GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI)

FECHA:

Junio de 2025

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF ***"Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública"*** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.

2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.

3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

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

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: "No se ha realizado…" en los criterios facilitadores, "No se ha medido…" en los criterios de resultados; o "no se evidencia" para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.

5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.

6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

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

Documento Externo
SGC-MAP

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	El INAIPI cuenta con una Misión, Visión Y Valores claramente definidos, cuya formulación se realizó con la participación activa de colaboradores y grupos de interés. Estos elementos han sido incorporados en el Portal Web Institucional con el objetivo de garantizar su difusión y promover su conocimiento entre la ciudadanía según lo establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano. Asimismo, la Misión y Visión forman parte integral de la Planificación Estratégica Institucional, orientada al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo, especialmente en lo referente a la educación y la atención a la primera infancia. Esta alineación se realiza en coherencia con los principios y valores institucionales que el INAIPI promueve, con el propósito de generar un impacto positivo y sostenible en la vida de los niños, niñas y sus familias que reciben sus servicios. Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) - Plan Operativo Anual 2025 (POA)	

Documento Externo
SGC-MAP

	- Portal Web Institucional (https://www.inaipi.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos) - Carta Compromiso al Ciudadano INAIPI	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El INAIPI cuenta con un marco de Valores alineado con la Misión y Visión de la institución, representando el marco general del Sector Público, contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), Pagina Web Institucional (Portal de Transparencia), de igual manera se tienen establecidas diversas comisiones de trabajo, conformadas para socializar, difundir, fomentar e implementar los valores éticos y de servicio, como son: La Comisión de Integridad Gubernamental y el Cumplimiento Normativo, Comité de Calidad, Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comité de Compras y Contrataciones, entre otros. Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) - Plan Operativo Anual 2025 (POA) - Portal Web Institucional (https://www.inaipi.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos) -Publicación de Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo -Acta Constitutiva de Comité de Compras y Contrataciones	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Acta Constitutiva de Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo - Acta Constitutiva de la Comisión de Integridad Gubernamental y el Cumplimiento Normativo	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El INAIPI ha establecido la Misión, Visión los valores institucionales alineados con los principios y objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END). Estos están integrados en la Planificación Estratégica Institucional, y han sido definidos para responder de manera efectiva a las necesidades de los beneficiarios de los servicios que brinda la institución. Además, estos lineamientos están en plena concordancia con las políticas públicas del Gobierno en materia de educación de calidad y cobertura de la primera infancia, tal como se contempla en el Plan Decenal de Educación, Horizonte 2034 y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). Las metas y directrices derivadas de estos marcos estratégicos también se reflejan en la Planificación Operativa Anual (POA), lo cual permite asegurar un seguimiento oportuno y eficaz para el cumplimiento de los objetivos institucionales y el impacto en la población atendida. Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025 (POA) -Portal Web Institucional (https://www.inaipi.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos) - Misión, Visión y Valores	No se ha actualizado la misión, visión y valores periódicamente para alinearlos con el entorno actual y futuros desafíos
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos	En el INAIPI, la Misión, Visión y Valores institucionales son comunicados y socializados de manera constante mediante diversos canales de	

Documento Externo
SGC-MAP

y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	difusión interna y externa, con el propósito de asegurar su comprensión y apropiación por parte de los colaboradores, aliados estratégicos y demás grupos de interés. Estas acciones de comunicación incluyen difusiones por medio a correos institucionales, en el proceso de inducción de los colaboradores de nuevo ingreso, en las redes sociales, y en los murales informativos de los centros de servicios y la sede central. Esta estrategia de socialización fortalece el sentido de pertenencia, la cultura organizacional y garantiza que todas las partes involucradas trabajen de forma coordinada hacia el logro de un impacto significativo en la primera infancia y sus familias. Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025 (POA) -Plan de Comunicaciones (F-COM-324) -Portal Web Institucional (https://www.inaipi.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos) -Manual de Inducción (M-RH-EDC-008) -Procedimiento Inducción de Personal (P-RH-EDC-002)	
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	Desde su creación en el año 2015, el INAIPI planificó y ejecutó la formulación de su Misión, Visión y Valores institucionales. Estas fueron objeto de una primera revisión en 2016, como parte del proceso de mejora continúa orientado al fortalecimiento institucional. Posteriormente, en el año 2020, se llevaron a cabo mesas de trabajo interinstitucionales para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), en cuyo marco se	

Documento Externo
SGC-MAP

datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	volvió a revisar la Misión, Visión y Valores, reafirmando su vigencia y pertinencia. Más recientemente, en el año 2024, se inició el proceso de diseño del Plan Estratégico Institucional 2025–2028. Este proceso ha contado con la participación activa de las distintas áreas de la institución, y se utilizó una herramienta metodológica que permitió revisar nuevamente estos elementos fundamentales. Como resultado de un proceso participativo y consensuado, se determinó que la Misión, Visión y Valores permanecerán vigente para el nuevo período, al continuar reflejando adecuadamente la identidad, los principios y los objetivos del INAIPI. Actualmente, esta nueva planificación estratégica se encuentra en proceso de revisión por parte del órgano rector correspondiente. Evidencia: -Matriz de Partes Interesadas (F-PD-DCG-314)	
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.	El INAIPI se han establecidos los Valores Institucionales con los que el personal debe identificarse; desde el proceso de Inducción del Personal, se le instruye al personal sobre el régimen ético y disciplinario, Código de vestimenta y el debido comportamiento dentro y fuera de la institución. Contamos con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, el cual promueve los valores, principios y normas de conducta a lo interno de la institución. También contamos con buzón de ética para denuncias sobre prácticas antiéticas y corrupción administrativa.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Los conflictos de intereses son gestionados a través del Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, de la Dirección de Recursos Humanos; quienes establecen las directrices necesarias para la gestión de los conflictos internos. Evidencia: - Manual de Inducción (M-RH-EDC-008) -Código de Ética Institucional (L-CEI-009)	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	En el INAIPI se evidencia un alto nivel de confianza, lealtad y respeto a través del establecimiento de una estructura organizacional funcional y una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo ejemplifica estos valores. Evidencia: -Organigrama Estructural INAIPI (Resolución No. 01-2022) -Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones,	El INAIPI cuenta con un Organigrama Estructural aprobada por MINERD y refrendada por el MAP. También cuenta con un Mapa de procesos validado por el MAP.	

responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	Contamos con el Manual de Organización y Funciones aprobado, por medio del cual se define el desarrollo institucional y la organización del trabajo. El INAIPI cuenta con un Manual de Cargos y Diccionario General de Competencias y Comportamientos del INAIPI aprobados y cuenta con perfiles de puesto ya definidos. En relación con la elaboración de los procesos, el INAIPI cuenta con las Fichas de Proceso (SIPOC) que se desprenden del Mapa de Procesos aprobado y a su vez cuenta con un Manual de Procedimientos Claves-Misionales. Evidencia: -Organigrama Estructural INAIPI (Resolución 01-2022) -Manual de Organización y Funciones INAIPI (Resolución No. 4-2020) -Manual de Cargos INAIPI (Resolución No.001-2023) -Diccionario General de Competencias y Comportamientos del INAIPI (M-RRHH-203) -Mapa de Procesos INAIPI - Fichas de Procesos (R-PD-DCG-345) -Manual de Procesos Claves-Misionales (M-PD-DICG-162)	
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.	El INAIPI dentro de su Planificación Estratégica cuenta con indicadores de resultado y productos enlazados a su Planificación Operativa Anual. Adicional la institución cuenta con indicadores de resultado que dan respuesta al Programa Presupuesto Orientados a Resultados.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: -Programa Presupuesto Orientado a Resultados 2021-2025 (PPoR) -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025 -Fichas de Indicadores Claves del Desempeño (R-PD-DCG-366)	
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.).	El INAIPI cuenta con un Organigrama estructural que busca la mejora continua de procesos, desempeño y gestión de la organización; fijando prioridades y estableciendo metas por las distintas áreas. Tenemos un Manual de Organización y Funciones aprobado, por medio del cual se define el desarrollo de la institución y la organización del trabajo, dicho Manual se encuentra en proceso de actualización a espera de la aprobación del MAP. También se cuanta con un Mapa de Procesos validado y aprobado por el MAP. Evidencia: -Organigrama Estructural INAIPI (Resolución No. 01-2022) -Manual de Organización y Funciones INAIPI (Resolución No. 4-2020) -Mapa de Procesos INAIPI -Manual de Cargos INAIPI (Resolución No.001-2023	
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los	El INAIPI cuenta con un sistema de comunicación interna (Intranet), que brinda acceso al SIGEPI (Sistema Información y Gestión para la Primera Infancia), al Correo Institucional, al Portal	

Documento Externo
SGC-MAP

logros estratégicos y operativos de la organización.	Institucional, Directorio Telefónico, entre otras funciones. De la misma forma cuenta con el Microsoft Planner y Kristal, que son sistemas que apoya el monitoreo de los objetivos y metas colocados en los Planes Operativos Anuales. También contamos con procedimientos para la gestión de los riesgos y una Guía de Elaboración de Planes Operativos Anual que especifica como se trabajan los riesgos asociados al Plan Operativo Anual. Evidencias: -Intranet (https://sigepi.inaipi.gob.do:84/Default.aspx) - Kristhal (Sistema de Planificación Operativa y Seguimiento) - Microsoft Planner (Sistema de Planificación Operativa y Seguimiento)	
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.	El INAIPI cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad para los Servicios (CAFI), de acuerdo con lo establecido en las Normas ISO 9001:2015 "Sistemas de Gestión de la Calidad"; a fin de sistematizar sus procesos institucionales y demostrar el mejoramiento continúo enfocado a todas nuestras partes interesadas. También realiza la Autoevaluación CAF de manera anual y de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de manera trimestral. Evidencia: -Informe de Auditoría Fase 2 (Implementación Sistema de Gestión Integrado ISO 9001:2015	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Política de Gestión de Calidad (L-PD-DICG-270) -Política de la Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105) -Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118) -Procedimiento de Encuesta de Satisfacción de los Ciudadanos (P-PD-DICG-220) -Autoevaluación CAF 2024 -Informes Trimestrales NOBACI 2024	
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.	El INAIPI posee una estrategia de comunicación constante, basada en un plan de comunicación externa e interna, a través de distintos canales de comunicación. A nivel gubernamental utiliza las plataformas correspondientes para llevar a cabo las articulaciones de manera correcta con las distintas instituciones y utiliza herramientas tecnológicas in house para la administración de los procesos de atención al ciudadano. Evidencia: -Redes Sociales -Plan de Comunicaciones 2025 -Captura de pantalla de Sistemas (SIGEPI, SASP, SIGEF, SpiceWorks, Helpdesk)	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI) dispone de un Mapa de Procesos institucional, el cual ha sido debidamente validado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) y aprobado por la Dirección Ejecutiva. Este instrumento constituye una herramienta fundamental para la gestión organizacional, ya que permite identificar, clasificar y articular los procesos clave que	

Documento Externo
SGC-MAP

	sustentan el funcionamiento eficiente de la institución y el logro de su misión. Asimismo, el INAIPI cuenta con Planes Estratégicos Institucionales y Planes Operativos Anuales, elaborados en consonancia con las políticas públicas del sector y aprobados por la alta dirección. Estos planes definen los objetivos, metas y líneas de acción prioritarias, promoviendo la integración y articulación de los diferentes equipos de trabajo para asegurar el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales y la mejora continua de los servicios dirigidos a la primera infancia. Evidencia: -Mapa de Proceso INAIPI -Manual de Procesos Claves-Misionales (M-PD-DICG-162) -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025	
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.	El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI) dispone de un Sistema de Comunicación Interna, que facilita el flujo oportuno y eficiente de la información entre las distintas áreas y niveles de la institución. Este sistema se apoya en herramientas tecnológicas como la Intranet institucional, las cuales permiten mantener informados a los colaboradores sobre aspectos relevantes de la gestión, normativas, procedimientos y documentaciones institucionales. Además, el INAIPI cuenta con un plan de comunicaciones, tanto internas como externas, orientada a fortalecer la transparencia, la	

Documento Externo
SGC-MAP

	coherencia en los mensajes institucionales y el sentido de pertenencia entre los miembros de la organización. Esta planificación permite alinear las acciones comunicacionales con los objetivos institucionales, asegurando una divulgación efectiva de las políticas, programas y logros. En el ámbito externo, la institución mantiene una presencia activa y constante a través de sus canales digitales oficiales, incluyendo las redes sociales y su página web institucional, mediante los cuales se brinda información de interés a la ciudadanía, se promueven campañas educativas y se difunden noticias, servicios y avances relacionados con la atención integral a la primera infancia. Estos medios constituyen una vía clave para fortalecer la rendición de cuentas, la participación social y el vínculo con las familias, comunidades y aliados estratégicos. Evidencia: - Intranet (https://sigepi.inaipi.gob.do:84/Default.aspx) -Redes Sociales -Plan de Comunicaciones 2025 -INAIPI Informa -Publicaciones en Presa (Periódicos) -Cobertura en medios de Comunicación	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	El INAIPI está comprometido con la cultura de mejora continua, gestionada a través de su Comité de Calidad; por medio de la actualización constante de sus procedimientos y el seguimiento de nuevas tecnologías que puedan impactar de manera positiva el modelo de atención integral.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: -Informe de Auditoría Fase 2 (Implementación Sistema de Gestión Integrado ISO 9001:2015) -Procedimiento de Auditoria Procesos (P-PD-DICG-266) -Procedimiento de Manejo de No conformidades y Oportunidades de Mejoras (P-PD-DCG-311) - Política de la Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105) -Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118)	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	El INAIPI cuenta con un Proceso de Gestión del Cambio, que cree iniciativas y gestiones los efectos esperados en la institución previo a la implementación de los mismo. Evidencia: - Procedimiento de Gestión del Cambio (P-PD-DCG-349)	

Subcriterio1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	El INAIPI desde la Alta Dirección actúa en consonancia con los objetivos y valores establecidos, ha fortalecido el uso de herramientas tecnológicas para la mejora de la operatividad y eficiencia de los procesos, de igual manera establece el cumplimiento de las distintas leyes que rigen el instituto y que velan por la participación de los colaboradores en los distintos comités. Evidencia:	

	-Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025 -Publicación de Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo -Acta Constitutiva de Comité de Compras y Contrataciones -Acta Constitutiva de Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	El INAIPI fomenta una cultura de confianza y de respeto en todos los niveles jerárquico, donde se toma iniciativas para involucrar a los colaboradores en el establecimiento de los logros institucionales. Evidencia: -Informe de Jornada de Prevención de Salud General -Publicación de Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo -Acta Constitutiva de Comité de Compras y Contrataciones -Acta Constitutiva de Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo	No se evidencia el fortalecimiento de la gestión ética mediante capacitaciones regulares y campañas de prevención de corrupción y conflictos de interés.
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	El INAIPI se notifica vía correo electrónico asuntos claves relacionados a la Institución y Colaboradores, divulgando informaciones relevantes. Evidencia: -INIAPI Informa -Mural informativo	
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 INAIPI apoya a los colaboradores en el desarrollo de sus tareas aportando herramientas, equipos, capacitaciones, vestimenta para el desempeño de sus funciones.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: -Manual de Inducción (M-RH-EDC-008) -Plan de Capacitaciones Institucionales 2025 -Plan de Formación INAIPI 2025 -Correo masivo de Capacitaciones Disponibles	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	El INAIPI ha determinado toda la delegación de responsabilidades y competencias en todos los niveles y lo evidencia en la rendición de cuentas institucional. La institución ha documentado la delegación de autoridad con la designación de suplencias y a todo el personal se le informa sobre los temas claves que les conciernen a través de diferentes instrumentos de comunicación. Al personal de nuevo ingreso se le dota de su descripción de puestos para que conozca sus responsabilidades y periódicamente se le hace una evaluación de desempeño, basada en su acuerdo de desempeño realizado anualmente. Evidencia: - Manual de Organización y Funciones INAIPI (Resolución No. 4-2020) -Procedimiento de Evaluación y Desempeño (P-RH-EDC-004) -Acuerdo de Desempeño -Procedimiento de Designación de (Enlace P-PD-FME-230) -Procedimiento de Gestión del Conocimiento (P-RH-EDC-352)	

Documento Externo
SGC-MAP

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).	El INAIPI promueve una cultura de aprendizaje y anima a los colaboradores a desarrollar sus competencias mediante a actividades formativas. Los colaboradores son animados a desarrollar sus competencias, ya que son evaluados de forma periódica y para optimizar el desempeño de sus funciones y así desarrollar mejores competencias. La Institución realiza el proceso de evaluación del desempeño basado en resultados, competencias y régimen ético; el cual permite realizar acuerdos del desempeño que elevan la cultura de aprendizaje en el servicio y fomentan la innovación en los procesos. Evidencia: -Plan de Capacitaciones Institucionales 2025 -Plan de Formación INAIPI 2025 -Correo masivo de Capacitaciones Disponibles -Procedimiento de Evaluación y Desempeño (P-RH-EDC-004) -Acuerdo de Desempeño -Procedimiento de Gestión del Conocimiento (P-RH-EDC-352) -Procedimiento de Evaluación y Desempeño (P-RH-EDC-004) -Código de Ética Institucional (L-CEI-009)	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	El INAIPI realiza programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. Evidencia: -Manual de Inducción (M-RH-EDC-008)	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Hoja de beneficios institucionales -Divulgación de Correos de Logros -Comunicaciones divulgadas de beneficios de los Colaboradores, como el día de cumpleaños, información sobre la Cooperativa, Servicios de Préstamos Empleado Feliz, entre otros -INAIPI Contigo	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	El INAIPI cuenta con análisis de las necesidades de los grupos de interés, tanto actuales como futuras. Evidencia: -Informe de Convenios Interinstitucionales INAIPI 2024 -Matriz de Partes Interesadas (R-PD-DCG-366)	No se evidencia la periodicidad y el alcance de las consultas a grupos de interés para asegurar estrategias alineadas a sus necesidades
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	El INAIPI mantenimiento relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas tanto ejecutiva como legislativas y los gobiernos locales. Existe un área específica de la institución que se relaciona con autoridades y gobiernos locales.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: -Organigrama Estructural INAIPI (Resolución No. 01-2022) -Informe de Convenios Interinstitucionales INAIPI 2024 -Redes Sociales	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	El INAIPI identifica las políticas públicas relevantes para la organización dando fiel cumplimiento a estas. Evidencia: -Matriz de Requisitos Legales (R-JUR-EDL-357)	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	El INAIPI es parte del Sistema Nacional de Atención y Protección a la Primera Infancia (Ley No. 342-22). Evidencia: -Informe de Gestión INAIPI 2024 -Memoria Institucional 2024 - Sistema Nacional de Protección y Atención Integral a la Primera Infancia Ley No. 342-22	
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.).	Por la naturaleza del INAIPI es de vital importancia el desarrollo de alianzas y grupos de interés. Evidencia: -Contratos con Cogestoras, Experiencias Existentes - Política de Alianzas Estratégicas (L-DE-ORI-204) -Matriz de Partes Interesadas (F-PD-DCG-314)	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	En el INAIPI participamos en distintas actividades y realizamos acuerdos con distintas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que apoyen el desarrollo del Sistema Nacional de Protección y Atención Integral a la Primera Infancia.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: -Política de Alianzas Estratégicas (L-DE-ORI-204) -Informe de Convenios Interinstitucionales INAIPI 2024 -Redes Sociales	
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.	El INIAPI promueve el conocimiento público, la reputación y el reconocimiento de la institución y sus servicios. Para los fines del INAIPI dentro de su Mapa de Procesos, está incluido entre los procesos de apoyo, esto debido a que por la naturaleza de la institución debe posicionar el tema en la ciudadanía. Evidencia: -Plan de Comunicaciones 2025 -INAIPI Informa -Publicaciones en Presa (Periódicos) -Cobertura en medios de Comunicación	No se evidencia la publicación de informes sobre el impacto de las políticas implementadas y logros institucionales

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:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos,	La Institución ha identificado todos los grupos de interés relevantes y ha enmarcado toda la	

mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	recolección de datos y posterior procesamiento, en generar información útil para el cumplimiento de los objetivos y la toma de decisiones futuras. Evidencia: - Sistema Información y Gestión para la Primera Infancia (SIGEPI) -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025 (POA) -Análisis FODA (F-PD-DCG-332)	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	El INIAPI cuenta con indicadores que impactan las necesidades de los grupos de interés y son actualizados mediante la elaboración de la planificación estratégica. Actualmente contamos con módulos en el Sistema Información y Gestión para la Primera Infancia (SIGEPI), que facilitan la recolección de la información que arroja las principales necesidades de los grupos de interés. Evidencia: - Sistema Información y Gestión para la Primera Infancia (SIGEPI) -Matriz de Partes Interesadas (F-PD-DCG-314)	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	El INAIPI durante su ejercicio de planificación y seguimiento, asegura el cumplimiento de las distintas reformas que ocurren en el sector público, analiza su impacto y redefine su estrategia de ser necesario. Evidencia:	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Procedimiento de Elaboración de Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA) (P-PD-FME-254)	
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.	El INAIPI realizo el ejercicio de análisis interno del FODA para los fines de un insumo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional. -Análisis FODA (R-PD-DCG-332)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	El INAIPI cuenta con un marco estratégico institucional definido en el Plan Estratégico, del cual se derivan los Planes Operativos Anuales. Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025 -Programa Presupuesto Orientado a Resultado 2021-2025 (PPoR)	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	La institución promueve la planificación participativa en los diferentes niveles de la estructura. De igual manera, se han considerado dentro de la planificación aquellos aspectos que son relevantes para los grupos de interés, a través del monitoreo de sus necesidades.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: -Matriz de Partes Interesadas (F-PD-DCG-314)	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Actualmente, en el INAIPI la calidad de los planes operativos ha sido evaluada para realizar ajustes al medio término de su ejecución y para mejorar la formulación de los planes subsiguientes. Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025	
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.	La institución ha dispuesto presupuesto para desarrollar y actualizar todos los documentos del Modelo de Atención Integral que brinda a los beneficiarios. Evidencia: -Informe de Monitoreo PPoR -Informe de Monitoreo del Plan Operativo Anual -Procedimiento de Elaboración de Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA) (P-PD-FME-254)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La institución ha desarrollado el proceso de planificación, basado en los aprendizajes de años anteriores de gestión y elaborando los lineamientos desde la formulación hasta la implementación. Esto se ha dado a conocer a toda la organización en los diferentes niveles de la estructura	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: -Plan Operativo Anual 2025 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Programa Presupuesto Orientado a Resultado 2021-2025 (PPoR) -Procedimiento de Elaboración de Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA) (P-PD-FME-254) -Organigrama Estructural INAIPI (Resolución No. 01-2022)	
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 de la institución han sido considerados como los productos intermedios de los Planes Operativos Anuales, tomando en cuenta que estos objetivos son a 5 años, pero se avanzan anualmente. De igual modo, las metas de la institución han sido consideradas como los productos terminales en cada Plan Operativo Anual. Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025 -Programa Presupuesto Orientado a Resultado 2021-2025 (PPoR) -Procedimiento de Elaboración de Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA) (P-PD-FME-254)	
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.	En coherencia con los lineamientos que rigen la planificación institucional, el INAIPI ha establecido la socialización sistemática de las directrices definidas por el órgano directivo, las cuales delimitan el alcance de actuación de cada nivel	No se evidencia mejoras en la comunicación interna y externa de las metas, logros estratégicos y avances en todos los niveles de la organización.

Documento Externo
SGC-MAP

	organizacional en relación con el Plan Operativo Anual (POA). La planificación se orienta a la obtención de resultados, por lo que todos los procesos, actividades y presupuestos asociados son comunicados de manera articulada entre los distintos actores institucionales. Esta práctica garantiza una comprensión compartida de los objetivos estratégicos y operativos, promoviendo una implementación coherente, alineada y eficiente en todos los niveles de la organización. Como parte de este enfoque, todo el personal involucrado en el proceso de planificación participó en el Taller de Capacitación sobre el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación "Kristhal", impartido en el marco de la estrategia institucional de fortalecimiento de capacidades. Esta formación tuvo como objetivo mejorar la eficiencia y asegurar el cumplimiento oportuno y eficaz del POA, consolidando una cultura organizacional basada en la planificación estratégica y orientada a resultados. Evidencia: -Taller de Capacitación en el sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación Kristhal - Plan Operativo Anual 2025	
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.	El INAIPI realiza la medición sistemática de los indicadores clave de desempeño (KPI) vinculados a los principales instrumentos de gestión institucional. Entre estos se incluyen: los indicadores de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad; los indicadores de resultados intermedios y finales del Programa de Presupuesto Orientado a Resultados (PpR); los indicadores	

Documento Externo
SGC-MAP

	estratégicos del Plan Estratégico Institucional (PEI); y los indicadores operativos contenidos en el Plan Operativo Anual (POA). Estas mediciones tienen como objetivo garantizar un seguimiento oportuno, trazable y alineado con los lineamientos institucionales y los compromisos asumidos, promoviendo una cultura organizacional orientada a resultados y basada en la mejora continua. Para facilitar este proceso, el INAIPI implementa herramientas digitales como Microsoft Planner y el sistema de planificación, monitoreo y evaluación Kristhal, mediante las cuales se realiza el seguimiento en tiempo real del cumplimiento de las metas institucionales. Estas plataformas permiten una gestión más eficiente y colaborativa, favoreciendo la planificación dinámica, el control oportuno y la toma de decisiones basadas en datos. Asimismo, se da seguimiento permanente a las metas presidenciales, con especial atención a los resultados, la calidad y el impacto de los servicios ofrecidos a la primera infancia, sus familias y comunidades. Adicionalmente, la institución lleva a cabo un proceso sistemático de monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros alcanzados en todos los niveles organizacionales, en coordinación directa con los responsables de cada área (direcciones, departamentos y personal técnico). Este enfoque permite identificar el avance de los objetivos establecidos, y realizar los ajustes y mejoras necesarias para garantizar el cumplimiento de las metas estratégicas e institucionales, fortaleciendo así la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión pública.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: -Informé de Monitoreo del PPoR -Informe de monitoreo Plan Operativo Anual (POA) -Informes mensuales de seguimiento a las metas Institucionales (SIGOB) -Matriz de resultados indicadores PEI	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	El INAIPI cuenta con procedimientos y sistemas de gestión orientados a identificar necesidades de cambio e impulsar la innovación institucional, en concordancia con los avances tecnológicos y las nuevas demandas del entorno. Estas herramientas permiten detectar oportunidades de mejora en los procesos, promoviendo una cultura de innovación continua. Entre los instrumentos que respaldan esta gestión se encuentran: el Procedimiento de Auditoría de Procesos (P-PD-DICG-266), la Política de Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105), el Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118), la Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas (L-TIC-DIS-075) y el Procedimiento de Gestión de Requerimientos para Desarrollo, Mantenimiento e Implementación de Sistemas (P-TIC-DIS-074). En los últimos años, el INAIPI ha venido impulsando cambios innovadores significativos que han fortalecido su proyección institucional y el impacto de sus servicios hacia la ciudadanía. Un ejemplo destacado de ello es la implementación del Sistema de Medición del Desarrollo Infantil	

Documento Externo
SGC-MAP

	Dominicano (SIMEDID), mediante el cual se ha iniciado el proceso de evaluación del desarrollo infantil de los niños y niñas que asisten a los centros de atención del INAIPI. Este avance tecnológico e innovador fue reconocido a nivel nacional, obteniendo el segundo lugar en el Premio Nacional a la Innovación. Asimismo, se ha desarrollado la aplicación móvil "Creciendo Juntos", una herramienta digital diseñada para apoyar a las familias en el desarrollo integral de sus hijos menores de cinco años. Esta app ofrece contenidos educativos, recomendaciones sobre crianza positiva y actividades orientadas al fortalecimiento del desarrollo infantil. Además, se han logrado avances importantes en la articulación con instituciones aliadas para mejorar la aplicación de visitas domiciliarias, así como otros componentes tecnológicos que impactan directamente a los usuarios de los servicios del INAIPI, reafirmando el compromiso de la institución con la innovación y la mejora continua. Evidencia: -Procedimiento de Auditoria Procesos (P-PD-DICG-266) -Política de la Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105) -Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118) -Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sistema (L-TIC-DIS-075) -Procedimiento de Gestión de Requerimiento de Desarrollo, Mantenimiento e Implementación de Sistema (P-TIC-DIS-074)	

Documento Externo
SGC-MAP

	- Informes y minutas de mesas de trabajo para la Actualización de App Creciendo Juntos - INFORME DE AVANCES SIMEDID	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	El INAIPI ha promovido de manera activa la construcción de una cultura organizacional orientada a la innovación, enfocada en la mejora continua de los servicios ofrecidos a la primera infancia. Esta cultura se ha fortalecido mediante la formación continua del personal, el fomento de la creatividad institucional y la apertura a nuevas ideas y tecnologías. Uno de los ejes estratégicos ha sido la colaboración interinstitucional, lo cual ha permitido el desarrollo de herramientas innovadoras y el intercambio de buenas prácticas a través de metodologías como el benchlearning, contribuyendo así al fortalecimiento de las capacidades técnicas y operativas de la institución. Como parte de este enfoque, se han establecido espacios de articulación con organizaciones externas, en los que se comparten experiencias, conocimientos y soluciones para mejorar los servicios. Un ejemplo concreto de esta práctica son las mesas de trabajo interinstitucionales desarrolladas para la actualización de la App "Creciendo Juntos", una herramienta tecnológica orientada al acompañamiento de las familias en el desarrollo integral de sus hijos. Estas mesas han generado informes y minutas que evidencian la participación activa del personal técnico del INAIPI y sus aliados, promoviendo una cultura de innovación colaborativa que potencia la calidad de los servicios institucionales. Evidencia:	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Informes y minutas de mesas de trabajo para la Actualización de App Creciendo Juntos	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	El INAIPI promueve la comunicación efectiva de su política de innovación y de los resultados institucionales a través de diversos espacios de articulación y participación. Uno de los mecanismos más relevantes son las Mesas Técnicas Regionales, donde se debaten aspectos clave sobre la implementación de los servicios en los distintos territorios. Estos encuentros permiten recoger aportes, identificar oportunidades de mejora y alinear acciones con los objetivos estratégicos. De cada sesión se genera una minuta técnica, que sirve como soporte documental para el seguimiento y la trazabilidad de los temas abordados. Como complemento a estos espacios, el INAIPI mantiene una relación constante con sus partes interesadas, lo que se evidencia en la aplicación de herramientas como la Matriz de Partes Interesadas (R-PD-DCG-366). Además, se realizan articulaciones permanentes con instituciones aliadas con el propósito de fortalecer los servicios ofrecidos e incorporar medios innovadores que garanticen la calidad, efectividad y el impacto positivo en la vida de los niños, niñas y sus familias. Estas acciones reflejan el compromiso institucional con la transparencia, la mejora continua y la generación de valor público a través de la innovación. Evidencia: -Minutas de Mesas de Técnica Regionales -Matriz de Partes Interesadas (R-PD-DCG-366)	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	El INAIPI ha realizado considerables esfuerzos en el desarrollo e incorporación de un Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano. También cuenta con políticas y procedimiento que apoyan y promueven el desarrollo de nuevos módulos con características específicas para las distintas áreas de la institución. Evidencia: -Informes y minutas de mesas de trabajo para el Desarrollo del App de Creciendo Juntos -Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sistema (L-TIC-DIS-075) -Procedimiento de Gestión de Requerimiento de Desarrollo, Mantenimiento e Implementación de Sistema (P-TIC-DIS-074)	No se evidencia un sistema formal de recolección y evaluación de ideas innovadoras por parte de los colaboradores
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El INAIPI asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados mediante una asignación presupuestaria adecuada. La planificación financiera es un componente esencial de los procesos de gestión institucional, lo que garantiza que cada iniciativa de mejora cuente con el respaldo económico necesario para su desarrollo. Esta asignación se lleva a cabo dentro del marco de los documentos estratégicos de la institución, los cuales permiten alinear las inversiones con los objetivos y metas previamente establecidos, asegurando que los recursos se distribuyan de manera eficiente y efectiva. De este modo, a través de los planes estratégicos y operativos anuales, se facilita una distribución apropiada de los recursos, lo cual asegura que las mejoras previstas y los proyectos clave para el	

Documento Externo
SGC-MAP

	fortalecimiento de la institución se implementen de manera efectiva. La planificación integral, respaldada por los instrumentos como el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual y el Programa de Presupuesto Orientado a Resultados, garantiza que la ejecución de los cambios planificados se realice conforme a las necesidades y prioridades de la organización, optimizando el impacto de los recursos disponibles. Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025 -Programa Presupuesto Orientado a Resultado 2021-2025 (PPoR)	

CRITERIO 3: PERSONAS
Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	El INAIPI lleva a cabo un análisis periódico de las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, alineado con la estrategia institucional y los objetivos organizacionales. A través del Plan Estratégico Institucional, se establece la necesidad de contar con personal gerencial y operativo altamente capacitado, con el objetivo de asegurar su alineación con las metas y los requerimientos de la organización. Este plan también contempla iniciativas de desarrollo profesional, que buscan no solo el crecimiento de los empleados, sino también garantizar su permanencia dentro de la institución,	

	fomentando una cultura de motivación y mejora continua. Cada año, el INAIPI realiza una planificación operativa anual, en la que se identifican las necesidades de recursos humanos necesarias para cumplir con las actividades programadas. Este levantamiento de necesidades se complementa con una planificación detallada del personal, donde se especifica la cantidad de colaboradores requeridos para asegurar la operatividad y continuidad de los servicios. Además, se realiza un seguimiento constante a las metas institucionales a través de informes mensuales y una matriz de planificación anual del personal, lo que permite ajustar los recursos humanos de manera eficiente y efectiva para lograr los objetivos institucionales y responder a las demandas cambiantes del entorno. Evidencia: -Programa Presupuesto Orientado a Resultado 2021-2025 (PPoR) -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025 -Informes mensuales de seguimiento a las metas Institucionales (SIGOB) - Matriz de planificación Anual del Personal	
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.	El INAIPI desarrolla e implementa políticas alineadas al Plan Estratégico Institucional, la Ley 41-08 y sus Reglamentos, La ley 87-01. De igual manera cuenta con un horario flexible y el otorgamiento de permisos al personal, con el concepto de permisos normales, permisos por concepto de estudios, Vacaciones, Licencias, y Pensiones.	

Documento Externo
SGC-MAP

	El INAIPI tiene nominalmente colaboradores con discapacidad efectuando labores de manera eficiente. Evidencia: -Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal Basado en Competencias (P-RH-RS-026), -Perfiles de Puestos -Programación de Compensación y Beneficios -Nominas Institucionales -Formulario de Control de Novedades, Formulario Acciones de Personal	
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.	INAIPI cuenta con perfiles de puestos claramente definidos y un modelo de reclutamiento y selección de personal basado en competencias, lo que asegura que el proceso de contratación sea transparente y se base en los méritos de los candidatos. Además, se invierte de manera continua en la capacitación y desarrollo de sus colaboradores, con planes de formación anuales que promueven la actualización de habilidades y el crecimiento profesional dentro de la institución. Asimismo, el INAIPI ha adoptado una Política de Equidad de Género que garantiza el trato igualitario entre los diferentes roles desempeñados dentro de la institución, promoviendo la inclusión y el respeto por la diversidad. Esta política asegura que todos los empleados, sin importar su género, reciban las mismas oportunidades para el desarrollo y la participación dentro del marco de la prestación de los servicios. La institución también promueve el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, garantizando un ambiente laboral saludable que favorezca el bienestar de sus	

Documento Externo
SGC-MAP

	colaboradores y, por ende, el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Evidencia: -Perfiles de puesto -Plan de Capacitaciones Institucionales 2025 -Plan de Formación INAIPI 2025	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	En el INAIPI se realizan procesos de reclutamientos y selección, basándonos en las competencias y apegados a los Perfiles de Puesto de cada posición; mediante la asignación de sus funciones. Igualmente, la Institución realiza e implementa planes de desarrollo a los Colaboradores, impartiendo talleres de inducción, formación de los procesos misionales y la capacitación a todo el personal de toda la Institución. Evidencia: -Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal Basado en Competencias (P-RH-RS-026) -Perfiles de Puestos -Formulario de Entrevista por Competencia	
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.	El INAIPI apoya una cultura de desempeño al establecer objetivos claros y específicos para cada uno de sus colaboradores mediante acuerdos de desempeño. Estos acuerdos son una herramienta clave para definir las expectativas y metas a alcanzar, asegurando que cada miembro del equipo esté alineado con los objetivos institucionales. Además, la institución lleva a cabo un monitoreo y evaluación sistemática del desempeño, utilizando procedimientos establecidos para evaluar de	

	manera objetiva los logros individuales y colectivos. Este proceso fomenta la mejora continua y permite reconocer a los empleados por su rendimiento, lo que refuerza el compromiso y la motivación dentro de la organización. El INAIPI realiza compensaciones y otorga beneficios de la institución, en conjunto con la Escala Salarial Institucional aprobada por el MAP, refuerza este enfoque al asegurar que la remuneración sea justa, transparente y esté alineada con el desempeño de los colaboradores. El INAIPI garantiza que los procedimientos relacionados con los beneficios de ley y la evaluación de desempeño estén claramente definidos, lo que asegura una gestión de recursos humanos eficiente y equitativa. Los acuerdos de desempeño, junto con los procedimientos de evaluación, permiten una retroalimentación continua y construyen un ambiente de trabajo basado en la excelencia y el reconocimiento de los logros alcanzados. Evidencia: -Procedimiento Beneficios de Ley (P-RH-CB-053) -Escala Salarial -Procedimiento de Evaluación de Desempeño (P-RH-EDC-004) -Acuerdos de Desempeño	
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	El INAIPI implementa una política de género integral como parte de su estrategia para una gestión eficaz de los recursos humanos. La institución promueve la igualdad de oportunidades y la diversidad, garantizando la equidad entre hombres y mujeres, así como la inclusión de personas con discapacidades.	

Documento Externo
SGC-MAP

de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Además, el INAIPI cuenta con la creación del cargo de analista de género, con el propósito de fomentar un entorno inclusivo y garantizar que todas las voces sean escuchadas. La institución realiza un seguimiento constante de indicadores clave relacionados con la diversidad de género, tales como la participación de empleados en programas de formación y actividades institucionales, el análisis de los rangos salariales y los niveles de satisfacción. El INAIPI también ha establecido un Comité de Transversalización de Género, compuesto por los principales responsables de las distintas áreas de la institución. Este comité tiene como objetivo garantizar que, desde cada nivel de gestión, se promueva la equidad de género dentro de los espacios del INAIPI, integrando el enfoque de género en todas las decisiones y acciones institucionales. De este modo, la institución refuerza su compromiso con la inclusión y la justicia social en todos sus procesos y servicios. Evidencia: -Nomina Institucional -Listado de colaboradores con discapacidad -Relación de ingresos 2024 -Perfil Analista de Equidad de Genero - Comité de transversalización de Genero	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las	El INAIPI cuenta con los Perfiles de Puestos descritos y el Modelo de Reclutamiento y	

competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Selección de Personal idóneo basado en Competencias. El INAIPI ha invertido en Capacitación y Desarrollo de sus todos sus Colaboradores por año. De igual manera contamos con un Plan de Capacitación Anual, el cual responde al fortalecimiento de competencias identificadas en los colaboradores de SEDE, Oficinas Regionales y Técnicos (de Redes y Territorio). Para capacitar al personal de los centros de servicios lo realizamos a través de la Formación Básica y la Formación Continua que responde al fortalecimiento de competencias en función del puesto que ocupa cada colaborador. La Institución tiene un Plan de Formación Continua para todos los Colaboradores (Centros, SEDE y Regionales). Evidencia: -Plan de Capacitaciones Institucionales 2025 -Plan de Formación INAIPI 2025	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	En el INAIPI se realizan procesos de reclutamientos y selección, basándonos en las competencias y apegados a los Perfiles de Puesto de cada posición; mediante la asignación de sus funciones. Igualmente, la Institución realiza e implementa planes de desarrollo a los Colaboradores, impartiendo talleres de inducción, formación de los procesos misionales y la	

	capacitación a todo el personal de toda la Institución. Evidencia: -Perfil de Puesto -Plan de Capacitaciones Institucionales 2025 -Plan de Formación INAIPI 2025 -Manual de Inducción (M-RH-EDC-008)	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	En el INAIPI se cuenta con un Plan de Capacitación, ofreciéndose capacitaciones y formaciones especializadas de manera virtual según las partes requirentes y el desarrollo de automatizaciones de los procesos. Desde el INAIPI se cuenta con un plan de capacitación, ejecutando las capacitaciones de manera virtual y presencial. Evidencia: -Plan de Capacitaciones Institucionales 2025 -Plan de Formación INAIPI 2025 -Correo Masivo Listado de Capacitaciones disponibles	
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.	El Plan de capacitación del INAIPI responde a desarrollar las habilidades gerenciales y de liderazgo de los colaboradores para el fortalecimiento de sus competencias. Contamos con un Plan de Capacitación Anual, el cual responde al fortalecimiento de competencias identificadas en los colaboradores de SEDE, Oficinas Regionales y Técnicos (de Redes y Territorio). Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI)	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Plan Operativo Anual 2025 -Plan de Capacitaciones 2025 -Plan de Formación 2025 -Perfiles de puestos -Listado de Capacitaciones realizadas	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	El INAIPI establece la guía y apoya al personal de nuevo ingreso a través de la Inducción de Personal. El colaborador que ingresa a la SEDE recibe una inducción institucional y la inducción al puesto de trabajo en el cual los supervisores directos tienen la responsabilidad de acompañar y retroalimentar en relación con las funciones a realizar. El proceso de inducción (proceso de Formación Básica) dirigido a todo el personal de los servicios, cuenta con tres Módulos: Inducción, Servicios y Tutoriales. El Tutorial integra a los Colaboradores de un mismo rol y a los especialistas en cada área (Educación, Salud y Nutrición, Desarrollo Social, ente otros). Evidencia: -Perfil de Puesto -Plan de Capacitaciones Institucionales 2025 -Plan de Formación INAIPI 2025 - Manual de Inducción (M-RH-EDC-008)	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Desde el INAIPI se promueve la movilidad y crecimiento interna de los colaboradores propiciando su crecimiento profesional, a través de los ascensos que se realizan a los colaboradores del INAIPI. Evidencia: -Informe de Entrevista aplicada -Formulario Acción de Personal	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Novedades y promociones de los Colaboradores	
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).	El INAIPI ha adoptado enfoques modernos y efectivos para la formación de su personal, utilizando una combinación de plataformas virtuales y métodos innovadores. A través de la plataforma de INFOTEP Virtual y la plataforma del INAP, se ofrecen cursos y programas de formación en línea que permiten a los colaboradores acceder a contenido educativo de manera flexible y adaptada a sus necesidades. Además, el INAIPI trabaja en colaboración con instituciones como CAPGFI y otras entidades rectoras, que ofrecen programas de capacitación enfocados en el fortalecimiento de habilidades y conocimientos clave. Este enfoque también incluye charlas, talleres y webinars, organizados de forma virtual, para garantizar una formación continua y accesible. La institución ha desarrollado un plan de capacitación institucional y un plan de formación específicos para el año 2024, con el objetivo de garantizar el desarrollo constante del personal. Estas iniciativas de capacitación son monitoreadas y evaluadas para asegurar que los colaboradores adquieran las competencias necesarias para mejorar el desempeño organizacional. El INAIPI también ofrece una lista detallada de las formaciones impartidas a través de estas plataformas y programas, lo que demuestra el compromiso de la institución con el uso de métodos modernos y digitales para potenciar el aprendizaje y la profesionalización de su equipo. Evidencia: -Plan de Capacitaciones Institucionales 2024	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Plan de Formación INAIPI 2024 -Listado de Formaciones Impartidas por INFOTEP Virtual, INAP. - Webinars	
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.	Contamos con un Plan de Capacitación donde son incluidos la gestión de la diversidad y, el enfoque de género y ética. Tenemos desarrolladas técnicas de comunicación, como son: mensajes en la página web, difusión de correos, publicaciones de revistas y en los murales. Evidencia: -Plan de Capacitaciones Institucionales 2025 -Plan de Formación INAIPI 2025 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025	
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.	El INAIPI fomenta una cultura de aprendizaje continua al incentivar a los colaboradores a desarrollar sus competencias mediante actividades formativas. Estas actividades están alineadas con los objetivos del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual, asegurando que la capacitación se dirija a fortalecer las áreas clave de la organización. Para medir el impacto de las capacitaciones, el INAIPI lleva a cabo evaluaciones pre y post formación a cada colaborador que participe en los procesos de formación. Estas evaluaciones permiten medir el conocimiento adquirido y el traspaso de contenido a los compañeros de trabajo. Los resultados de estas evaluaciones se documentan en informes detallados, lo que proporciona una base sólida para ajustar y mejorar los programas de formación en función de su	

Documento Externo
SGC-MAP

	efectividad. Con este enfoque, el INAIPI asegura que sus inversiones en capacitación generen un impacto real en el desarrollo del personal y en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos. Evidencia: -Plan de Capacitaciones Institucionales 2025 -Plan de Formación INAIPI 2025 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025 - Informe de las evaluaciones de las Formaciones	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	El INAIPI promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, fomentando un ambiente de confianza donde los colaboradores se sienten motivados a expresar sus ideas y contribuir al trabajo en equipo. Una de las principales herramientas utilizadas para fortalecer este enfoque es la realización de Encuestas de Clima Laboral, las cuales permiten a los empleados comunicarse de manera sincera y transparente sobre su experiencia en el entorno laboral. Estas encuestas, gestionadas por la Dirección de Recursos Humanos en colaboración con la Dirección de TIC, no solo proporcionan un espacio para la retroalimentación, sino que también refuerzan la importancia de la participación activa de todos los miembros de la institución. La recopilación y análisis de los resultados obtenidos a través de las Encuestas de Clima Laboral en 2024 han permitido identificar áreas de	

Documento Externo
SGC-MAP

	oportunidad y fortalezas dentro de la organización. Con esta información, el INAIPI puede diseñar e implementar acciones que promuevan un entorno de trabajo más colaborativo y motivador, además de mejorar la satisfacción y el compromiso de los colaboradores. Este proceso continuo de evaluación y mejora resalta el compromiso institucional por mantener una comunicación fluida y un trabajo en equipo efectivo, pilares fundamentales para el éxito organizacional. Evidencia: -Encuesta de clima 2024 -Informe de Encuesta de Clima INAIPI 2024	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	El INAIPI promueve activamente la participación del personal generando espacios formales donde los colaboradores pueden expresar sus ideas, propuestas y sugerencias de mejora. Esta iniciativa busca fortalecer una cultura organizacional basada en la escucha activa, la inclusión y el reconocimiento del valor que aporta cada integrante del equipo al desarrollo institucional. Uno de los mecanismos habilitados para este fin son los buzones de sugerencias, disponibles en la sede central, los cuales permiten recoger de forma continua las opiniones del personal. Esta herramienta favorece la retroalimentación constante y contribuye a la toma de decisiones más participativas, promoviendo así un ambiente de trabajo colaborativo y orientado a la mejora continua. Evidencia: - Buzones de sugerencias (SEDE)	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	El INAIPI cuenta con una Asociación de Servidores Públicos, como espacio de representación y fortalecimiento del vínculo entre los colaboradores y la institución, promoviendo el bienestar colectivo y la participación activa en los procesos internos. Asimismo, la institución fomenta la inclusión del personal en los procesos de planificación, garantizando que sus aportes sean considerados en la elaboración tanto del Plan Estratégico Institucional (PEI) como del Plan Operativo Anual (POA). A través de estos mecanismos, se refuerza el compromiso institucional con una gestión participativa, transparente y orientada al trabajo colaborativo. Evidencia: -Procedimiento de Elaboración de Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA) (P-PD-FME-254) -Acta de Conformación de Asociación de Servidores Públicos	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Desde el INAIPI se les da participación a los diferentes niveles de la institución, generando un espacio para la socialización de las metas y resultados a ser alcanzada por cada área de trabajo, tomando en cuenta los requerimientos de necesidades de cada área para conseguir los resultados. Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual (POA) 2025 -Acuerdos de Desempeño	

Documento Externo
SGC-MAP

5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	Desde el INAIPI se han realizado Encuestas de Clima Laboral, donde el Colaborador puede comunicarse de manera abierta; como motivación al trabajo en equipo (realizado por Dirección de Recursos Humanos y articulado con la Dirección de TIC). Evidencia: -Certificación de Encuesta de Clima Organizacional -Encuesta de clima 2024 -Informe de Encuesta de Clima INAIPI 2024	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	El INAIPI garantiza condiciones ambientales de trabajo seguras, saludables y adecuadas para todos sus colaboradores, priorizando el bienestar integral del personal en el entorno laboral. Con este propósito, se desarrollan acciones orientadas a la prevención y respuesta ante situaciones de riesgo, como capacitaciones periódicas en primeros auxilios, uso y manejo de extintores, y la ejecución de simulacros de evacuación, fortaleciendo así la preparación del personal frente a emergencias. Estas iniciativas son parte de una estrategia institucional que busca consolidar una cultura de seguridad, autocuidado y responsabilidad compartida dentro de la organización. Además, el INAIPI cuenta con un Plan de Emergencia estructurado, un plan de mantenimiento preventivo de extintores, y realiza campañas de sensibilización en salud y seguridad ocupacional, dirigidas a todo el personal. Como parte de su compromiso ambiental, también se ha conformado un Comité de Gestión Ambiental, encargado de velar por la implementación de prácticas sostenibles. Este comité trabaja de forma articulada con el Plan Ambiental Institucional	

Documento Externo
SGC-MAP

	2026–2028, el cual establece lineamientos para preservar el medioambiente dentro del marco institucional y promover condiciones de trabajo seguras, responsables y alineadas con la sostenibilidad. Evidencia: -Correos Electrónicos Masivos (Taller de uso y manejo de extintores. -Capacitación en primeros auxilios. -Simulacro de Evacuación. - Comité de Gestión Ambiental - Plan Ambiental 2026-2028	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	En el INAIPI se evidencia el seguimiento de las buenas condiciones de seguridad laboral y ambiental, en donde se han dado orientaciones a los colaboradores (as) sobre los peligros y riesgos a los que están expuestos en todos los Centros, oficinas regionales y sede central, mediante talleres realizados por la División de Seguridad Laboral. El INAIPI dispone para los colaboradores que por la naturaleza de sus funciones ameriten utilizar equipos de protección personal, tales como: guantes, cascos protectores, guantillas, chalecos protectores, batas, gafas, botas, tapones para oídos, mascarillas de seguridad entre otros. Además, la Sede y los Centros de Servicios se encuentran debidamente señalizados indicando las rutas de evacuación y extintores de fuego en caso de alguna eventualidad. Se realizan también inspecciones planeadas de seguridad en cada uno de los centros a nivel nacional, evidenciando condiciones inseguras que	

Documento Externo
SGC-MAP

	pueden afectar a la salud de los Niños y Niñas, colaboradores (as), familias y visitantes. Las condiciones inseguras evidenciadas son remitidas a las áreas correspondientes, con el objetivo de eliminar y/o controlar los peligros y riesgos que afectan la integridad física y de salud de todo el personal, dando el debido seguimiento a las correcciones de éstas. Se da seguimiento a la salud de los Colaboradores (as) mediante evaluaciones médicas realizadas por los Médicos de la División de Salud Ocupacional. Evidencia: -Acta Constitutiva de Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo INAIPI. -Fotos de equipos de protección	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El INAIPI cuenta en su Nómina con la contratación de Colaboradores con condiciones desfavorecidas o discapacidad. Igualmente posee diversas formas de acceso a los servicios (Centros y Sede) las cuales responden a las características y necesidades de los ciudadanos y ciudadanas con características de discapacidad, favoreciendo las mejores condiciones para la prestación de estos. Nuestra Oficina Principal (SEDE) está ubicada en un lugar céntrico de la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional y cuenta con facilidades para personas con discapacidad, parqueos, varias puertas de entrada; rampas, así como vías de acceso múltiples por medio del transporte público. Evidencia:	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Listado de Colaboradores con Condiciones de Discapacidad -Plano de Estructura Física INAIPI -Fotos de Rapas	
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).	A nivel institucional se realizan actividades de integración sociales y deportiva entre los colaboradores. Evidencia: -Fotos de Actividades (Dia de la secretaria, Dia de las Madres/Padres) 2024 -Publicaciones en Redes Sociales	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.
Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

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

El INAIPI mediante la Oficina de Relaciones Interinstitucionales, da seguimiento a las necesidades y el cumplimiento de todos los acuerdos establecidos, incluyendo las instituciones en los diversos procesos que impactan los servicios (CAIPI - CAFI).

Evidencia:

-Informe de Acuerdos Interinstitucionales

-Memoria Institucional 2024

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.	El INAIPI promueve activamente una cultura institucional basada en el diálogo, la comunicación abierta y la participación de los colaboradores en los procesos internos. La institución genera espacios formales e informales donde los empleados pueden expresar sus ideas, sugerencias y expectativas de desarrollo, fomentando así un ambiente de confianza y respeto mutuo. Estas iniciativas incluyen los buzones de sugerencias ubicados en la sede y los centros de servicio, que permiten la recolección continua de aportes del personal, así como la Asociación de Servidores Públicos, que actúa como un canal de representación para abordar inquietudes colectivas y fortalecer el vínculo entre los colaboradores y la dirección institucional. Además, el INAIPI impulsa el trabajo en equipo y la colaboración interdepartamental mediante la realización de mesas técnicas, espacios de diálogo donde se comparten experiencias, se construyen soluciones conjuntas y se alinean acciones estratégicas. La planificación de capacitaciones y programas formativos se realiza en coordinación con las distintas áreas, integrando las necesidades específicas del personal y promoviendo su desarrollo profesional y personal. Esta práctica no solo fortalece las competencias de los colaboradores, sino que también consolida una cultura organizacional	

Documento Externo
SGC-MAP

	participativa, orientada a resultados y al mejoramiento continuo de los servicios que ofrece la institución. Evidencia: - Buzones de Sugerencia (SEDE y Centros de servicio), -Acta de Conformación de Asociación de Servidores Públicos -Mesas Técnicas	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Se evidencia que el INAIPI, ha formalizado la Asociación de Servidores Públicos, por lo que el indicador del SISMAP está 90% El INAIPI también involucra a sus colaboradores en el desarrollar de sus planes estratégicos y establecimiento de objetivos. Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025 (POA) -Acta de Conformación de Asociación de Servidores Públicos -Política de la Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105) -Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118)	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Por la naturaleza del INAIPI es de vital importancia el desarrollo de alianzas y grupos de interés. Evidencia: -Contratos con Cogestoras, Experiencias Existentes - Política de Alianzas Estratégicas (L-DE-ORI-204) -Matriz de Partes Interesadas (F-PD-DCG-314)	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	El INIAPI a través de su comité de compras y contrataciones, el proceso de compras y contrataciones publicas y su procedimiento de evaluación de proveedores, asegura que los proveedores seleccionados tengan un perfil socialmente responsable y acorde con la razón de ser de la institución. Evidencia: -Comité Institucional de Compras y Contrataciones Publicas -Procedimiento de Compras y Contrataciones Publicas (P-DAF-DCC-273) -Procedimiento de Evaluación de Proveedores (P-DAF-CC-332)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	El INAIPI garantiza la transparencia institucional mediante una política de información proactiva que permite el acceso público a datos relevantes sobre su gestión, servicios y desempeño. Esta política se implementa a través de múltiples canales, principalmente el Portal Web Institucional y el Portal de Transparencia de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), donde se publican de forma continua informaciones actualizadas, incluyendo informes de gestión, normativas internas, presupuestos, estadísticas y otros documentos de interés ciudadano. De esta forma, se asegura que la ciudadanía y los grupos de interés puedan ejercer su derecho a la información de manera oportuna y clara. Además, el INAIPI cuenta con normativas y herramientas de apoyo como la Política Estratégica	

Documento Externo
SGC-MAP

	de Comunicaciones, que establecen los lineamientos para garantizar una comunicación institucional efectiva, inclusiva y transparente. Asimismo, dispone del Catálogo de Servicios del INAIPI y el Manual de Procedimientos de la OAI, los cuales fortalecen la rendición de cuentas y la disponibilidad de información. Estas acciones consolidan una cultura organizacional abierta, que fomenta la confianza pública, facilita la participación ciudadana y promueve el control social sobre la gestión institucional. Evidencia: - Portal Web Institucional -Portal de Transparencia OAI -Política de Comunicaciones (L-DE-COM-095) -Política Estratégica de Comunicaciones (L-DE-COM-120) -Catálogo de Servicios del INAIPI (G-DGRS-271) -Manual de Procedimientos OAI (M-DE-OAI-135)	
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.	En el INAIPI se realiza Encuesta de Satisfacción de manera periódica, donde los Usuarios (Padres, Madres y/o Tutores) son consultados y expresan su opinión, como evidencia de una participación activa en los procesos de calidad de la institución. El INAIPI ya tiene creado el Formulario de Quejas y Sugerencias físico (Centros de Servicios y SEDE), en la página web y redes sociales; donde los Usuarios pueden realizar una participación activa en el proceso de toma de decisiones. Igualmente, el INAIPI tiene presencia en las redes sociales, para que los seguidores expresen por nuestros usuarios y sean parte de la plataforma del Centro de	

Documento Externo
SGC-MAP

	Atención al Usuario en la herramienta Spiceworks, articulado con el Departamento de Comunicaciones, para mayor rapidez en la recolección de esta información por las áreas de servicios CAIPI-CAFI. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024, -Informe de Evaluación de Carta Compromiso 2024 -Resultados de la Encuesta de Satisfacción 2024 -Política de Atención al Usuario (L-TIC-DAS- 081)	
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.	Actualmente el INAIPI cuenta con un área dentro del Portal de Libre Acceso a la Información en nuestro Portal Web. El INAIPI cuenta con un Centro Atención al Usuario el cual tiene como propósito recibir, registrar y transmitir incidencias, denuncias y solicitudes de informaciones de interés realizadas por nuestros ciudadanos/clientes. El INAIPI posee buzones ubicados en la SEDE principal y Centros CAIPI donde el ciudadano puede externar sus quejas, reclamaciones y sugerencias. Igualmente, en la Página Web, mediante el Formulario. Todas las respuestas canalizadas por esta vía tendrán un plazo de quince (15) días laborables para ser respondidas de acuerdo con la naturaleza de esta. Evidencia: - Carta Compromiso al Ciudadano 2024	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Informe de Evaluación de Carta Compromiso 2024 -Resultados de la Encuesta de Satisfacción 2024 -Procedimiento de Quejas y Sugerencias externas (P-PD-DICG-164) -Catálogo de Servicios del INAIPI (G-DGRS-271) Y Portal Web Institucional -Ficha de Diagnostico Socio Familiar -Formulario de Evaluación del Niño/Niña	
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.	El INAIPI ha realizado la Carta Compromiso al Ciudadano, donde damos a conocer como institución el compromiso en la mejora continua de los procesos institucionales y una cultura activa de calidad en el servicio ofertado a los niños, niñas y sus familias. Evidencia: - Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Informe de Evaluación de Carta Compromiso 2024 -Resultados de la Encuesta de Satisfacción 2024 -Procedimiento de Quejas y Sugerencias externas (P-PD-DICG-164) -Catálogo de Servicios del INAIPI (G-DGRS-271) Y Portal Web Institucional -Ficha de Diagnostico Socio Familiar	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

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

I) 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.	El INAIPI asegura que su gestión financiera esté plenamente alineada con los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA), garantizando así una administración eficiente y orientada a resultados. A través de la planificación presupuestaria, se recogen y priorizan las necesidades operativas de cada dirección, con el fin de respaldar la ejecución de programas y servicios institucionales dirigidos a la primera infancia, en coherencia con la misión y visión institucional. Esta alineación también permite cumplir con los principios de eficacia, eficiencia y legalidad establecidos en la normativa financiera vigente. Además, la formulación del Presupuesto Institucional, junto con el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y los informes periódicos de ejecución presupuestaria y de desempeño presupuestario, permiten monitorear el uso de los recursos públicos y evaluar el cumplimiento de las metas programadas. El análisis del Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP) permite identificar oportunidades de mejora en el manejo financiero, asegurando que los recursos sean utilizados de manera transparente y en función del logro de los resultados institucionales. Todo este proceso fortalece la rendición de cuentas y contribuye a una gestión pública responsable, alineada con las políticas nacionales y los compromisos asumidos por el INAIPI. Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025 (POA)	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Plan Anual de Compras y Contrataciones 2025 (PACC) -Presupuesto Institucional 2025 -Informe de Ejecución Presupuestario 2024 - Informe-Evaluación-del-Desempeño-Presupuestario - Resultados Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP) 2024- T1-2025	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	El INAIPI ha desarrollado el proceso de implementación de la Normas Básicas de Control Interno, en la cual se define el mínimo de calidad requerido para el control interno. Además, la Institución cuenta con la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría, quien se encarga de fiscalizar el buen uso de los fondos públicos. Evidencia: -Captura Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) -Informe de Avances de los Sistemas (NOBACI/SISMAP)	
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.	Como parte de la regulación estatal, el INAIPI realiza el Plan Anual de Compras, de igual manera se utiliza la página Web en su portal de transparencia las evidencias correspondientes e informaciones institucionales. Además, cuenta con la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría quien se encarga de fiscalizar el buen uso de los fondos públicos. Evidencia:	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Captura Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) -Captura de Portal de la Dirección General de Compras y Contracciones Publicas -Portal Web Institucional -Informe de Ejecución Presupuestaria	
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).	INAIPI maneja sus finanzas a través Sistema de Gestión Financiera (SIGEF) que es el sistema gubernamental establecido para el manejo de los recursos financieros. La base es el Plan Estratégico Institucional del que se desprenden los planes operativos anuales. Actualmente, el INAIPI está siendo parte del Programa Presupuestario Orientado a Resultados (PPoR). Evidencia: -Captura Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) -Procedimiento de Depuración de Saldos (P-DAF-CONT-271) -Procedimiento de Cuentas por Pagar (P-DAF-CONT-259) -Procedimiento de Caja Chica (P-DAF-CONT-243) -Programa Presupuesto Orientado a Resultados 2021-2025 (PPoR)	
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.).	El INAIPI cuenta con un Presupuesto General basado en la Distribución por Techos Presupuestarios generados desde Órgano Rector (MINERD). Juntamente con el MEPYD se coordina el presupuesto Plurianual y con DIGEPRES se trabaja el presupuesto físico y por resultado.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: -Programa Presupuesto Orientado a Resultados 2021-2025 (PPoR) -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025 (POA) -Presupuesto Institucional 2025 -Informe de Presupuesto	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	El INAIPI define las responsabilidades Financieras, se centra en la Dirección Ejecutiva y la Dirección Administrativa y Financiera, Sede Central. Evidencia: -Manual de Organización y Funciones INAIPI (Resolución No. 4-2020) -Manual de Control Interno (M-DG-DAF-058) -Informe Trimestral NOBACI	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	El INAIPI gestiona, almacena, mantiene y evalúa la información a través de infraestructura tecnológica cumpliendo con los estándares de buenas prácticas de tecnología. La creación de portales WEB ha permitido la accesibilidad y difusión de la información en cumplimiento al Plan Estratégico Institucional y conocimiento de igual manera la automatización de los procesos internos permite cumplir de manera eficiente con las estrategias y los objetivos operativos.	

	Evidencia: -Procedimientos administrativos (Todos) -SIGEPI -SIGEF -Informe trimestral NOBACI	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	La información externa es recopilada a través de los diferentes canales institucionales. Se realiza una gestión de levantamiento y análisis para validar que cumpla con lo establecido y luego concluido este proceso la información se almacena en software (servidores de almacenamiento de base de datos) y se publica en los portales web para uso interno del personal. Igualmente, la información es detallada y especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos. Evidencia: -Portal Web Institucional -Intranet (Documentación Institucional) -Correo Masivos de Entrenamiento en Ciberseguridad -Plan de Capacitaciones Institucional 2025	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Las informaciones del INAIPI están alineadas a la Planificación Estratégica y a las necesidades de los grupos de interés, de igual manera en el INAIPI se asegura la exactitud, fiabilidad y seguridad mediante buenas prácticas establecidas. Igualmente, la información es detallada y especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: -Portal Web Institucional -Intranet (Documentación Institucional) -Correo Masivos de Entrenamiento en Ciberseguridad -Plan de Capacitaciones Institucional 2025	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	En el INAIPI se imparten capacitaciones a los colaboradores en su área de especialización cursos de formación de manera continua. Igualmente, la información para el conocimiento del personal está especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos, entre otro. Evidencia: -Portal Web Institucional -Intranet (Documentación Institucional) -Correo Masivos de Entrenamiento en Ciberseguridad -Plan de Capacitaciones Institucional 2025	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	En INAIPI contamos con una política de seguridad de la información que permite asegurar toda la información valiosa y sensible de la institución. También contamos con herramientas de monitorio para asegurar el cumplimiento de los objetivos como Microsoft Planner y Kristhal Evidencia: -Política de Seguridad de la información (L-TIC-SMT-074) -Agenda de correos semanales -Microsoft Planner - Kristhal	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	El INAIPI ha desarrollado canales internos efectivos para garantizar que todos los colaboradores tengan acceso a la información y al conocimiento institucional relevante. A través de la Intranet institucional, los empleados pueden consultar documentos oficiales, normativas, procedimientos y otros documentos institucionales, así como otras herramientas clave para el desempeño de sus funciones. Este canal centralizado permite mantener informada a toda la organización, asegurando coherencia en la ejecución de los procesos y promoviendo una cultura organizacional basada en la transparencia y el acceso al conocimiento. Asimismo, cada vez que se crea, modifica o actualiza una documentación institucional como políticas, procedimientos o formatos se realiza una difusión oficial dirigida a todo el personal, con el objetivo de garantizar que los cambios sean conocidos, comprendidos y aplicados de forma uniforme en todos los niveles de la institución. Evidencia: -Portal Web Institucional, -Intranet (Documentación Institucional)	
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.	En el INAIPI, para garantizar el acceso y el intercambio de información de interés para los colaboradores y grupos de interés, utiliza diversos canales de comunicación para informar a los colaboradores. En el INAIPI tenemos acceso a la información para el conocimiento del personal, especificada en las	

Documento Externo
SGC-MAP

	Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos, entre otros. Evidencia: -Portal Web Institucional -Portal de Transparencia OAI -Mesa de Ayuda -Intranet (Documentación Institucional)	
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.	En el INAIPI desde la Dirección de Recursos Humanos se provee al colaborador capacitaciones en donde los conocimientos adquiridos deben de poner en práctica para mejora de los procesos institucionales. En el INAIPI tenemos acceso a la información para el conocimiento del personal, especificada en las Políticas, Procedimientos, flujo de Procesos e Instructivos, entre otros; las cuales está a disposición de los Colaboradores en la INTRANET y Portal Institucional. Evidencia: -Acuerdo Compromiso de Capacitación -Manual de Inducción (M-RH-EDC-008) -Intranet (Documentación Institucional -Ley de Función Publica	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	En el INAIPI, la gestión de la tecnología se lleva a cabo en proporción a los objetivos estratégicos institucionales	

	Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025 (POA)	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Tecnología de la información y Comunicación (TIC), trabaja en el desarrollo de un Sistema de Estadísticas e Indicadores fiables en coordinación con las distintas áreas que componen el INAIPI. El análisis ROI (Return Of Investment), establece una relación de costo-beneficio para entender el rendimiento general de la operación de inversión, y para el mismo se toman en cuenta las siguientes variables: importe recuperado, beneficio e inversión. Evidencia: -Informe del Análisis Retorno de Inversión (ROI) TIC	
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.).	Para asegurar el uso eficaz y eficiente de la tecnología mirando las capacidades de las personas, en el INAIPI nos basamos en la detección de necesidades de manera eficiente, procurando el mayor alcance en la implementación de un proyecto informático o la solución de problemas específicos de áreas de gestión y operación; en tal sentido se desarrollan herramientas accesibles de fácil uso y que cumplan con los objetivos de las áreas alineados con los planes estratégicos institucionales. Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025 (POA) -SIGEPI	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sistema (L-TIC-DIS-075)	
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.	En el INAIPI, para definir como las TIC pueden ser utilizadas para apoyar la creatividad, innovación, colaboración y participación, se han implementado herramientas tecnológicas para la automatización de los procesos de fácil acceso para los usuarios, incorporando las informaciones necesarias que contribuye a mejorar los servicios prestados. Evidencia: -SIGEPI	
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.	En el INAIPI, para definir como las TIC pueden ser utilizadas para apoyar la creatividad, innovación, colaboración y participación, se han implementado herramientas tecnológicas para la automatización de los procesos de fácil acceso para los usuarios, incorporando las informaciones necesarias que contribuye a mejorar los servicios prestados. Evidencia: -SIGEPI -Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sistema (L-TIC-DIS-075) -Intranet (Documentos Institucionales	
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.	A los fines de procurar hacer más eficiente el uso de las tecnologías, INAIPI trabaja bajo los estándares establecidos por el órgano rector Oficina Presidencial de Tecnología de la información a través del SISTICGE, con la finalidad de ofrecer servicios online con las mejores prácticas de tecnología.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: -Política de Seguridad de la información (L-TIC-SMT-074 -Acuerdo con el Centro Nacional de Ciberseguridad -Informe de Avances TIC	
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.	El INAIPI está implementando un Plan de Desechos, con el fin de la recogida de los cartuchos usados para reducir el impacto medio ambiental. Evidencia: -Correos con Personal del Ministerio de Medio Ambiente	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	En el INAIPI, la gestión del mantenimiento se lleva a cabo en proporción a los objetivos estratégicos institucionales. Evidencia: -Plan de Mejora de Infraestructura -Plan Operativo Anual 2025 (POA) -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan de Mantenimiento de Servicios Generales SEDE-Almacenes (F-DAF-SG-322)	

2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	El INAIPI ha crecido en número de servicios, en su estructura organizacional, pero también en espacio físico, produciendo siempre las respuestas adecuadas de acuerdo con el espacio físico que tenemos; de ahí que hemos realizado adecuaciones, remozamientos y anexos en nuestras oficinas administrativas, manteniendo el equilibrio y eficiente distribución espacial. Desde el INAIPI se monitorea la calidad integral de los servicios en los centros CAIPI y CAFI a nivel nacional, este diagnóstico incluye la evaluación periódica de las instalaciones para temas de mantenimiento y necesidades de remozamiento de cada local según las características propias de cada centro. Evidencia: -Diagrama de Flujo de Evacuación de las Instalaciones -Mapa de Colocación de Extintores -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025 (POA) -Planta Dimensionada de Uno de los Centros CAIPI	
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.	En el INAIPI se ejecutan al pie de la letra lo establecido por la Dirección Administrativa y Financiera; para gestionar los activos físicos y fijos de la Institución; mediante la Sección de Activo Fijo de la División de Contabilidad. Evidencia: -Manual de Control de Activos Fijos (M-DAF-245)	No se han documentado todas las políticas y procedimiento de la dirección de Operaciones

Documento Externo
SGC-MAP

4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	No aplica para el INAIPI	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	El INAIPI cuenta con una flotilla de vehículos para garantizar el correcto funcionamiento se realiza mantenimiento periódico. La institución asegura a través de su planificación que los recursos sean utilizados de manera eficiente y eficaz, los medios de transporte brindados a los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones fuera de la Sede Central cuentan con el mantenimiento previsto de manera oportuna. La gestión de las solicitudes de transporte es tramitada a través de la herramienta de comunicación interna de la institución. Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Plan Operativo Anual 2025(POA) -SIGEPI -Matriz de Mantenimiento de los Vehículos	
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).	Las instalaciones cuentan con parqueo señalizado exclusivo para empleados, de igual manera cuenta con dos salas para la recepción del servicio al cliente. La institución se encuentra de un perímetro accesible para la toma de las rutas de transporte público. Se cuenta en las instalaciones de la Sede Central y Centros con rampas de accesos para personas con discapacidad físicas y motoras. Evidencia: Plano de Parqueo e instalaciones de sede central	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Fotos de Rampas para colaboradores/Ciudadanos con necesidades Especiales -Plano de Planta de Centro CAIPI y Fotos de las rapas instaladas	

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
La Organización:		
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.	El INAIPI cuenta con el Mapa de Procesos Institucional donde se encuentran identificados los procesos Institucionales: Estratégicos, Claves - Misionales y los de Soporte Institucionales. Se cuenta con todos los flujos de procesos de las áreas Claves y Transversales del INAIPI y el Manual de Procedimientos Claves. Evidencia: -Mapa de Procesos -Manual de Procedimiento Claves (M-PD-DICG-162) -Intranet (Documentos Institucionales) -Listado maestro de Control de Documentos	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	En el INAIPI cuenta con procedimientos asociados a las buenas prácticas de gestión de calidad y la innovación digital. Evidencia: -Procedimiento de Auditoria Procesos (P-PD-DICG-266) -Política de la Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105)	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118)	
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.	En el INAIPI se ha realizado y han sido evaluados los procesos de planificación y se ha establecido una estrategia que integre los riesgos en la planificación anual. Evidencia: -Procedimiento de Elaboración de Plan de Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA) (P-PD-FME-254)	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	En el INAIPI los procesos identificados se encuentran debidamente asignados a las áreas responsables. Evidencia: -Política de la Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105) -Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118) -Listado maestro de Control de Documentos	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	En el INAIPI, los procesos se actualizan conforme a las necesidades institucionales y otras dependencias gubernamentales. Evidencia: -Política de la Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105) -Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118) -Listado maestro de Control de Documentos	
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.	En el INAIPI, Los objetivos institucionales están orientados a satisfacer las necesidades de los grupos de interés.	

	Evidencia: -Política de la Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DIGC-105) -Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (P-PD-DICG-118) -Listado maestro de Control de Documentos	
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.).	En el INAIPI se monitorea y evalúa en términos de eficiencia, calidad y alcance el soporte a través de la carta compromiso. Evidencia: -Carta compromiso al Ciudadano -Informe de Carta Compromiso -Plan Operativo Anual 2024 (POA) -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Matriz de Indicadores Claves (R-PD-DCG-366)	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (*Back up* de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	En el INAIPI se monitorea y evalúa en términos de eficiencia, calidad y alcance el soporte de TIC y los servicios electrónicos a los procesos institucionales. Igualmente, a través de la OGTIC se monitoriza y evalúa el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización en términos de eficiencia, calidad y eficacia. Evidencia: -Plan Operativo Anual 2024 (POA) -Certificaciones NORTIC -Indicadores SISTICGE	

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

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

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.	El INAIPI cuenta con un Centro de llamadas denominado Centro de Atención al Usuario (CAU). Cada año se toma una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado. De igual manera se realizó la encuesta de satisfacción de servicio brindado en los Centros CAIPI y CAFI en donde el 99% de los encuestados encontraron que la gestión realizada desde el INAIPI ha sido de provecho a las familias que reciben el servicio. Evidencia: -Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024 -Informe de Encuesta de Satisfacción 2024 -Matriz de Casos resultas	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	En el INAIPI se realiza Encuesta de Satisfacción de manera periódica, donde los Usuarios (Padres, Madres y/o Tutores) son consultados y expresan su opinión, como evidencia de una participación activa en los procesos de calidad de la institución. En el año 2023 fueron encuestados Padres, Madres y Tutores, midiendo la satisfacción del servicio CAIPI y CAFI. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Igualmente, el INAIPI se tienen planificado que toda esa información expresada por nuestros usuarios en las redes sociales sea parte de la plataforma del Centro de Atención al Usuario en la herramienta Spiceworks, articulado con el Departamento de Comunicaciones, para mayor rapidez en la recolección de esta información por las áreas de servicios CAIPI-CAFI. Evidencia: -Carta compromiso al Ciudadano 2024 -Informe de Carta Compromiso 2024 -Procedimiento de Quejas y Sugerencias (P-PD-DICG-164) -Herramienta Spiceworks -Brochure Carta Compromiso	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Se involucra a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo para definir y mejorar los estándares y compromisos de calidad de los servicios que son ofrecidos por la institución, a través de las Encuestas de Satisfacción que son aplicadas. Evidencia: -Carta compromiso al Ciudadano 2024 -Encuesta de Satisfacción del Usurario 2024 -Selección de Muestra de los Usuarios (Padres, Madres y/o Tutores) -Informe resultado de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024	
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	En el INAIPI por la naturaleza del servicio que ofrece cuenta mecanismos accesibles que permiten cumplir con las necesidades del usuario. En la página web del INAIPI está establecidos los medios	

Documento Externo
SGC-MAP

versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablones de anuncios en Braille y audio).	para acceder a la Oficina Principal y los Centros, especificando las vías de accesos a utilizar. Evidencia: -Catálogo de Servicios (G-DGRS-271) -Redes Sociales -Publicaciones en periódicos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	El INAIPI por su naturaleza establece en su Misión servicios de atención integral por lo que cuenta con la participación de diferentes entidades públicas para el desarrollo de los procesos. Evidencia: -Convocatoria de Capacitaciones con instituciones (INFOTEP, INAFOCAM, OCI, para formación de colaboradores en centros)	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI) ha desarrollado e implementado un sistema de gestión que permite el intercambio eficiente de datos con los principales socios de la cadena de prestación de servicios, garantizando una administración integrada, transparente y alineada con los estándares del Estado dominicano. Esta interoperabilidad institucional facilita el flujo de información clave en áreas como finanzas, recursos humanos, planificación y adquisiciones, permitiendo una mejor toma de decisiones y mayor eficiencia en los procesos.	

	Entre los sistemas utilizados se encuentran el Sistema Integrado de Gestión Financiera del Estado (SIGEF), el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP), el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) y el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS). Estos sistemas permiten la conexión con entidades rectoras y organismos gubernamentales, promoviendo la trazabilidad, el cumplimiento normativo y la transparencia en la ejecución de las funciones institucionales. Gracias a esta integración tecnológica, el INAIPI fortalece la coordinación interinstitucional y garantiza servicios más eficaces para la población beneficiaria. Evidencia: -SIGEF -SASP -SISMAP -SISCOMPRAS	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El INAIPI tiene a su cargo organizar y gestionar los servicios integrales a la Primera Infancia, en sus diferentes modalidades, en forma directa o mediante contratos y convenios con otras organizaciones o instituciones gubernamentales o no gubernamentales, de base social y basados en la fe, en coherencia con el Plan Nacional y el Modelo de Atención Integral de la Primera Infancia. El INAIPI a través de Mesas Técnicas y Consultivas con otras Organizaciones, en referencia a temas de los Servicios que ofrece y a La Primera Infancia; crea grupos de trabajo, convoca a reuniones para	

Documento Externo
SGC-MAP

	la participación activa de estos miembros, elabora planes, estrategias e identifica acciones de mejoras; dando respuestas y soluciones a oportunidades / problemas. Evidencia: -Mesas Técnicas con DIGEPEP, MINERD, CONANI -Comité de Ética -Comité Mixto de Seguirá y Salud en el Trabajo (Fotos)	
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.	En el INAIPI se trabaja de forma articulada creando procesos interorganizacionales, para ser desarrollados entre distintas unidades a beneficio de los Colaboradores de la Institución. Por ejemplo, como política interna del proceso de Promoción, el Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal, el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación, y el Departamento de Compensación y Beneficios; trabajan de conjunto para otorgar beneficios al Colaborador basándonos en los resultados de la evaluación de desempeño y articulados con el Ministerio de Administración Pública. De igual manera, se cuenta con beneficios a los colaboradores en función a la posición que ocupa. Evidencia: -Política de Compensación Y Beneficios (L-RH-CB-057) -Procedimiento de Beneficios de Ley (P-RH-CB-053) -Procedimiento de Evaluación del Desempeño (P-RH-EDC-004), -Acuerdos de Desempeño	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	El INAIPI, así como sus colaboradores cuentan con su rol definido y alineado al Plan Estratégico Institucional y al Plan del Gobierno a través de las metas presidenciales. Evidencia: -Mapa de Procesos -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Plan Operativo Anual 2025 -Memoria Institucional 2024	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	En el INAIPI se está instaurando entre los Colaboradores la cultura de Gestión por Procesos. Evidencia: -Informe de Convenios Interinstitucionales INAIPI 2024	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
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).	El INAIPI ha implementado encuestas de satisfacción como una herramienta clave para evaluar la calidad e impacto de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, en concordancia con su compromiso de mejora continua y atención centrada en el usuario. Estas mediciones permiten	

	obtener retroalimentación directa de los beneficiarios, identificar áreas de mejora y fortalecer los procesos de atención desde la perspectiva del usuario, tal como establece la Carta Compromiso al Ciudadano 2024. Durante el año 2024, se aplicó una encuesta de satisfacción a una muestra representativa de padres, madres y tutores vinculados a los servicios de los Centros de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIPI) y Centros de Atención Familiar y Comunitaria (CAFI). Esta iniciativa tuvo como propósito conocer la percepción de los usuarios respecto al nivel de atención, trato recibido, infraestructura y pertinencia de los servicios ofrecidos, recogiendo datos valiosos para la toma de decisiones institucionales. Los resultados del informe de satisfacción revelaron que el 99% de los encuestados manifestaron estar satisfechos con el servicio brindado, destacando especialmente la amabilidad, profesionalismo y fiabilidad del personal. Esta alta valoración reafirma la confianza de las familias en los servicios del INAIPI y representa un indicador positivo del impacto social generado por la institución, impulsando a su vez el compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024 -Informe de resultado de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024	

Documento Externo
SGC-MAP

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).	La institución involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de trabajo mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución. Igualmente, mediante el Buzón de Sugerencia físico (SEDE, Centros y Regionales) y en la Página Web. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Informe de Resultado de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024 -Plan de Mejora de Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Formulario de Quejas y Sugerencias	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	El INAIPI promueve activamente la participación ciudadana como parte de su compromiso con la calidad y mejora continua de los servicios que ofrece. Para ello, involucra a padres, madres y tutores en la evaluación y retroalimentación de los procesos institucionales mediante la aplicación de encuestas de satisfacción, cuyo propósito es conocer sus opiniones, identificar necesidades no cubiertas y recoger sugerencias que sirvan de base para la toma de decisiones. Además, la institución	

Documento Externo
SGC-MAP

	ha dispuesto canales permanentes de comunicación con los usuarios, como el Buzón de Sugerencias físico disponible en la sede central, centros CAIPI y oficinas regionales, así como un espacio habilitado en su página web institucional, que permite a la ciudadanía expresar libremente sus inquietudes y propuestas de mejora. Como resultado de estos esfuerzos, durante el año 2024 se llevó a cabo una Encuesta de Satisfacción al Usuario, cuyos resultados arrojaron un nivel de aceptación del 99% por parte de los ciudadanos que reciben los servicios de atención a la primera infancia. Este alto nivel de satisfacción refleja el impacto positivo del modelo de atención y la percepción favorable que tienen las familias beneficiarias respecto a la amabilidad, profesionalismo y calidad de los servicios del INAIPI. Estas valoraciones constituyen una base fundamental para seguir fortaleciendo la atención, orientarla a las necesidades reales de las comunidades, y consolidar una cultura institucional centrada en el usuario. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024 -Informe de resultado de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024 -Listado de participantes en Reuniones con Padres, Madres y/o Tutores en los centros de servicio	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia,	El INAIPI tiene establecido un marco de Valores alineados con la Misión y Visión de la organización; base fundamental para la toma de decisiones de los procesos claves o misionales. Igualmente,	

Documento Externo
SGC-MAP

facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	respetando el marco general del Sector Público, contamos con una Oficina de Acceso libre a la Información (OAI), Página Web, Portal de Transparencia, entre otros. El INAIPI obtuvo un 84% puntuación en el iTICge. Evidencia: -Página Web Institucional -Verificación NORTIC (A2, A4, B2, A3, E1) -Portal Transaccional de Compra y Contrataciones Publicas	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	El INAIPI, actualmente, dentro de sus productos y servicios, da calidad y confianza en el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos y comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual arrojo un 99% de satisfacción general entre los usuarios clientes. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024 -Informe de resultado de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2023	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	La institución involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de sus productos o servicios, mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser	

	aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución. Igualmente, mediante el Buzón de Sugerencia físico (SEDE, Centros y Regionales) y en la Página Web. En este sentido la institución alcanzo un 99% de aceptación por parte de los ciudadanos/clientes que reciben el servicio. En el INAIPI se ha realizado Encuestas de Satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos, en el año 2024. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024 -Informe de resultado de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024	
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.).	La Institución posee diversas formas de acceso a los servicios las cuales responden a las características y necesidades de los ciudadanos y ciudadanas, favoreciendo las mejores condiciones para la prestación de estos. Nuestra Oficina Principal está ubicada en un lugar céntrico de la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional y cuenta con facilidades para personas con discapacidad, parqueos, varias puertas de entrada; así como vías de acceso múltiples por medio del transporte público. En el INAIPI se ha realizado Encuestas de Satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos, en el año 2024 la cual punto con un 99% de satisfacción.	

	Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Listado de Colaboradores que poseen una condición de discapacidad -Plano de Estructura Física del INAIPI, Portal Web Institucional	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	En el INAIPI se ha realizado encuesta de satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos, en las cuales se tomó una muestra de ciudadanos para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio, obteniendo como resultados de 99% de satisfacción. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024 -Informe de resultado de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	El INAIPI toda la estructura de servicios está habilitada para ofrecer espacios seguros que favorezcan entornos adecuados para la atención de nuestros Niños y Niñas; de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los usuarios. En ese entorno de atención también se desarrolla el componente de Detección de Necesidades Educativas Especiales. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: -Memoria Institucional 2024 -Manual de Procesos Claves-Misionales (M-PD-DICG-162 -Guías de Atención integral -Carta Compromiso al Ciudadano 2024	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	El INAIPI utiliza métodos innovadores para dar respuesta a los ciudadanos, el uso de SPICEWORK del Centro de Atención al Usuario, así como de las redes sociales institucionales. También cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución y el cual gano el segundo lugar en el renglón "Innovación en Políticas Públicas y Servicios" en el Premio Nacional a la Innovación Publica. Evidencia: -Spicework -Redes Sociales -Capacitaciones de Ciberseguridad -Guía de Utilización de SIMEDID -Segundo Lugar en el Premio Nacional a la Innovación Publica en el Renglón "Innovación en Políticas Públicas y Servicios	
6) Agilidad de la organización.	La institución involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de trabajo mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Igualmente, mediante el Buzón de Sugerencia físico (SEDE, Centros y Regionales) y en la Página Web, en base a esto la institución ha obtenido un 99% de la Satisfacción de sus Usuarios/Clientes. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024 -Informe de resultado de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024	
7) Digitalización en la organización.	El INAIPI cuenta con un repertorio en la INTRANET donde se tienen todos los Documentos Institucionales digitalizados para facilidad de acceso de los colaboradores y personas interesadas. Recientemente el INAIPI realizo su encuesta de clima laboral y sus colaboradores coincidieron en un 90% que las normativas y procesos de la institución están correctamente digitalizado. Evidencia: -Intranet -Certificaciones NORTIC -Informe de Encuesta de Clima 2024	

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

1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio)**.**	Las familias que esperan sus hijos reciban los Servicios de CAIPI, una vez identificadas y no hay disponibilidad de cupos, deben esperar al mes de agosto de cada año para entrar al centro. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Listado de Rotación de los niños y niñas	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	En el INAIPI, se involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de sus productos o servicios, mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción en la cual obtuvo un 99% de satisfacción de sus usuarios/clientes, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución. se tomó una muestra de los ciudadanos en base a criterios de acuerdo con el servicio, obteniendo como resultados: El INAIPI cuenta con un Centro de Atención al Usuario (CAU); el cual recibe las quejas, sugerencias y solicitudes varias de nuestros Clientes (Padres, Madres y Tutores). Evidencia: -Informe de Quejas y Sugerencia recibidas por el CAU -Matriz de Quejas resultas -Encuesta de Satisfacción del Usuario 2024 -Carta Compromiso al Ciudadano 2024	

Documento Externo
SGC-MAP

3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	El INAIPI ha logrado ampliar en modo significativo la cobertura de atención integral de calidad a la primera infancia a través de sus programas CAIPI y PBFC. Se evidencian las siguientes puntuaciones en los distintos indicadores externos: SISMAP 87.05%, ITICGE 90.90%, SISCOMPRAS 91.27%, DIGEIG 100%, GESTION PRESUPUESTARIA 88% y NOBACI 96.36%. Evidencia: -Informe de Monitoreo POA 2024 -Seguimiento SISMAP -Informe mensual de Indicadores SISMAP -Carta Compromiso al Ciudadano INAIPI 2024 -Plan de Mejora CAF 2024	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	El INAIPI cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada y Publicada en su página WEB. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024 -Informe de resultado de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024	

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.	El INAIPI ofrece información sobre sus Servicios a través de los siguientes canales de información: La Oficina de Libre Acceso a la Información, Centro de Atención a Usuarios, la Página Web, Redes Sociales (Facebook, YouTube, Twitter, Instagram). La institución obtuvo un en su indicador de ética y transparencia 95.27%. Evidencia: -Informe de Monitoreo POA 2024 -Redes Sociales -Portal Web Institucional -Portal de Transparencia	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Los resultados en relación con la transparencia de la información son evaluados por la DIGEIG cada mes y la eficiencia y calidad de la información son evaluados en por la OGTIC. El INAIPI ha sido evaluada por la ITICGE en relación con el índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico y a obtenido un 83.99% de la puntuación. Evidencia: -Informe de Monitoreo POA 2024 -Evaluaciones DIGEIG -Certificaciones de la OGTIC -Portal Web Institucional -Portal de Transparencia Institucional -Redes Sociales -Oficina de Acceso a la Información (OAI) -Centro de Atención al Usuario (CAU)	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Los objetivos de rendimiento de la Organización están plasmados en los datos e informaciones	

Documento Externo
SGC-MAP

	contenidas a manera de informe de las Memorias Institucionales en el cumplimiento de las funciones y responsabilidades que corresponden al INAIPI, trabajando con apego a las leyes, procedimientos y normas propias de la institución y de la administración pública, conforme a los objetivos del Plan Estratégico, con planificación, racionalidad y absoluta transparencia en el manejo de los recursos. El INAIPI ha sido evaluada por la ITICGE en relación con el índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico y a obtenido un 83.99% de la puntuación. Evidencia: -Informe de Monitoreo POA 2024 -Evaluaciones ITICGE y DIGEIG -Portal Web Institucional -Plan estratégico Institucional 2021-2024 (PEI)	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	El INAIPI ofrece información sobre sus Servicios a través de los siguientes canales de información: La Oficina de Libre Acceso a la Información, Centro de Atención a Usuarios, la Página Web, Redes Sociales (Facebook, YouTube, Twitter, Instagram). La institución obtuvo un en su indicador de ética y transparencia 95.25%. Evidencia: -Informe de Monitoreo POA 2024 -Evaluaciones DIGEIG -Portal Web Institucional -Portal de Transparencia Institucional	

Documento Externo
SGC-MAP

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El INAIPI opera de manera presencial y telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., de igual manera la página web y las diferentes redes sociales se encuentran disponibles veinticuatro horas los siete días de la semana. El horario de atención en los centros es el siguiente: CAIPI de 7:30 a 5:00 CAFI: Servicios de acompañamiento a hogares (dos veces al mes), formación a las familias (1 vez al mes). A los niños de 45 días a 2 años (2 veces al mes Estimulación Temprana) niños de 3-4 años (dos veces a la semana por 2 horas y Media. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Catálogo de Servicios (G-DGRS-271) -Carta Compromiso al Compromiso 2024 -Registro de entrada y salida del personal	
6) Tiempo de espera.	Las familias que esperan sus hijos reciban los Servicios de CAIPI, una vez identificadas y no hay disponibilidad de cupos, deben esperar al mes de agosto de cada año para entrar al centro. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse	

Documento Externo
SGC-MAP

	satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción 2024 -Listado de Rotación de los Niños y Niñas	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Las familias que esperan sus hijos reciban los Servicios de CAIPI, una vez identificadas y no hay disponibilidad de cupos, deben esperar al mes de agosto de cada año para entrar al centro. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción 2024 -Listado de Rotación de los Niños y Niñas	
8) Costo de los servicios.	Los Servicios que ofrece el INAIPI, son gratuitos para las familias priorizadas en las Comunidades. Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Memoria Institucional 2024	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	El INAIPI cuenta con Brochure que indican la gestión de los Centros CAIPI y CAFI ubicado en la recepción, de igual manera la página web y las diferentes redes sociales se mantiene constantemente actualizadas en relación con los Servicios.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Redes Sociales -Portal Web Institucional -Portal de Transparencia	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	La institución involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de trabajo mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución. Igualmente, mediante el Buzón de Sugerencia físico (SEDE, Centros y Regionales) y en la Página Web. En el INAIPI se ha realizado Encuestas de Satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos, en el año 2024. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un	

	alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Resultados de Encuesta de Satisfacción del 2024 -Plan de Mejora Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Selección de Muestra padres, madres-tutores NN inscrito	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	En el INAIPI, se involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de sus productos o servicios, mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución. se tomó una muestra de los ciudadanos en base a criterios de acuerdo con el servicio, obteniendo como resultados. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. El INAIPI cuenta con un Centro de Atención al Usuario (CAU); el cual recibe las quejas, sugerencias y solicitudes varias de nuestros Clientes (Padres, Madres y Tutores). Evidencia: -Resultados de Encuesta de Satisfacción del 2024	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Plan de Mejora Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Selección de Muestra padres, madres-tutores NN inscrito -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Informes e Quejas y Sugerencia	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	El INAIPI utiliza métodos innovadores para dar respuesta a los ciudadanos, el uso de SPICEWORK del Centro de Atención al Usuario, así como de las redes sociales institucionales. También cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución, la Institución fue premiada con el galardón de plata en el "Premio Nacional a la Innovación Publica 2022" por el desarrollo del Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano. Evidencia: -Spicework -Redes Sociales -Capacitaciones de Ciberseguridad -Guía de Utilización de SIMEDID -Segundo lugar en "Premio Nacional a la Innovación Publica 2022"	
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).	El INAIPI toda la estructura de servicios está habilitada para ofrecer espacios seguros que favorezcan entornos adecuados para la atención de nuestros Niños y Niñas; de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los usuarios. En ese entorno de atención también se desarrolla el componente de Detección de Necesidades Educativas Especiales.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Igualmente, el INAIPI cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano, donde se han establecido atributos e indicadores de calidad, los cuales son aplicados a todos nuestros usuarios/clientes sin ninguna discriminación y se calificó con un 99% de satisfacción de los ciudadanos. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Memoria Institucional 2024	
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.	EL INAIPI cuenta con su Plan Estratégico Institucional en el cual valida su razón de ser como cumplimiento de las necesidades de los diferentes grupos de interés. El 100% de los directivos y encargados de la institución participaron en la elaboración. Igualmente, el INAIPI cuenta con su Encuesta de Satisfacción, donde se han establecido atributos e indicadores de calidad, los cuales son aplicados a todos nuestros usuarios/clientes sin ninguna discriminación y se calificó con un 99% de satisfacción de los ciudadanos. Evidencia: - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe de Encuesta Satisfacción 2023	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora

	(Detallar Evidencias)	
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	El INAIPI ofrece información sobre sus Servicios a través de los siguientes canales de información: La Oficina de Libre Acceso a la Información, Centro de Atención a Usuarios, la Página Web, Redes Sociales (Facebook, YouTube, Twitter, Instagram). Igualmente, el INAIPI cuenta con su Encuesta de Satisfacción, donde se han establecido atributos e indicadores de calidad, los cuales son aplicados a todos nuestros usuarios/clientes sin ninguna discriminación y se calificó con un 99% de satisfacción de los ciudadanos Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Formulario de Solicitud de Información pública -Informe estadístico del CAU -Portal de Transparencia Oficina Acceso a la Información (OAI)	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	El INAIPI tiene establecido un marco de Valores alineados con la Misión y Visión de la organización; base fundamental para la toma de decisiones de los procesos claves o misionales. Igualmente, respetando el marco general del Sector Público, contamos con una Oficina de Acceso libre a la Información (OAI), Página Web, Portal de Transparencia, arrojando un 95.25% en el indicador de DIGEIG. La Institución cuenta con varias comisiones de trabajo, formadas para implementar, socializar, fomentar y difundir los valores éticos y de servicios de los Ciudadanos, como son: el Comité	

Documento Externo
SGC-MAP

	de Ética, Comité de Calidad, Comité de Compras, Comité Administrador de los Medios Web, etc. Evidencia: - Oficina de Acceso a la Información (OAI) -Página Web Institucional (Marco Legal del Sistema de Transparencia del INAIPI) -DIGEIG -Portal de Compras y Contrataciones Publicas -Carta Compromiso al Ciudadano 2024	

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).	El INAIPI es reconocido por las personas como una institución eficaz y eficiente que realiza una gran labor profesional, manteniendo una imagen coherente en relación con lo que proyecta con la labor que realiza. Se ha realizado encuesta de satisfacción para medir el impacto del servicio brindado a los ciudadanos. INAIPI toda la estructura de servicios está habilitada para ofrecer espacios seguros que favorezcan entornos adecuados para la atención de nuestros Niños y Niñas; de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los usuarios. En ese entorno de atención	

Documento Externo
SGC-MAP

	también se desarrolla el componente de Detección de Necesidades Educativas Especiales. Igualmente, el INAIPI cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano, donde se han establecido atributos e indicadores de calidad, los cuales son aplicados a todos nuestros usuarios/clientes sin ninguna discriminación. La Institución realiza periódicamente Encuestas de Satisfacción de los Clientes/Usuarios (año 2024) y en la última aplicación de esta obtuvo un 99% de satisfacción. Se tomó una muestra de los ciudadanos en base a criterios de acuerdo con el servicio, obteniendo como resultados. Evidencia: -Memoria Institucional 2024 -Carta compromiso al Ciudadano 2024 -Encuesta de Satisfacción del Usuario 2024 -Encuesta de Clima organizacional 2004 -Informes de Resultados 2024	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Desde el INAIPI el personal que integra la institución conoce los niveles de toma de decisión, así como la misión, visión y valores, los cuales son dados a conocer desde la incorporación de los colaboradores a la institución. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un	

	alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Misión, Visión y Valores en el Portal Web Institucional -Intranet	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	El INAIPI entiende el compromiso de la participación del personal en las actividades de mejora, el Comité de Calidad tiene como objetivo realizar actividades donde se involucre todo el personal de la Institución. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Fotografías y Material del Mes de la Calidad 2024	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Desde la inducción en el INAIPI se les ofrecen a todos los colaboradores informaciones que tienen que ver con la importancia del compromiso ético y disciplinario que debemos de sostener a la hora de formar parte de la Institución, en la institución se ha realizado una encuesta de clima organizacional que arrojo un 87% de satisfacción general de las personas. Evidencia: - Manual de Inducción (M-RH-EDC-008)	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Código de Ética Institucional -Encuesta de Clima Organizacional 2024	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	La Institución cuenta con el Comité de Ética y los Buzones de Sugerencias como mecanismos de consulta y diálogo, en donde se da el seguimiento a cada una de las observaciones realizadas, tanto por nuestros colaboradores como por Ciudadanos externos. La institución se ha realizado una encuesta de clima organizacional que arrojo un 91% de satisfacción con respecto a las capacitaciones y retroalimentaciones realizadas. Evidencia: -Encuestas de Clima Laboral 2024 -Código de Ética Institucional -Buzón de Sugerencia Cede Central y Centros	
6) La responsabilidad social de la organización.	La Institución realiza procesos de inducción del personal con el propósito de que los colaboradores tengan claro cuál es el objetivo del INAIPI; brindándoles confianza de poder expresar sus puntos de vista y participar en la toma de decisiones. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: - Procedimiento de Inducción de Personal (P-RH-EDC-002)	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Procedimiento de Capacitación del Personal (P-RH-EDC-003) -Listado de Participación de Inducción -Carta Compromiso al Ciudadano 2024	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	En el INAIPI, la cultura de cambio e innovación está siempre pendiente. La Institución se va adaptando a los nuevos retos y actualizaciones de los tiempos cambiantes que vivimos. Para esto, el INAIPI mantiene en constante capacitación a los colaboradores para reducir el impacto y la resistencia al cambio. También cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución, la Institución fue premiada con el galardón de plata en el "Premio Nacional a la Innovación Publica 2023" por el desarrollo del Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano. En el aspecto tecnológico, la institución se mueve en torno a las actualizaciones tecnológicas del entorno, con miras a facilitar, actualizar, mantener informado, a los diferentes grupos de interés. Evidencia: -Fotos de Capacitaciones a los colaboradores en Distintos temas -SIMEDID -Informe de Convenios institucionales -Segundo lugar Premio Nacional a la Innovación Publica 2022	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	El INAIPI utiliza métodos innovadores para dar respuesta a los ciudadanos, el uso de SPICEWORK	

	del Centro de Atención al Usuario, así como de las redes sociales institucionales. También cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución, la Institución fue premiada con el galardón de plata en el "Premio Nacional a la Innovación Publica 2023" por el desarrollo del Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano. Evidencia: -Spiceworks -Redes Sociales -SIMEDID -SIGEPI -Segundo lugar Premio Nacional a la Innovación Publica 2022	
9) La agilidad de la organización.	La institución involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de trabajo mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción, para obtener información respecto al servicio recibido, conocer sus necesidades, las cuales son tomadas en cuenta para la toma de decisiones y ser aplicadas para mejorar los servicios que ofrece la institución. Igualmente, mediante el Buzón de Sugerencia físico (SEDE, Centros y Regionales) y en la Página Web. En el INAIPI se ha realizado Encuestas de Satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos, en el año 2023, el instituto encontró que el 99% de los ciudadanos/clientes se encuentran satisfechos.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024 -Informe de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024	

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
Opinión del personal respecto a:		
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.	El INAIPI asigna recursos y evalúa el rendimiento de la organización, como estrategia de la gestión de los recursos humanos. Igualmente, cuenta con el Comité de Ética y los Buzones de Sugerencias como mecanismos de consulta y diálogo, en donde se da el seguimiento a cada una de las observaciones realizadas, tanto por nuestros colaboradores como por Ciudadanos externos. El INAIPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la liderazgo y participación al usuario arrojo un 90% de satisfacción de los usuarios. Evidencia: -Plan Operativo Anual 2025 (POA) -Plan Anual de Compras y Contrataciones Institucional 2025 (PACC) -Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024 -Código de Ética Institucional -Buzones de Sugerencias	

2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	El INAIPI ha realizado la gestión de procesos para la mejora del desempeño institucional (eficiencia y eficacia) y los colaboradores tienen acceso a estos, de acuerdo con su área de trabajo. Igualmente son involucrados en el diseño de los procesos de la organización, mediante levantamientos y mejoras de los procesos que se ejecutan. La Institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la normatividad y procesos al usuario arrojo un 93% de satisfacción de los usuarios. Evidencia: -Encuesta de Clima Laboral 2024 -Intranet (Documentación Institucional) -Política de Gestión de la Documentación Institucional (L-PD-DICG-105) -Procedimiento de Documentación Institucional (P-PD-DICG-118)	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	El INAIPI cuenta la implementación del proceso de Evaluación y Acuerdos de Desempeño por resultados, y con la Evaluación del Periodo Probatorio la cual permite a la institución, conocer el desempeño de los Colaboradores de nuevo ingreso en la institución, así como establecer el debido seguimiento para el fortalecimiento de las competencias que son requeridas. En general los resultados de las evaluaciones de desempeño del periodo probatorio realizadas tuvieron entre muy buenos y excelentes, por lo que se destaca que los colaboradores que han ingresado a nuestra	

Documento Externo
SGC-MAP

	institución para este año se han comprometido por el buen funcionamiento y desempeño en la realización de sus funciones y responsabilidades. La Institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al balance trabajo familia al usuario arrojo un 87% de satisfacción de los usuarios. Evidencia: -Encuesta de Clima Laboral 2024 -Evaluaciones de Desempeño 2024 -Reportes de Evaluaciones de Desempeño al Personal 2024 -Matriz de Acuerdos de Desempeño 2024 -Perfiles de Puesto	
4) La gestión del conocimiento.	La institución cada año realiza una planificación de los recursos humanos, que va relacionado con las metas a cumplir. De igual manera, se realizan promociones, valorando la experiencia adquirida y el nivel profesional de los Colaboradores. También existe un plan de capacitación y formación que se realiza a partir de las necesidades de los Colaboradores y las áreas. El INAIPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la capacitación especializada y desarrollo al usuario arrojo un 91% de satisfacción de los usuarios.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: -Encuesta de Clima Laboral 2024 -Plan de Capacitaciones Institucionales 2025 -Plan de Formación 2025	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	INAIPI cuenta con acceso a la información a través de la página web institucional en donde se publica todas las informaciones institucionales e informaciones diversas de interés. La institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la comunicación al usuario arrojo un 89% de satisfacción. Evidencia: -Encuesta de Clima Laboral 2024 -Política de Comunicaciones (L-DE-COM-095) -Política de Estrategia de Comunicaciones (L-DE-COM-120	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	El INAIPI realiza programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. La institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la calidad y orientación al usuario arrojo un 93% de satisfacción. Evidencia: -Encuesta de Clima Organizacional 2024	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Reconocimiento a los Colaboradores -Listado de Promociones a Colaboradores	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	El INAIPI implementa metodologías de gestión, de tecnología, comunicación e innovación; evidenciando el manejo del cambio organizacional. También cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución, la Institución fue premiada con el galardón de plata en el "Premio Nacional a la Innovación Publica 2022" por el desarrollo del Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano. Evidencia: -Segundo lugar en Premio Nacional a la Innovación Publica 2022 -SIMEDID	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Desde la inducción en el INAIPI se les ofrecen a todos los colaboradores informaciones que tienen que ver con la importancia del compromiso ético y disciplinario que debemos de sostener a la hora de formar parte de la Institución. El INAIPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción fueron de un 99%.	

	Evidencia: -Plan Operativo Anual 2025 (POA) -Manual de Inducción (M-RH-EDC-008) -Código de Ética Institucional -Encuesta de Clima Organizacional 2024	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	La Institución realiza procesos de inducción del personal con el propósito de que los colaboradores tengan claro cuál es el objetivo del INAIPI; brindándoles enfoque hacia las cuestiones sociales (horarios, vida laboral, seguridad y salud ocupacional) y que puede expresar su opinión y punto de vista. El INAIPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la calidad de vida laboral al usuario arrojo un 93% de satisfacción. Evidencia: -Procedimiento de Inducción de Personal (P-RH-EDC-002) -Listado de Participación de Inducción -Encuesta de Clima Organizacional 2024 -Formulario de Control de Novedades	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	El INAIPI toma en consideración la igualdad de oportunidades para los colaboradores; desde el reclutamiento y selección de personal, y mediante los programas de formación, capacitación, beneficios y promociones. La Institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga	

Documento Externo
SGC-MAP

	de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la equidad y género arrojo un 83% de satisfacción. Evidencia: -Encuesta de Clima Organizacional 2024 -Listado de Promociones a Colaboradores -Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal (P-RH-RS-026)	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	El INAIPI creó y divulgó la Política de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional, la cual tiene el propósito de garantizar, conservar y mejorar las condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo de los Niños, Niñas, Colaboradores y Visitantes, durante el desarrollo de las actividades; identificando, evaluando, interviniendo, controlando y gestionando los riesgos a los cuales se ven expuestos, de manera permanente, con el fin de evitar la presencia de accidentes, enfermedades y otras situaciones que puedan afectar la calidad de vida. Evidencia: -Política de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional (L-RH-SSO-145) -Procedimiento Plan de Emergencia (P-RH-SSO-127) -Diagrama de Flujo de Evacuaciones	

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:		

1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	El INAIPI establecer el debido seguimiento para el fortalecimiento de las competencias que son requeridas por puestos. Igualmente promueve una cultura de aprendizaje y anima a los colaboradores a desarrollar sus competencias mediante actividades formativas. La Institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al servicio profesional de carrera arrojo un 96% de satisfacción. Evidencia: -Encuesta de Clima Organizacional 2024 -Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal (P-RH-RS-026) -Perfiles de Puesto -Procedimiento de Capacitación (P-RH-EDC-003)	No se evidencia que el INAIPI ha realizado la implementación del Plan de Carrera Administrativa
2) Motivación y empoderamiento.	El INAIPI realiza programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo; con el objetivo de motivación y empoderamiento de los Colaboradores con los objetivos institucionales. La Institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al reconocimiento laboral arrojo un 88% de satisfacción.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: -Encuesta de Clima Organizacional 2024 -Listado de Promociones a Colaboradores -Correo Masivo de Cumpleaños -Beneficios Institucionales	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	INAIPI promueve una cultura de aprendizaje, planifica e implementa formaciones y capacitaciones a los colaboradores en relación con los objetivos estratégicos de la Institución. La Institución cuenta con un Plan de Capacitación Anual, al cual todos los Colaboradores tienen acceso a solicitar de acuerdo con el Cargo y Área. Este Plan responde al fortalecimiento de competencias identificadas en los colaboradores de SEDE, Oficinas Regionales y Técnicos (de Redes y Territorio). El INAIPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la capacitación especializada y desarrollo arrojo un 91% de satisfacción. Evidencia: -Encuesta de Clima Laboral 2024 -Plan de Capacitaciones Institucionales 2025 -Plan de Formación 2025 -Listado de Colaboradores Capacitados -Listado de Colaboradores Formados	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	El INAIPI cumple con lo establecido en el Reglamento no. 523-09 de Relaciones Laborales en los artículos 27 al 37 correspondiente de las Jornadas de Trabajo. La Institución cuenta con un horario flexible y el otorgamiento de permisos y apoyo al personal. El INAIPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción generales fueron de un 95%. Evidencia: -Encuesta de Clima Organizacional 2024 -Manual de Inducción (M-RH-EDC-008) -Acciones de Personal -Formulario de Control de Novedades al Personal -Listado de Vacaciones Aprobadas -Listado de Permisos Otorgados -Informe de Asistencia	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	En el INAIPI, en apoyo a las Mejoras de las actividades relacionadas con la evaluación de desempeño anual de la Dirección de RRHH, desde la Dirección de TIC se ha desarrollado y puesto en funcionamiento un módulo de Acuerdo y Evaluación del Desempeño Anual basado en objetivos que divide en tres procesos: - Levantar y Registrar los Acuerdos de Desempeño - Revisar y Actualizar los Acuerdos de Desempeño establecidos	

	- Evaluar el cumplimiento de los acuerdos de Desempeño y reportar la calificación final. Todo esto acorde a las directrices establecidas por el Ministerio de Administración Pública MAP. Está diseñado para ser utilizados por la totalidad del personal de INAIPI desde SEDE, Regionales y Centros de Servicios. La Institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la mejora y cambio arrojo un 95% de satisfacción. Evidencia: -Encuesta de Clima Organizacional 2024 -SIGEPI (Modulo de Acuerdos de Desempeño) -Reporte de Cumplimiento de Acuerdos de Desempeño	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	En INAIPI, desde el Departamento de Relaciones laborales y Sociales se lleva el control de las situaciones de conflictos reportadas y soluciones dadas, en referencia a los casos reportados y solucionados. La institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción general arrojo un 95% de satisfacción. Evidencia:	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Encueta de Clima Organizacional 2024 -Informe de relaciones laborales sobre conflictos internos resueltos 2024	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	No aplica para el INAIPI	
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).	En la Institución existe una cultura de mejora continua a través del Centro de Atención al Usuario (CAU), donde evidencia la implementación de los Sistemas electrónicos, la capacitación del personal y se tramitan las solicitudes de forma electrónica. Igualmente se realiza una retroalimentación al personal en el proceso de los avances en el CAU. Siendo capacitados los Colaboradores/as en la atención excelente de nuestros ciudadanos clientes: Inducción Centro Atención al Usuario INAIPI; Atención al Ciudadano; Desarrollo Integral del Servicio: Módulos de Etiqueta y Protocolo, Imagen Profesional e Inteligencia Emocional. El INAIPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos a la relación con los ciudadanos arrojo un 88% de satisfacción. Evidencia: - Procedimiento de Capacitación del Personal (P-RH-EDC-003) -Inducción Personal del Centro de Atención al Usuario (CAU) -Listado de Colaboradores formados	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Política de Atención al Usuario (L-TIC-DAS-081) -Encuesta de clima organizacional 2024	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	INAIPI cuenta la implementación del proceso de Evaluación y Acuerdos de Desempeño por resultados, y con la Evaluación del Periodo Probatorio la cual permite a la institución, conocer el desempeño de los Colaboradores de nuevo ingreso en la institución, así como establecer el debido seguimiento para el fortalecimiento de las competencias que son requeridas. En general los resultados de las evaluaciones de desempeño del periodo probatorio realizadas tuvieron entre muy buenos y excelentes, por lo que se destaca que los colaboradores que han ingresado a nuestra institución se han comprometido por el buen funcionamiento y desempeño en la realización de sus funciones y responsabilidades. La Institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al reconocimiento laboral arrojo un 88% de satisfacción. Evidencia: -Reporte de Acuerdos de Desempeño INAIPI	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Evaluación del sistema de Recursos Humanos en SIGEPI -Encuesta de Clima Laboral 2024	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	En el INAIPI el uso de la tecnología es una herramienta de uso continuo que eleva la calidad del servicio a nuestros usuarios y colaboradores cada área sugiere las mejoras pertinentes. La Institución dispone de reportes que permiten identificar el nivel del uso de las tecnologías y a esta información. Como parte de nuestro Sistema de Información y Gestión para la Primera Infancia (SIGEPI), hemos desarrollado una serie de módulos con contribuyen a la mejora en el desempeño de sus funciones a los colaboradores del INAIPI. El INAIPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al uso de la tecnología arrojo un 89% de satisfacción. Evidencia: - SIGEPI (Modulo de Gestión y Seguimiento a las Visitas Domiciliarias, Módulo de Seguimiento a la Realización de los talleres CAFI) -SIMEDID -Módulo de Gestión Administrativa -Encuesta de Clima Organizacional 2024	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las	En el INAIPI los Colaboradores tienen la apertura y disponibilidad para participar de las actividades formativas involucrándose activamente en dichas	

actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	actividades. La eficacia de la utilización del presupuesto destinadas a capacitaciones y actividades formativas para nuestro personal. El INAIPI ha invertido de manera exitosa en el desarrollo de las capacidades de sus todos sus Colaboradores: *Jornadas de Formación Básica *Jornadas de Formación Continua De igual manera contamos con un Plan de Capacitación Anual, el cual responde al fortalecimiento de competencias identificadas en los colaboradores de SEDE, Oficinas Regionales y Técnicos (de Redes y Territorio). Para capacitar al personal de los centros de servicios lo realizamos a través de la Formación Básica y la Formación Continua que responde al fortalecimiento de competencias en función del puesto que ocupa cada colaborador. La Institución tiene un Plan de Formación Continua para todos los Colaboradores (Centros, SEDE y Regionales). Igualmente, como plan de desarrollo de competencias y para medir la eficacia de las capacitaciones realizadas, el Departamento de Evaluación del Desempeño creó el formulario para medir las capacitaciones realizadas a los Colaboradores de la Institución. El INAIPI cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última	

Documento Externo
SGC-MAP

	encuesta los niveles de satisfacción relativos a la capacitación especializada y desarrollo arrojo un 91% de satisfacción. Evidencia: -Encuesta de Clima Laboral 2024 -Plan de Capacitaciones Institucionales 2025 -Plan de Formación 2025 -Informe de Ejecución de Capacitaciones Generado por el INAPI -Matriz de Indicadores Claves (P-PD-DCG-366)	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	El INAIPI realiza programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. Cada supervisor de área reconoce y motiva de manera periódica a sus colaboradores reconociendo su valor y aporte que realizan a la institución de manera individual y en equipo. La institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al reconocimiento laboral arrojo un 95% de satisfacción. Evidencia: -Listado de Promociones a Colaboradores -Correo Masivo de Cumpleaños -Beneficios Institucionales	

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.
Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	En el INAIPI se evidencian programas de apoyo a los empleados para desarrollo de habilidades y crecimiento profesional, de igual forma existen disciplinas orientadas a apoyar a las actividades deportivas y culturales. Se realizan jornadas de sensibilización sobre Derechos de la Niñez, jornadas de sensibilización protección y conservación de medio ambiente, Desarrollo movilización Social de promoción en valores para una familia saba, jornadas de salud (operativos médicos), Operativos de limpiezas, Campañas de arborización. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI)	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Plan Operativo Anual 2025 (POA) -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Listado de visitas Domiciliarias	
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.).	El INAIPI cuenta con niveles de percepción con relación a la reputación de esta, además de contar dentro del plan de comunicación, con una acción que busca cuantificar de manera objetiva este punto a través de una herramienta de encuesta. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Comentarios en las Redes Sociales -Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024 -Publicaciones en las redes Sociales	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc**.**	El Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI) implementa acciones específicas orientadas a personas en situación de vulnerabilidad o con necesidades especiales, fortaleciendo la relación con las comunidades a través de actividades inclusivas y participativas. A nivel territorial, se desarrollan encuentros, charlas y reuniones en los que participan padres, madres, tutores y otros miembros de la comunidad, promoviendo la integración con los servicios ofrecidos. Estas iniciativas son canalizadas a través de las oficinas regionales y los centros de atención, donde también se realizan visitas domiciliarias y acompañamientos comunitarios que buscan	

Documento Externo
SGC-MAP

	generar entornos protectores y favorables para el desarrollo de niños y niñas. Asimismo, el INAIPI ha trabajado en la conformación de comités de padres, madres y tutores, así como en la ejecución de jornadas de sensibilización sobre derechos de la niñez, inclusión y participación familiar. Se han realizado levantamientos sociodemográficos con el fin de identificar embarazadas y niños/as que aún no están integrados en los servicios, facilitando su inclusión oportuna. Además, se han gestionado certificaciones especiales para familias con niños o niñas con discapacidad, garantizando así su acceso a los servicios con el acompañamiento adecuado. Estas acciones reflejan el compromiso institucional con la equidad, la inclusión social y la creación de oportunidades reales para las familias más vulnerables del país. Evidencia: - Visitas domiciliarias -Informe de Visita Domiciliaria -Listado de Fortalecimiento a las familias - Informe de articulación territorial	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	El INAIPI ha establecido diversos convenios y alianzas estratégicas con instituciones educativas y organismos especializados, brindando a sus colaboradores la oportunidad de formarse en áreas clave, como gestión de centros y educación inicial. Esta capacitación no solo favorece el desarrollo profesional de los empleados, sino que también contribuye al crecimiento económico del país al formar una fuerza laboral calificada y comprometida con el desarrollo de la primera infancia. A través de estos programas formativos,	

Documento Externo
SGC-MAP

	el INAIPI promueve la creación de capacidades que impactan directamente en la calidad de los servicios ofrecidos y en el fortalecimiento del capital humano del país. Además, la institución ha articulado esfuerzos con otras entidades para mejorar la seguridad, protección y bienestar de los niños y niñas, promoviendo el acceso a servicios de salud y seguridad en las comunidades. Estas colaboraciones permiten que el INAIPI influya positivamente en las decisiones relacionadas con la seguridad y movilidad de las familias en áreas vulnerables, asegurando el bienestar integral de los pequeños y contribuyendo a la estabilidad social de las comunidades. El trabajo conjunto con otras organizaciones es un reflejo del compromiso del INAIPI con el desarrollo sostenible y con el bienestar de la sociedad, asegurando que sus acciones tengan un impacto real y significativo en la economía y calidad de vida del país. Evidencia: - Listado de Graduados de Especialidades (Gestión de Centro y Educación Inicial) -Listado de Participantes (atención Integral a la Primera Infancia y Señales de Alerta) - Matriz de convenios	
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.	El INAIPI ha medido la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Institución mediante la Encuesta de Satisfacción desde el 2017 como compromiso de calidad con sus usuarios.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	Desde el INAIPI estamos comprometidos con la conservación del medio ambiente, durante los últimos años se han fomentado el reciclaje, cuidado del huerto y reducción de plástico. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024 -Política de Medio Ambiente (L-DE-OP-098) -Procedimiento para Manejo y Control de Residuos Sólidos y Líquidos Generados en la institución (P-DE-OP-128	
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	El INAIPI ha medido la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la Institución mediante la Encuesta de Satisfacción; como compromiso de calidad con sus usuarios. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse	

	satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: - Informe de Encuesta Realizado -Portal Web Institucional -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	El INAIPI ha implementado diversas acciones para preservar y mantener los recursos en línea con las políticas medioambientales y la responsabilidad social empresarial. Uno de los enfoques clave ha sido la reducción y reutilización de plásticos desechables dentro de la institución, a través de campañas de sensibilización y educación dirigidas a los colaboradores. Estas acciones buscan fomentar la conciencia ambiental y el compromiso para eliminar el uso excesivo de plásticos en las instalaciones, lo cual incluye el incentivo a la utilización de materiales alternativos y el impulso de prácticas más sostenibles. Además, el INAIPI también promueve el cuidado del medio ambiente en los Centros de Servicios, donde se implementan acciones de protección ambiental, como el cuidado del huerto y la sensibilización tanto de los niños y niñas como de los colaboradores sobre la importancia de proteger el entorno natural.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Para garantizar la sostenibilidad ambiental, se ha creado un comité de gestión ambiental que supervisa la implementación de un plan de acciones en concordancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. Este comité está a cargo de asegurar el cumplimiento de las normativas medioambientales y gestionar la reducción de residuos sólidos y líquidos generados en la institución. Además, el INAIPI ha integrado prácticas de compras verdes en sus procesos, buscando adquirir productos y servicios que respeten el medio ambiente, lo cual está en línea con los lineamientos establecidos en la política de sostenibilidad ambiental. A través de estas iniciativas, la institución busca reducir su huella ecológica y fomentar un modelo de gestión más responsable y consciente. Evidencia: -Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024 -Política de Medio Ambiente (L-DE-OP-098) -Procedimiento para Manejo y Control de Residuos Sólidos y Líquidos Generados en la institución (P-DE-OP-128) - Comité de gestión ambiental - Plan de Sostenibilidad Ambiental	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El INAIPI mantiene fortalecidas las relaciones interinstitucionales, a través de los encuentros con autoridades y organizaciones comunitarias que se identifican con el modelo de intervención. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un	

Documento Externo
SGC-MAP

	alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Acuerdos con Gobiernos locales -Informes de Reuniones con Juntas de vecinos -Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	El INAIPI mantiene presencia en los medios de comunicación radiales, televisivos redes sociales y portales WEB. La Dirección Ejecutiva participa en entrevistas en diversos Medios de Comunicación de acuerdo con el tema y en actividades organizadas por la Institución. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Memoria Institucional 2024 -Portal Web Institucional -Notas de Prensa y Publicaciones en Redes Sociales -Carta Compromiso al Ciudadano 2024	
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.).	En el INAIPI se contratan personas de diversidades étnicas sin ningún tipo de discriminación. Hemos realizado actividades juntamente con CONADIS con miras a fortalecer la perspectiva de trabajo de personas en situación de desventaja. Evidencia: -Nomina Institucional	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Listado de Personal Contratado con Discapacidad	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	La Institución apoya proyectos de desarrollo internacional a través de la Oficina de Relaciones Interinstitucionales con la coordinación e implementación de proyectos y acuerdos destinados a fortalecer la Primera Infancia. Evidencia: -Participación Congreso del PMI (Fotos) -Convocatoria e invitaciones -Convenios Institucionales	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	El INAIPI ha realizado encuentros e intercambios de conocimientos muy productivos nacionales e internacionales. En el mes de noviembre del año 2018, el INAIPI realizó el Primer Seminario Internacional de "Derecho y Políticas Públicas de la Primera Infancia en República Dominicana". Evidencia: -Participación Congreso del PMI (Fotos)	
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).	Se evidencia la realización de actividades, talleres, charlas y mensajes para los aspectos de prevención y salud en el trabajo, para Colaboradores. Evidencia: -Plan de Capacitaciones 2025 -Informe de Monitoreo de Salud Ocupacional	
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	El INAIPI está inmerso en la realización de un "Plan de Reducción de Plásticos de un Solo Uso" en las instalaciones de la Institución, esto con los objetivos de: Reducir el consumo de utensilios plásticos de un solo uso, Sensibilizar a los Colaboradores sobre el consumo excesivo de plástico y Prevenir la contaminación ambiental que	

Documento Externo
SGC-MAP

acciones que sobrepasen la misión de la institución).	tanto afecta el Planeta. En el marco del desarrollo del Plan se implementó lo establecido en las políticas transversales, con el objetivo de reducir y reutilizar los plásticos desechables en la institución a través de la sensibilización y educación a los Colaboradores sobre el uso excesivo de este material, buscando la forma que todos se comprometan alcanzar las condiciones necesarias para que se pueda liberar la institución de utensilios plásticos. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024	

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.	INAIPI ha logrado ampliar en modo significativo la cobertura de atención integral de calidad a la primera infancia a través de sus programas CAIPI y PBFC. Se evidencian indicadores de cada uno de los procesos (estratégicos, claves y de apoyo) donde se cuantifican términos de cantidad y calidad. La institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al calidad y orientación al usuario arrojo un 93% de satisfacción.	

	Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Informe de Autoevaluación del Presupuesto 2024 -Carta Compromiso al Ciudadano -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Memoria Institucional 2024	
2) Resultados en términos de "Outcomes" (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	El INAIPI realizo por primera vez una evaluación de del impacto de sus servicios en la sociedad por medio a sus indicadores del Programa Presupuesto Orientado a Resultado 2024. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Informe de Autoevaluación Anual de Programa Presupuesto Orientado a Resultado 2024 (PPoR) -Carta Compromiso al Ciudadano 2024	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	En el INAIPI en miras de eficientizar el servicio, se han realizado benchmarking con otras instituciones buscando mejorar los procesos institucionales.	

	Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	El INAIPI ha establecido acuerdos y convenios con otras organizaciones, en su mayoría del Sector Primera Infancia. El cumplimiento de los acuerdos va relacionado con la prestación de los servicios de cada institución y se evidencia en los logros obtenidos, como se reseña en la rendición de cuenta de final de año. Estos acuerdos no incluyen intercambios financieros, sino apoyos y articulaciones, ya que, por su naturaleza, la institución brinda y gestiona otros servicios para la población que atiende. Evidencia: -Memoria Institucional 2024 -Convenios Institucionales 2024 -Acuerdo con SENASA	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	En el INAIPI, la Cámara de Cuentas de la Republica Dominicana Realizo una Auditoria correspondiente a los años 2015-2016, la cual fue finalizada, También recibido una auditoria a su Carta Compromiso al Ciudadano en el año 2024, todas estas superadas de manera exitosa. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse	

Documento Externo
SGC-MAP

	satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Acta de Reunión, Para lectura de los Puntos Obtenidos en la Auditoria Especial a los Procesos de Compras y Contrataciones del INAIPI -Informe de Evaluación CCC INAIPI 2024 -Informe de Auditoría del PNUD	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	El INAIPI también cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución. Evidencia: - Guía de Utilización de SIMEDID	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	El INAIPI también cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución. También la Institución fue premiada con el galardón de plata en el "Premio Nacional a la Innovación Publica 2022" por el desarrollo del Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano. Evidencia: - Guía de Utilización de SIMEDID -Segundo lugar Premio Nacional a la Innovación Publica 2022	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Documento Externo
SGC-MAP

Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	El INAIPI cada año realiza una planificación de los recursos humanos, que va relacionado con las metas a cumplir. De igual manera, se realizan promociones, valorando la experiencia adquirida y el nivel profesional de los Colaboradores. También existe un plan de capacitación y formación que se realiza a partir de las necesidades de los Colaboradores y las áreas. La institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última encuesta los niveles de satisfacción relativos al capacitación especializada y desarrollo arrojo un 91% de satisfacción. Evidencia -Planificación de Recursos Humanos 2025 -Plan de Formaciones 2025 -Encuesta de Clima Organizacional 2024	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	El INAIPI ha realizado considerables esfuerzos en el desarrollo, innovación e incorporación de un Sistema Integral para la Gestión e Información de la Primera Infancia, en este sentido se ha abocado al desarrollo de herramientas en las áreas que componen los servicios y procesos misionales de la institución. También cuenta con el Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano (SIMEDID), el cual fue desarrollado como una herramienta interna de la institución.	

Documento Externo
SGC-MAP

	La Institución fue premiada con el galardón de plata en el "Premio Nacional a la Innovación Publica 2022" por el desarrollo del Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano. Evidencia: - SIGEPI -SIMEDID -SIGEPI App INAIPI Android -Segundo lugar Premio Nacional a la Innovación Publica 2022	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	En el INAIPI en miras de eficientizar el servicio, se han realizado benchmarking con otras instituciones buscando mejorar los procesos institucionales. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un 99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Benchmarking para el Premio Nacional de la Calidad -Encuesta de Satisfacción del Servicio 2023	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	En el INAIPI en miras de eficientizar el servicio, se han realizado benchmarking con otras instituciones buscando mejorar los procesos institucionales. Se tomó una muestra para la realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio en donde un	

	99% de los encuestados afirmaron sentirse satisfecho con el servicio brindado, además, de un alto grado de aceptación de la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad del personal del centro. Evidencia: -Benchmarking para el Premio Nacional de la Calidad -Encuesta de Satisfacción del Servicio 2023 El INAIPI mediante la Oficina de Relaciones Interinstitucionales, da seguimiento al cumplimiento de todos los acuerdos establecidos, incluyendo las instituciones en los diversos procesos que impactan los servicios (CAIPI - CAFI). Evidencia: -Informe de Acuerdos Interinstitucionales -Memoria Institucional 2024	
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.).	En INAIPI se evidencia el Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). A continuación, una relación de proyectos implementados en el pasado reciente que permiten al INAIPI la prestación de los servicios de manera eficiente y con pocos trámites burocráticos:	No se ha identificado que no se ha realizado un análisis de retorno de impacto (ROI) para los proyectos desarrollados por el área de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Documento Externo
SGC-MAP

	Desarrollo e implementación de una aplicación móvil para levantamiento de información socio familiar a nivel nacional, la misma ha permitido que el proceso de recolección de información sea más ágil y eficiente, reduciendo a la vez los costos vinculados al procesamiento de información eliminando el registro físico, el proceso de validación y la digitación de los datos recolectados en todo el territorio nacional. Desarrollo e implementación de una aplicación móvil para el registro de las visitas domiciliarias, así como también el procesamiento de las informaciones recolectadas. Como resultado de la puesta en funcionamiento de esta importante herramienta de trabajo hemos obtenido los siguientes resultados: *Reducción de más de 9 millones de copias anuales, lo que representa un ahorro importante para el presupuesto institucional, expresado en millones de pesos. *Eficientiza el proceso de recolección de datos, reduciendo el tiempo de intervención con los beneficiarios. *Brinda la posibilidad de obtener información en tiempo real a partir de los datos recolectados. Reduce la cantidad de errores a su mínima expresión. *Desarrollo e implementación del módulo de transporte y viáticos; con la puesta en funcionamiento de esta herramienta de trabajo se dinamiza el proceso de solicitud de unidades de transporte, también permite la configuración de	

Documento Externo
SGC-MAP

	rutas por provincias y por región, lo que impacta de manera positiva en la reducción de costos y el tiempo de espera de los centros cuando hacen solicitudes de insumos, materiales o la prestación de servicios: A continuación, algunos elementos positivos como resultado de la implementación de esta herramienta de trabajo: - Reduce el costo de los viajes, dado que permite gestionar los destinos y agrupar solicitudes por diferentes criterios, lo que implica menor consumo de combustible, menos desgaste de las unidades de transporte. - Reduce el tiempo de espera de las áreas para atender requerimientos. - Evita duplicidades en la aplicación de pagos de dietas y viáticos. - Otros elementos que forman parte de la herramienta de trabajo. En otro orden, el INAIPI puso en funcionamiento el Módulo de Formación y Ejecución Presupuestaria de las Organizaciones Socias del INAIPI. Con el objetivo de transparentar el uso de los fondos que la Institución destina a las ONGs, para brindar servicios de calidad a los Niños y las Niñas. La institución cuenta con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, el cual se encarga de mantener el ambiente de trabajo bajo el respeto y la institucionalidad y en su última	

Documento Externo
SGC-MAP

	encuesta los niveles de satisfacción relativos al uso de la tecnología arrojo un 89% de satisfacción. Evidencia: -Memoria Institucional 2024 -Encuesta de Clima Organizacional 2024	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	El INAIPI dispone del Departamento de Calidad en la Gestión, el cual lleva a cabo auditorías internas relacionadas con los procesos operativos, con el fin de asegurar la eficiencia y efectividad de los procedimientos administrativos. Las auditorías internas realizadas por estas áreas proporcionan una visión clara sobre la gestión institucional, permitiendo identificar áreas de mejora y optimizar los recursos. Los informes resultantes de estas evaluaciones son fundamentales para la toma de decisiones y el desarrollo de planes de acción que fortalezcan la transparencia y la calidad en los servicios ofrecidos. La documentación que respalda estos procesos incluye el Procedimiento de Auditoría de Procesos (P-PD-DICG-266), el Plan y Programa de Auditoría 2024, y los Informes de Auditoría Interna 2024, los cuales evidencian el compromiso del INAIPI con la mejora continua y el control de calidad en su gestión. Evidencia: -Procedimiento de Auditoria de Procesos (P-PD-DICG-266) -Plan de Auditoria 2024 -Programa de Auditoria 2024 -Informe de Auditoria Interna 2024	

Documento Externo
SGC-MAP

7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	El INAIPI es reconocido por un sello de "Buena Práctica Inclusivas para las Personas con Discapacidad 2023" en la categoría Plata, por CONADIS y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). También la Institución fue premiada con el galardón de plata en el "Premio Nacional a la Innovación Publica 2022" por el desarrollo del Sistema de Medición del Desarrollo Infantil Dominicano. Evidencia: Placa en la categoría Plata: -Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad. -Placa de Reconocimiento " Premio Nacional a la Innovación Publica 2022"	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Hemos completado a cabalidad la Ejecución Presupuestaria correspondiente al período en cuestión, manteniendo la eficiencia y la eficacia en la calidad del gasto. El INAIPI ejecuto 86% de su presupuesto en base a lo planificado. Evidencia: -Informe de Autoevaluación de Presupuesto 2024 -Informe de monitoreo Trimestral del POA 2024	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	El INAIPI eficientiza los costos, administrando mejor los recursos, mejorando los niveles de costos; impactando así en los centros con un mejor servicio.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: -Memoria Institucional 2024 -Informe de monitoreo Trimestral del POA 2024	

<u>NOTA</u>: 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.

Documento Externo
SGC-MAP