
---	---

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>En el Inafocam apoyamos la diversidad y estamos en acuerdo con la inclusión y creemos es un principio que debe regir toda la enseñanza básica para proporcionar a todo el alumnado una educación adecuada a sus características y necesidades, por dicha razón nuestros servicios no contemplan ningún tipo de impedimento a los ciudadanos de los llamados grupos minoritarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de empleados de grupos minoritarios</li> </ul>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la</p>	<p>La institución ha realizado intercambio de conocimientos con otras instituciones dentro y fuera del país, tal es el caso la participación del XVII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS DE LA EDUCACION en Cuba,</p>	<p>No se evidencia participación de los empleados en actividades filantrópicas</p>

Conferencia Escuelas del futuro y la transformación del aprendizaje por la Inteligencia Artificial, entre otras.

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos conferencias</li> </ul> <p>En la institución cuenta con un comité de seguridad de salud y riesgos laborales, también cuenta un dispensario médico para cubrir los eventos de salud y darles seguimiento a los colaboradores con enfermedades crónicas a eso se le suma un procedimiento de evaluación de riesgo institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta constitutivas del comité de riesgo laborales.</li> <li>- Actas de reunión del comité de riesgo laborales.</li> <li>- Fotos de dispensario médico.</li> </ul> <p>La institución posee en fase de revisión la política de responsabilidad social y tiene creado el comité de medio ambiente</p>	<p>No se evidencia la medición de la responsabilidad social.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Borrador de la política de responsabilidad social</li> <li>- Constitución del comité de medio ambiente</li> </ul>	

**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.	<p>Los resultados en términos de la calidad de la prestación de los servicios brindados por el Inafocam en el 2022 ascendieron a un 89.5% en la satisfacción tanto de los clientes internos y externos. En cuanto a la cantidad de los productos y servicios ofrecidos al cierre 2022 el Inafocam otorgó 101,498 becas beneficiando a docentes de toda la geografía nacional</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria Inafocam.</li> <li>- Encuesta de satisfacción 2022</li> <li>- Informe cumplimiento de metas</li> </ul>	clara

2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).

En cuanto a los resultados a la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios que ofrece la institución, para el período 2022 a junio/2023, otorgó un total **101 498** becas, distribuidas de la siguiente manera: **750** becas a bachilleres para cursar licenciaturas en el Programa “Docentes de Excelencia”, Resolución 9’2015 del CONESCYT. 100 748 becas a docentes en servicio del sistema educativo público: **58 925** diplomados y Programa Construyendo la Base de los Aprendizajes (CON BASE) y **37 414** talleres, congresos, cursos y seminario, **4 409** becas a docentes en programas de posgrado: **1 117** especialidades, **3 166** maestrías y 126 becas a docentes para doctorado.

**Evidencia:**

- Estadísticas institucionales 2022-2023.
- Informe de Cumplimiento: Programación Operativa Anual Año 2022-2023.



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>docentes para doctorado. Para un Avance del 38% respecto a la meta del Periodo 2021-2022.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estadísticas institucionales 2021-2022.</li> <li>- Informe de Cumplimiento: Programación Operativa Anual Año 2021.</li> </ul> <p>En busca de la mejora continua de sus procesos la institución ha implementado acuerdos que le permiten aprender de las experiencias de instituciones similares, el Inafocam hace con el objetivo de obtener mejores resultados como institución pública y a la consecución de sus objetivos estratégicos. En el 2022 cinco de sus directivos realizaron la pasantía sobre el Diseño y Desarrollo de la capacitación del profesorado de la Republica Dominicana en la universidad de Barcelona España con la finalidad de replicar el modelo de detección y diagnóstico de las necesidades de formación docentes de la Republica Dominicana.</p> <p>Otra evidencia es la certificación de nuestros procesos de servicios en la norma internacional ISO 9001-2015. Por lo que, todos nuestros programas cumplen, tanto con las normativas establecidas por el organismo regulador de los estudios del nivel superior universitario que es la Mescyt y los tres servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	<p>No se ha realizado evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados</p>

**Evidencia:**

- Certificado en la Norma ISO 9001-2015.
- Ley 139-01 de Educación Superior.
- Libro Detección y Diagnóstico de las necesidades de formación docente de la República Dominicana.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución 8-2011.</li> <li>- Resolución 9-2015</li> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul> <p>El Inafocam a través de la Unidad de Control de Pagos, monitorea el cumplimiento de los contratos/acuerdos entre la organización y los proveedores tanto formativos como de servicios personales, asegurando que los mismos sean cumplidos en cuanto a plazos, productos contratados y ejecución financiera. Durante el año 2021, la institución firmó 145 contratos de formación con 44 diferentes entidades educativas en todo el país por un monto total de RD\$ 1,256,989,373.38</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de la Unidad de Pago de la Institución.</li> <li>- Memoria institucional</li> </ul>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Los resultados de la auditorías interna realizada en el primer trimestre del 2023 incluyendo las actividades de los procesos de Coordinación de la formación y capacitación del personal docente que requiere el Sistema Educativo Dominicano a través de la ejecución de Programas de formación Inicial, Continua, Posgrado y los procesos de apoyo auspiciado por la institución y una auditoría externa de recertificación en junio 2023 a esos procesos. La empresa auditora multinacional QMS Global Corp., valoró el cumplimiento de los procesos, procedimientos y normas del desempeño del Inafocam. Logrando la Recertificación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de las auditorías internas 2023</li> <li>- Informe Auditoría externas del organismo certificador de la norma ISO 9001-2015</li> </ul> <p>Se puede evidenciar los resultados de las innovaciones al servicio de otorgamiento de becas, a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Innovación: implementación de la modalidad virtual para la aplicación de los postulantes a programas formativos de Formación Inicial y Posgrado a través de la publicación del formulario en línea en el portal web institucional. Resultado: facilidad a los estudiantes para optar por las becas desde cualquier punto del país y disponibilidad 24/7.</li> <li>2. Innovación: Catálogo en línea con libros digitales Resultados: Información y servicio de referencia sobre</li> </ol>	<p>No se evidencian mediciones de los resultados de innovaciones en servicios/productos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>documentación educativa relevante, en soporte impreso y digital, con especial énfasis en aquellas fuentes vinculadas al sistema educativo dominicano.</p> <p>4. Estandarización de los tiempos en los procesos de elaboración de los contratos con la IES, lo cual permite controlar y mejorar los tiempos de respuesta.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Flujogramas de contratos con las IES</li> <li>- Base de datos con estudiantes que aprobaron la PAA, validada por el Mescyt. Portal institucional: formulario en línea de Inicial y posgrado</li> <li>- Libros electrónicos portal institucional</li> </ul> <p>El Inafocam se adhiere al cumplimiento de sus funciones de acuerdo con las leyes: -Ley No. 66-97: General de Educación y sus modificaciones Ley No. 451-08. -Ley No. 340-06: Compras y Contrataciones -Ley No. 126-01: Dirección General de Contabilidad Gubernamental y su reglamento No. 526-09 -Ley No. 41-08: Función Pública. -Ley No. 10-07: Sistema Nacional de Control Interno</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley No. 66-97</li> <li>- Ley No. 451-08</li> <li>- Ley No. 340-06</li> <li>- Ley No. 126-01</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
Eficiencia de la organización en términos de:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Se evidencia en la eficiencia de la ejecución ejecución presupuestaria tal como se muestra en los registros del Sistema de Gestión Financiera (SIGEF), el desempeño financiero al 31 de diciembre de 2022, sobre la ejecución financiera realizada por la institución, fue de RD\$ 1,837,772,390.77 para una ejecución del 91.56% en relación con el presupuesto vigente a la fecha, de un monto de RD\$ 2,007,205,638.721, correspondiente al periodo citado.</p> <p>De igual manera para el año 2022, el cumplimiento en metas físicas de la institución fue de un 85.23 % considerando el total de los productos programados en este período.</p> <p>En lo que respecta al semestre enero/junio 2023, el desempeño financiero realizado por la institución, tal como se evidencia en los registros del Sistema de Gestión Financiera (SIGEF), fue de RD\$ 1,087,323,428.17 para un nivel de cumplimiento de un 75.61% en relación con la carga presupuestaria correspondiente al semestre enero-junio, ascendente a RD\$ 1,438,076,994.06.</p> <p>En cuanto a gestión del conocimiento, se inició un proyecto para automatización de los proyectos, digitalización de expedientes y una plataforma virtual para la gestión académica y administrativa en conjunto. (Actualmente en proceso).</p>	

<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Cumplimiento:</li> <li>- Programación Operativa Anual Año 2022-2023.</li> <li>- Informes de cumplimiento año 2022 y semestral enero/junio 2023.</li> </ul> <p>Los resultados de la mejora del desempeño, se pueden evidenciar a través del análisis de los hallazgos identificados en las auditorías internas y externas de calidad (ISO 9001: 2015), luego se implementa un plan de acción que busca la mejora continua e innovación de los productos y servicios.</p>	
---	--	--



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Se actualizaron los procesos de elaboración de contratos con las IES, con foco en la estandarización y optimización de los tiempos de respuesta. Fruto de esto se ha reducido el tiempo de elaboración de contratos en un 20 % con respecto al pasado flujograma de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de auditorías.</li> <li>- Plan de mejora.</li> <li>- Formulario de solicitud de acción correctiva/preventiva.</li> <li>- Formulario de tratamiento de las observaciones</li> </ul> <p>En el 2022 cinco de sus directivos realizaron la pasantía sobre el Diseño y Desarrollo de la capacitación del profesorado de la República Dominicana en la universidad de Barcelona España con la finalidad de replicar el modelo de detección y diagnóstico de las necesidades de formación docentes de la República Dominicana.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdo de pasantía 2022-05-08</li> <li>- Fotos alusivas a la actividad</li> <li>- Libro: Detección y Diagnóstico de las Necesidades de Formación Docente de la República Dominicana</li> </ul>	

4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades

En el Inafocam tiene alianza nacional con el UNICEF desde 2023-2025 en donde se trabaja el programa CONSTRUYENDO LA BASE DE LOS APRENDIZAJES dirigido a los docentes del primer ciclo de primaria, de las 18 regionales desarrollando las siguientes estrategias; Educación inclusiva, Educación digital, Sistema de alerta temprana, de prevención a la deserción escolar, estrategia nacional de cultura de paz en las escuelas reducción de riesgos de emergencia, entre otros el programa.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de participantes de programas</li> <li>- Convenio interinstitucional</li> </ul> <p>Actualmente se trabaja en la implementación de un sistema de digitalización de documentos, para lo cual se equiparon las áreas con scanner e impresoras Multifuncionales, que busca entre otras cosas, garantizar la seguridad de la información, ahorro de papel y con esto la preservación del medioambiente. Al mes de Julio 2023 se esta en el proceso de licitación de compras de equipos scanner, impresoras de alta gama. En otro orden se elabora la política de responsabilidad social en donde uno de los ejes de acción es la responsabilidad con el medio ambiente en donde estaremos trabajando con la reducción de nuestra huella de carbono.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scanners.</li> <li>- impresora multifuncional.</li> <li>- Archivos digitales.</li> <li>- Documento borrador Política de Responsabilidad Social</li> </ul>	<p>No se evidencia la medición del impacto de la digitalización en el desempeño de la organización.</p>

6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.

En el Inafocam, una vez al año se realiza auditoría interna y externa con el fin de verificar y validar el funcionamiento de los procesos y el grado de cumplimiento con los estándares de la norma ISO 9001- 2015. En auditoría interna, realizada por auditores internos capacitados, se identifican hallazgos que orientan la toma de acción para dar respuesta a la mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>De igual manera la auditoría externa para la recertificación al SGC bajo en estándar ISO 9001-2015, logrando una auditoría satisfactoria.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de las auditorías internas 2023</li> <li>- Informe de Auditoría externas del organismo certificador de la norma ISO 9001-2015.</li> </ul>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>El Inafocam, ha recibido los siguientes reconocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Certificación en el estándar ISO-9001-2015</li> <li>- Reconocimiento de la Federación Internacional de Asociaciones de Ayuda Social, Ecológica y Cultural (FIADASEC) por su contribución a la promoción de valores por la paz</li> <li>-Medallas de plata y de bronce en el premio nacional a la calidad.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos de reconocimientos</li> <li>- Certificado en la ISO 9001:2015</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>La Ejecución presupuestaria tal como se evidencia en los registros del Sistema de Gestión Financiera (SIGEF), al 31 de diciembre de 2022, alcanzó un nivel de cumplimiento de un 91.56% en relación con el presupuesto disponible correspondiente al periodo citado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Cumplimiento: Programación Operativa Anual Año 2022</li> </ul>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Como resultados de la ejecución financiera ejecutada durante el 2022, se observa un impacto de 101,498 becas, el mayor número obtenido con un monto inferior al ejecutado en años anteriores</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de cierre 2022</li> </ul>	

**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.