



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

INSTITUTO NACIONAL  
DE EDUCACIÓN FÍSICA

# 1er. Informe de Avance Implementación CAF 2023

## TABLA DE CONTENIDO

I. Reporte de avance Plan de Mejora 2023 basado en la Autoevaluación del Modelo CAF 2022.....	3
II. Objetivo .....	3
III. Cuadro de Resumen .....	4
IV. Acciones Implementadas.....	8
V. Conclusiones .....	18

## **I. Reporte del 1er. avance Plan de Mejora 2023 basado en la Autoevaluación del Modelo CAF 2020**

El Instituto Nacional de Educación Física (INEFI), remite el primer informe de avance con relación al Plan de Mejora modelo CAF 2020, hecho a partir de los resultados obtenidos de la aplicación del modelo del Marco Común de Evaluación (CAF) o Autoevaluación del modelo CAF 2020.

En este informe se detallan las áreas de mejoras y los avances obtenidos en el Plan de Mejora 2023, en el mismo se colocan con el porcentaje de las actividades o acciones que fueron cumplidas e implementadas y que aún no son implementadas. Anexo el cuadro resumen detallado más abajo.

## **II. Objetivo**

El objetivo de este plan de mejora 2023, es verificar el nivel de cumplimiento y los avances obtenidos en este Instituto Nacional de Educación Física (INEFI), con relación al Plan de Mejora realizado, que abarca hasta del 2022 hasta 2023.

### III. Cuadro de Resumen

No.	Criterios	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Indicador	Comentarios
1	<b>LIDERAZGO</b>	1.1.2	Conformación del Comité de Ética de la Institución.	Conforme en un 100% el Comité de ética institucional, que funja como ente visor en las buenas prácticas públicas.	*Realización de Sondeos *Verificación de Comunicaciones enviadas a la Dirección de ética. *Comunicación de conformación del Comité de ética.	
2		2.1.4	Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.	Se Analizo el 95% del desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.	Estos análisis se realizan por medio de la autoevaluación CAF que se realiza anualmente.	
3	<b>ESTRATEGIA Y PLANIFICACION</b>	2.3.1	Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.	Se Implanta la estrategia y la planificación en un 80% mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa aprobada	Implementación de una Estructura Organizativa que fue aprobada por el MAP.	
4		2.3.2	Gestionar la información y el conocimiento.	Se ha desarrollado en un 60% la estrategia integral de gestión del conocimiento. usada eficazmente.	Levantar información y establecer lineamientos para la gestión del Conocimiento en la organización	

5		2.3.3	Se evidencia la Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes	Se notifican en un 50% las comunicaciones eficazmente de los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* POA</li> <li>* Taller socialización procesos</li> <li>* Comunicación de resultados informe de indicadores</li> <li>* Página Web</li> <li>* WhatsApp institucional</li> </ul>	
6		2.4.2.	No se evidencia	Construir una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por	Crear una cultura impulsada por la innovación y un espacio para el desarrollo entre organizaciones con la previsión de benchlearning / benchmarking	
7		2.4.3	No se ha realizado los cambios de gestión en el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización	Se ha identificado las necesidades en un 50% los cambio y los posibles impulsos de la innovación considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Asegurar la utilización de herramientas del cambio que faciliten el impulso	
8	ALIANZA RECURSOS	4.5.2	No se evidencia el monitoreo y evaluación sistemática de la rentabilidad de las tecnologías usadas y su impacto.	Realizar una buena sistematización de recolección de datos que validen el impacto costo-efectividad de los recursos tecnológicos usados en el INEFI.	Desarrollar y analizar de manera detallada, el impacto efectividad-costo al implementar tecnologías en el INEFI.	

9		5.1	Se evidencias un sistema de recolección de quejas y sugerencias	Se Desarrollo al 100% un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Buzón de quejas y sugerencias	
10		5.1.4	Se evidencia la elaboración del Manual de Políticas y Procedimientos para todas las áreas de la Institución	Se Creo y se delimito en un 85% las responsabilidades de los encargados de los procesos para controlar el nivel de ejecución y cumplimiento de estos	Contar con el manual de Políticas y Procedimientos definidos entre el 20% o 30% de las Direcciones, que permita la ejecución eficiente de los procesos y la interrelación eficaz de los colaboradores en la ejecución de las tareas.	
11	PROCESOS	5.2.2	Se evidencia el Desarrollo de una oferta de servicios involucrando a los ciudadanos.	Se creo una herramienta que viabilicen en un 95 % la oferta de servicios ofrecidos por el INEFI, involucrando a los usuarios para la obtención de mejores resultados.	Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, así como la realización de encuestas, grupos focales, retroalimentaciones para la mejora de los servicios.	
12		6.2.1.1	Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio)	Seguir trabajando al 100% las unidades correspondientes y mesa de seguimiento para la medición y estandarización de los tiempos de respuestas de las solicitudes.	Crear una herramienta robusta, parametrizada, para llevar el control de los tiempos de compromisos de las diferentes solicitudes al INEFI.	

13		6.2.2.1	Se evidencias un sistema de recolección de quejas y sugerencias	Desarrollar un elaborado sistema de respuestas al 95% donde se evidencia las quejas recibidas de las reclamaciones y procedimientos	Informe de resultados redes sociales y medios 311	
14		6.2.3.2	Se evidencias los resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación	Seguir trabajando con el Número de Sugerencias recibidas e implementadas,	Estandarizar en una sola data o Planner de trabajo, todas las quejas recibidas en la institución, así como las acciones implementadas o respuestas a las mismas.	
15		7.2.2.4	Se evidencia el resultado con respecto al desempeño y capacidades individuales	Seguir trabajando con las frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos	Trabajar con las premiaciones de los profesores de educación física, Premios medalla al mérito, para lograr mejores resultados a nivel de desempeño.	

Implementada	80% /100%
En proceso	60% / 79%
No implementada	10% / 59%

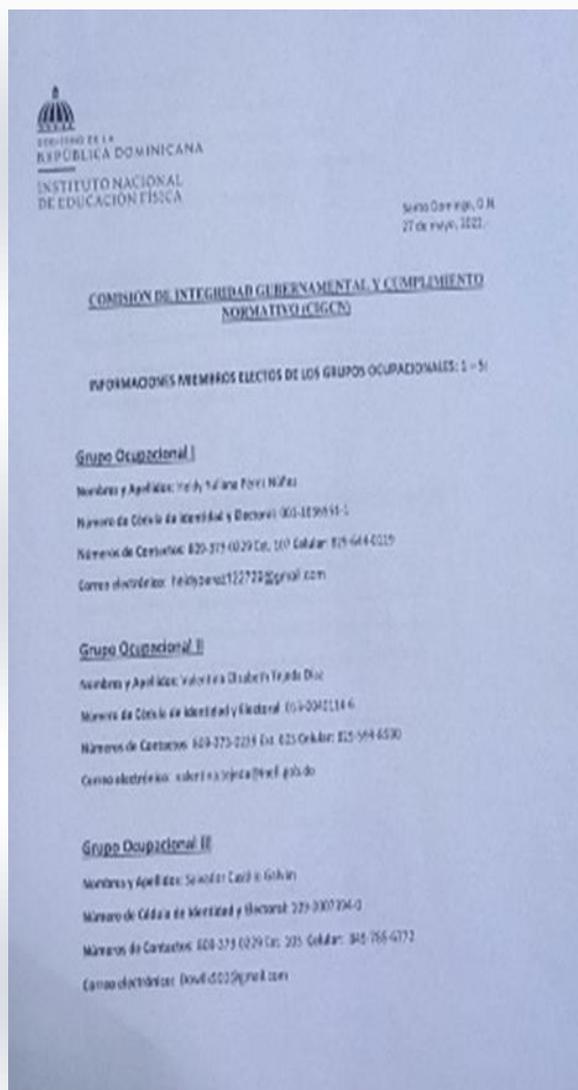
#### IV. Acciones Implementadas

##### Criterio 1: Liderazgo.

##### SUBCRITERIO 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

**Subcriterio 1.2** Conformar un Comité de ética institucional, que funja como ente visor en las buenas prácticas públicas.

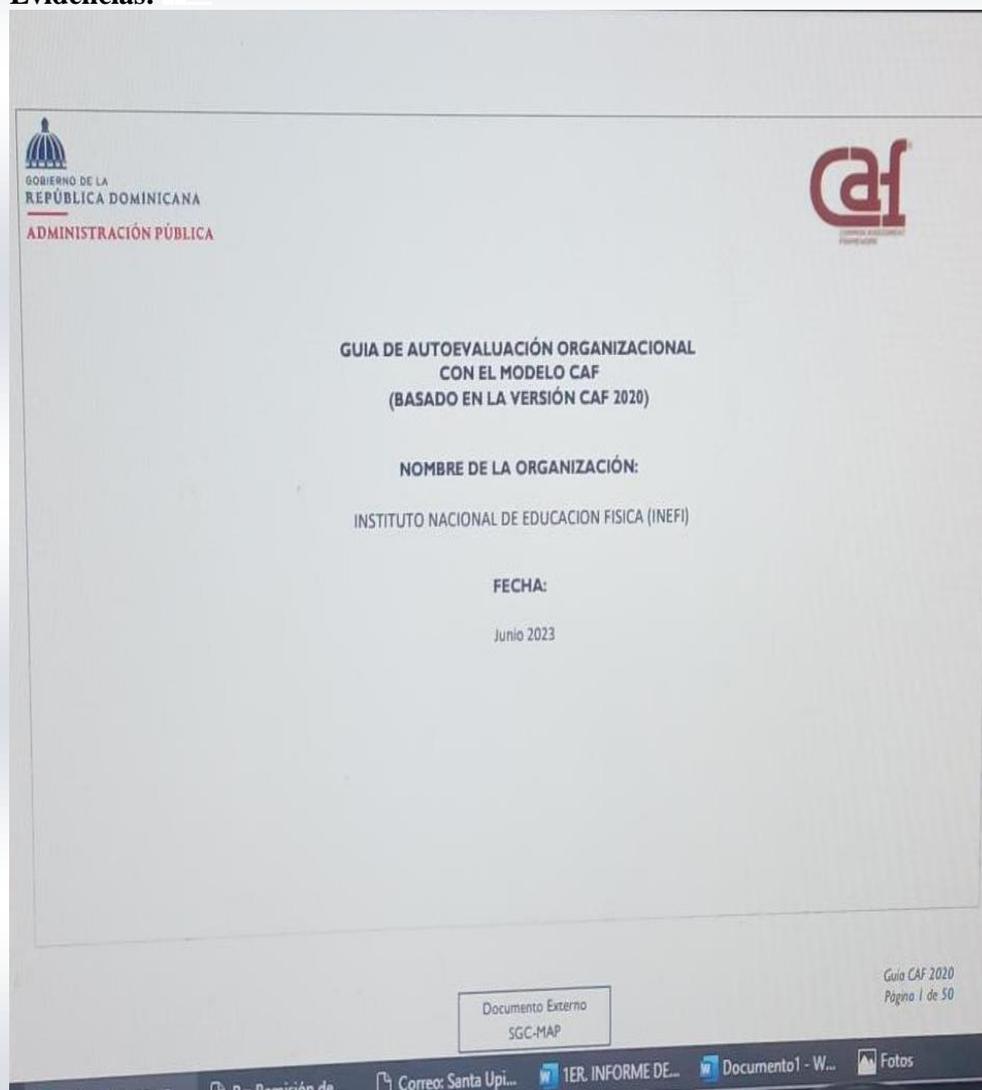
- **Área de Mejora:** Hemos Conformado la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativos (CIGCN) antigua Comisión de Comité de Ética.
- **Evidencias:** Información de miembros electos por grupos ocupacionales del I AL V.



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

**Áreas de mejora:** Se analizo el 95% del desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Estos análisis se realizan por medio de la autoevaluación CAF que se realiza anualmente.

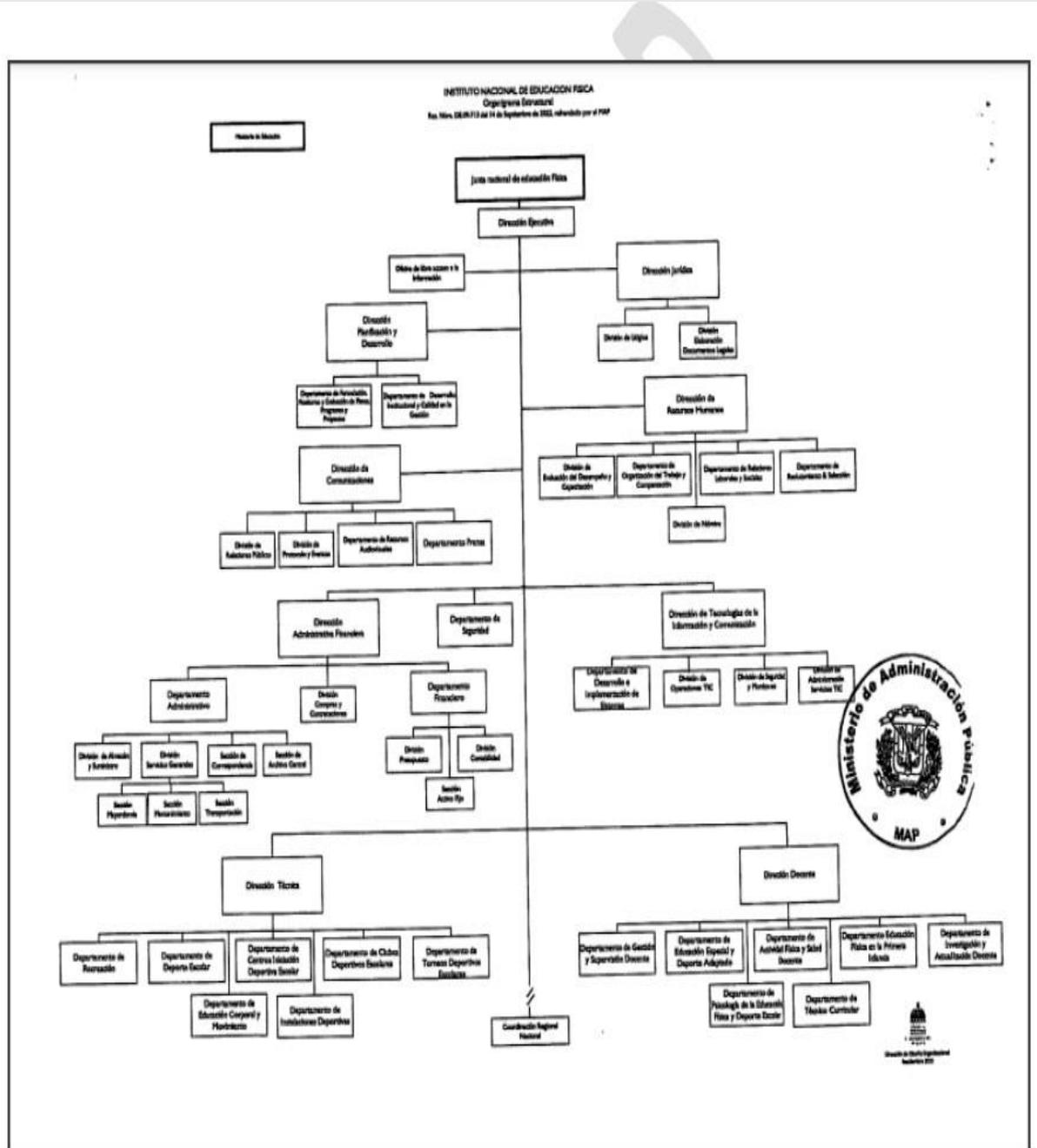
**Evidencias:**



## ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

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

**Acción de Mejora:** Estamos Implementando la nueva estructura aprobada, para eficientizar la institución.



### 2.3.1 Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

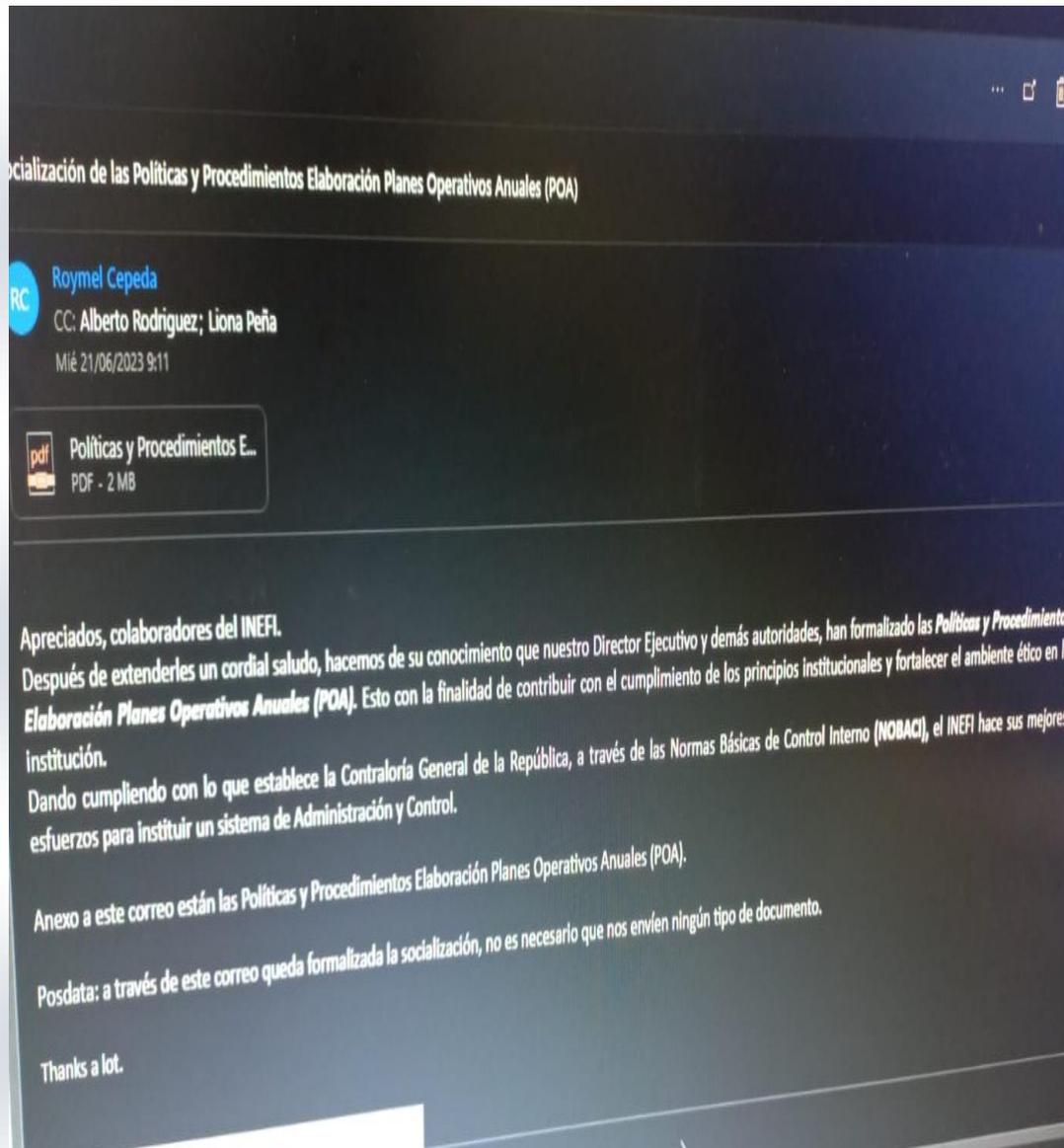
Se implanta la estrategia y la planificación en un 80% mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa aprobada. Implementación de una Estructura Organizativa que fue aprobada por el MAP.



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

**2.3.3.** Asegurar la utilización de herramientas que faciliten y den continuidad a la mejora continua de la institución en un 50%, en consonancia con el capital humano.

**Acción de mejora:** Se notifican eficazmente la socialización de las políticas y procedimientos de los planes operativos anuales vía correos institucionales.



### **SUBCRITERIO 5.1 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

**Subcriterio 5.1** Se Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.

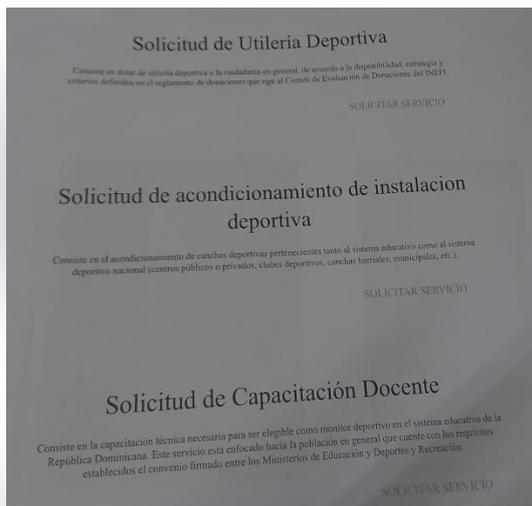
- **Área de Mejora:** Se implementó un sistema de recolección de quejas y sugerencias en un 95%, para que los servidores y clientes puedan expresar sus quejas y sugerencias.
- **Evidencias:** Buzón de quejas y sugerencias.



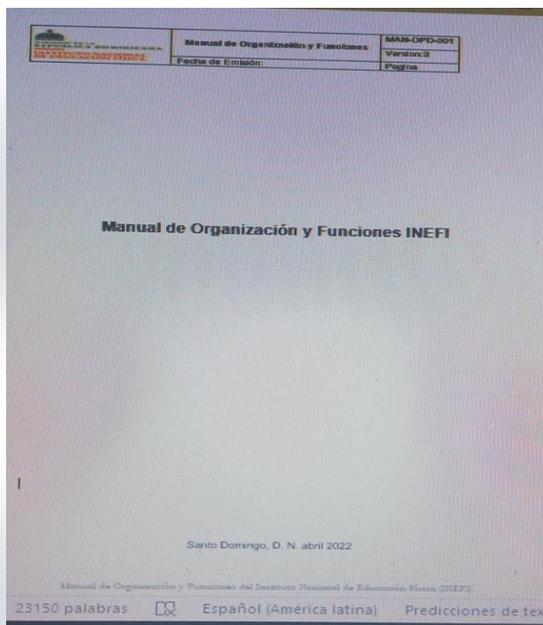
**5.2.2 Se evidencia el Desarrollo de una oferta de servicios involucrando a los ciudadanos.**

Área de mejora: Se creó una herramienta que viabilicen en un 95 % la oferta de servicios ofrecidos por el INEFI, involucrando a los usuarios para la obtención de mejores resultados. Desarrollando una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, así como la realización de encuestas, grupos focales, retroalimentaciones para la mejora de los servicios.

Evidencias:



**Subcriterio 5.1.4 • Área de Mejora:** Se creó y se delimitó en un 85% las responsabilidades de los encargados de los procesos para controlar el nivel de ejecución y cumplimiento de estos. Contar con el manual de Políticas y Procedimientos definidos entre el 20% o 30% de las Direcciones, que permita la ejecución eficiente de los procesos y la interrelación eficaz de los colaboradores en la ejecución de las tareas.



**5.2.2 Se evidencia el desarrollo de una oferta de servicios involucrando a los ciudadanos.**

**Área de mejora:** Se creó una herramienta que viabilicen en un 95 % la oferta de servicios ofrecidos por el INEFI, involucrando a los usuarios para la obtención de mejores resultados. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, así como la realización de encuestas, grupos focales, retroalimentaciones para la mejora de los servicios.

**Evidencia:**

**Formulario de Servicio**

Si desea solicitar nuestros servicios, puede bajar y completar nuestro **Formulario de Solicitud de Servicio** y enviarlo a nuestro departamento de servicio al cliente al correo [servicios@inefi.gob.do](mailto:servicios@inefi.gob.do)

**SOLICITAR SERVICIO**

**6.2.1.1-Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y restación del servicio).**

Área de mejora: Seguir trabajando al 100% las unidades correspondientes y mesa de seguimiento para la medición y estandarización de los tiempos de respuestas de las solicitudes.

Crear una herramienta robusta, parametrizada, para llevar el control de los tiempos de compromisos de las diferentes solicitudes al INEFI.



Brochure Recursos Humano CDC.pdf



**Formulario de Solicitud de Servicio**

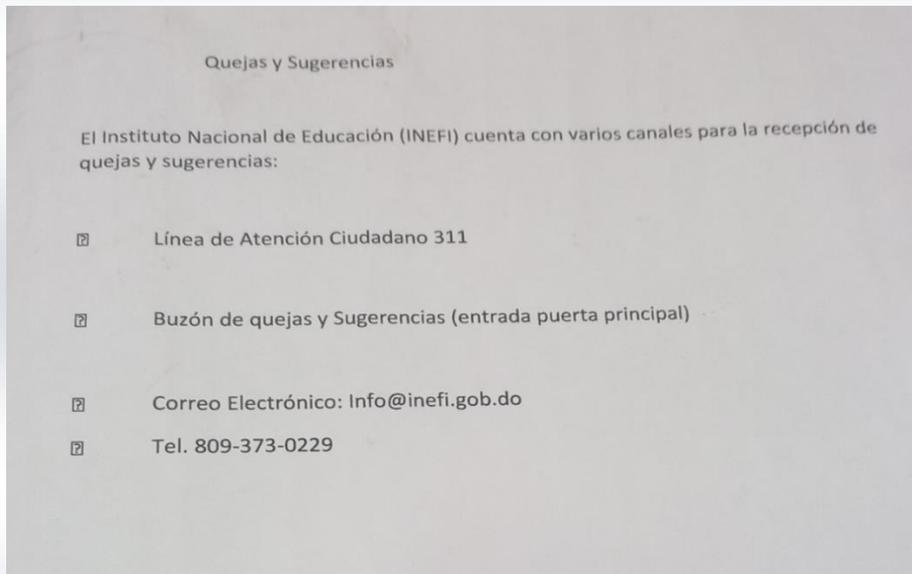
**Carta Compromiso al Ciudadano**

**Compromisos de Calidad**

Servicio	Atributos	Estándar	Indicadores
Entrega de letreros deportivos	Profesionalidad	95%	Nº de Reclamaciones por Entregas (Reclamadas)
	Eficiencia	95%	Nº de Satisfacción Clientes (Entregados)
Asesoramiento en la entrega de letreros deportivos	Profesionalidad	95%	Nº de Satisfacción Clientes (Asesorados)
	Eficiencia	95%	Nº de Satisfacción Clientes (Entregados)
Capacitación docente	Profesionalidad	95%	Nº de Satisfacción Clientes (Capacitados)
	Eficiencia	95%	Nº de Satisfacción Clientes (Entregados)

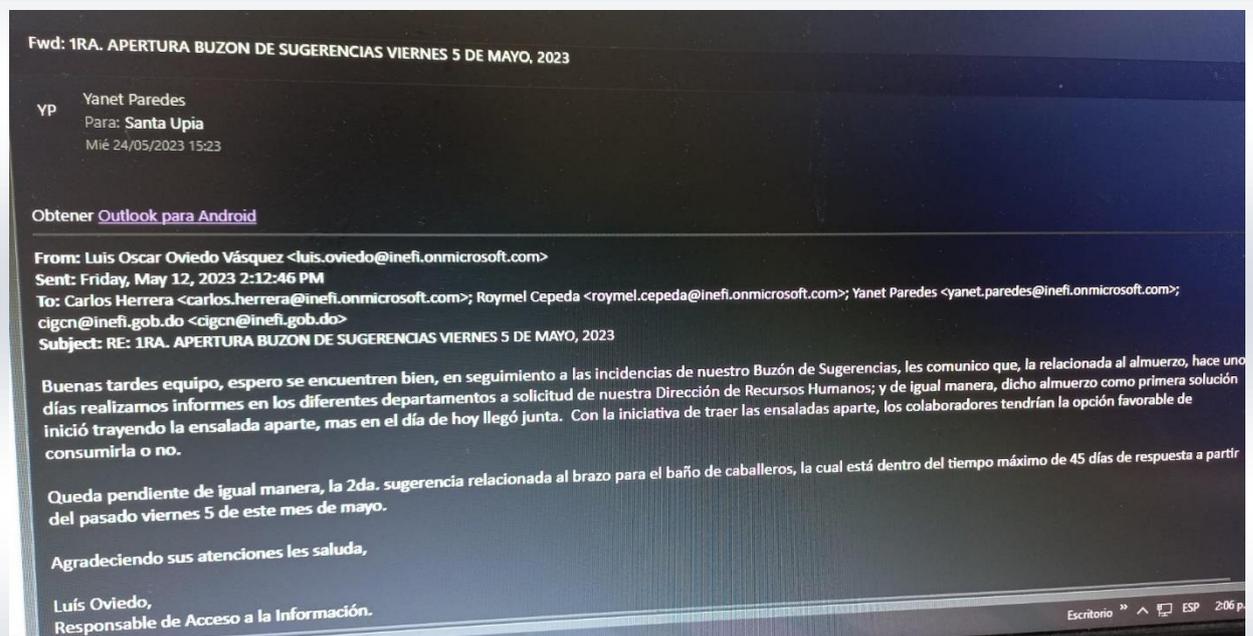
### 6.2.2.1 Se evidencias un sistema de recolección de quejas y sugerencias.

Desarrollar un elaborado sistema de respuestas al 95% donde se evidencia las quejas recibidas de las reclamaciones y procedimiento Informe de resultados redes sociales y medios 311



### 6.2.3.2 Se evidencias los resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

**Áreas de mejoras:** Seguir trabajando con el número de sugerencias recibidas e implementadas, estandarizar en una sola data o Planner de trabajo, todas las quejas recibidas en la institución, así como las acciones implementadas o respuestas a las mismas.



Registro de Quejas y Sugerencias									
No.	Fecha de Recepción	Vía de recepción	Tipo (Queja o Sugerencia)	Descripción de la queja o sugerencia	Información del Usuario	Estatus	Área Involucrada	Fecha de Contacto/Cierre	Respuesta
1	29/9/2022	Buzón de quejas y sugerencias	No ha y ningún tipo de quejas ni sugerencia por esta vía		Evidencias Acta de quejas y sugerencias		Coordinador equipo de trabajo		
2	29/9/2022	Correo Institucional	No ha y ningún tipo de quejas ni sugerencia por esta vía		Evidencias Acta de quejas y sugerencias		DAI		
3	29/9/2022	Teléfono Institucional	No ha y ningún tipo de quejas ni sugerencia por esta vía		Evidencias Acta de quejas y sugerencias		Recepción		
4	28/10/2022	Buzón de quejas y sugerencias	No ha y ningún tipo de quejas ni sugerencia por esta vía		Evidencias Acta de quejas y sugerencias		Coordinador equipo de trabajo		
5	28/10/2022	Correo Institucional	No ha y ningún tipo de quejas ni sugerencia por esta vía		Evidencias Acta de quejas y sugerencias		DAI		
6	28/10/2022	Teléfono Institucional	No ha y ningún tipo de quejas ni sugerencia por esta vía		Evidencias Acta de quejas y sugerencias		Recepción		
7	25/11/2022	Buzón de quejas y sugerencias	No ha y ningún tipo de quejas ni sugerencia por esta vía		Evidencias Acta de quejas y sugerencias		Coordinador equipo de trabajo		
8	25/11/2022	Correo Institucional	No ha y ningún tipo de quejas ni sugerencia por esta vía		Evidencias Acta de quejas y sugerencias		DAI		
9	25/11/2022	Teléfono Institucional	No ha y ningún tipo de quejas ni sugerencia por esta vía		Evidencias Acta de quejas y sugerencias		Recepción		
10	Julio	línea 311	ver documento anexo				DAI		
11	Junio	línea 311	ver documento anexo				DAI		
12	septiembre	línea 311	ver documento anexo				DAI		
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									

**Subcriterios 7.2.2.4.-**Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

**Áreas de Mejoras:** Seguir trabajando las frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.



## V. CONCLUSIÓN

Al realizar esta evaluación nos damos cuenta, que hemos desarrollado algunas metas trazadas, si bien es cierto, hay muchas acciones que aún no se han logrado ejecutar, porque requieren un presupuesto mayor a lo asignado, es por cuanto se ejecutaran en los meses venideros.

Cabe resaltar que los avances que ha experimentado la institución son notables, logrando mejora en los procesos internos y en la calidad de los servicios ofertados, también se ha evidenciado el progreso significativo en los indicadores del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública.