



**Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales**

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

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**

Julia Mercedes Pérez Veloz  
**Coordinador (a)**

Luisa González  
Silver Ureña  
Francis Brito  
Luis Vásquez  
Eugenia Cuevas  
Sandra De La Cruz  
Odalís Fernández  
Bienvenido Ruiz  
Leandro Domínguez  
Fidel Sánchez  
Martha Verónica Jiménez  
**Evaluador (es)**

**Santo Domingo, D.N.  
Junio 2024**

## **Contenido**

### **Resumen Ejecutivo**

La autoevaluación en el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPPRIL) que nos lleva a completar la Guía Modelo CAF, nos ayuda a implementar y utilizar esta herramienta de gestión de calidad total para mejorar el rendimiento en función del desempeño, que funciona como una "brújula" para guiar a los directivos de esta institución a encontrar el camino y cultura hacia la excelencia.

Se ha realizado un análisis de la entidad a partir de nueve criterios y veintiocho subcriterios, de la guía de referencia para la identificación de los puntos fuertes, los mismos fueron acompañados por las respectivas evidencias que los sostienen.

Como resultado de esta autoevaluación, se distinguen fortalezas y oportunidades de mejoras de la institución, donde en los puntos fuertes identificados el análisis de la Institución que se presenta, un desarrollo estratégico de la misión, visión, valores, y el FODA con lo que se estudia las expectativas de nuestros ciudadanos /clientes.

La elaboración de nuestro plan de mejora, la institución inicia la ejecución de dichas acciones acorde a la prioridad establecida para las mismas para darle seguimiento para el cumplimiento de este.

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

#### **1.1.1. Misión**

Promovemos el bienestar de los trabajadores, gestionando la protección y prevención de los riesgos laborales, apoyados en la promoción e investigación y un personal comprometido con la excelencia.

#### **1.1.2 Visión**

Contribuir al desarrollo de la sociedad al impactar positivamente en la calidad de vida de los trabajadores y la productividad de las empresas con una gestión innovadora.

#### **1.1.3 Valores Institucionales**

- Compromiso
- Integridad
- Empatía
- Proactividad

#### **1.1.4 Base Legal**

El 30 de septiembre del año 2019, mediante la Ley núm. 397-19, se crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), adscrito al Ministerio de Trabajo, como entidad pública, autónoma, con personería jurídica y patrimonio propio, el cual asume el nombre y representación a la Administradora de Riesgos Laborales Salud Segura (ARLSS), la responsabilidad y la gestión de todos los procesos administrativos, financieros y jurídicos en curso, incluyendo su patrimonio, los activos y pasivos, cuentas bancarias, registro de contribuyente (RNC), acuerdos, convenios, contratos y otros compromisos vigentes, así como cualquier otro proceso actualmente gestionado a nombre de la ARLSS.

El Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) se organiza en base a la especialización y separación de las funciones. La dirección, regulación, financiamiento y supervisión corresponden exclusivamente al estado y son inalienables, en tanto que las funciones de administración de riesgos y prestación de servicios estarán a cargo de las entidades públicas, privadas o mixtas, debidamente acreditadas por la institución pública competente. En tal sentido, el SDSS estará compuesto por un grupo de entidades, siendo el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), entidad pública autónoma, órgano superior del Sistema.

**Constitución:**

Constitución Política de la República Dominicana, votada y Proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015 Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio de 2015.

**Leyes:**

Ley núm. 397-19, que crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales y modifica Ley 87-01.

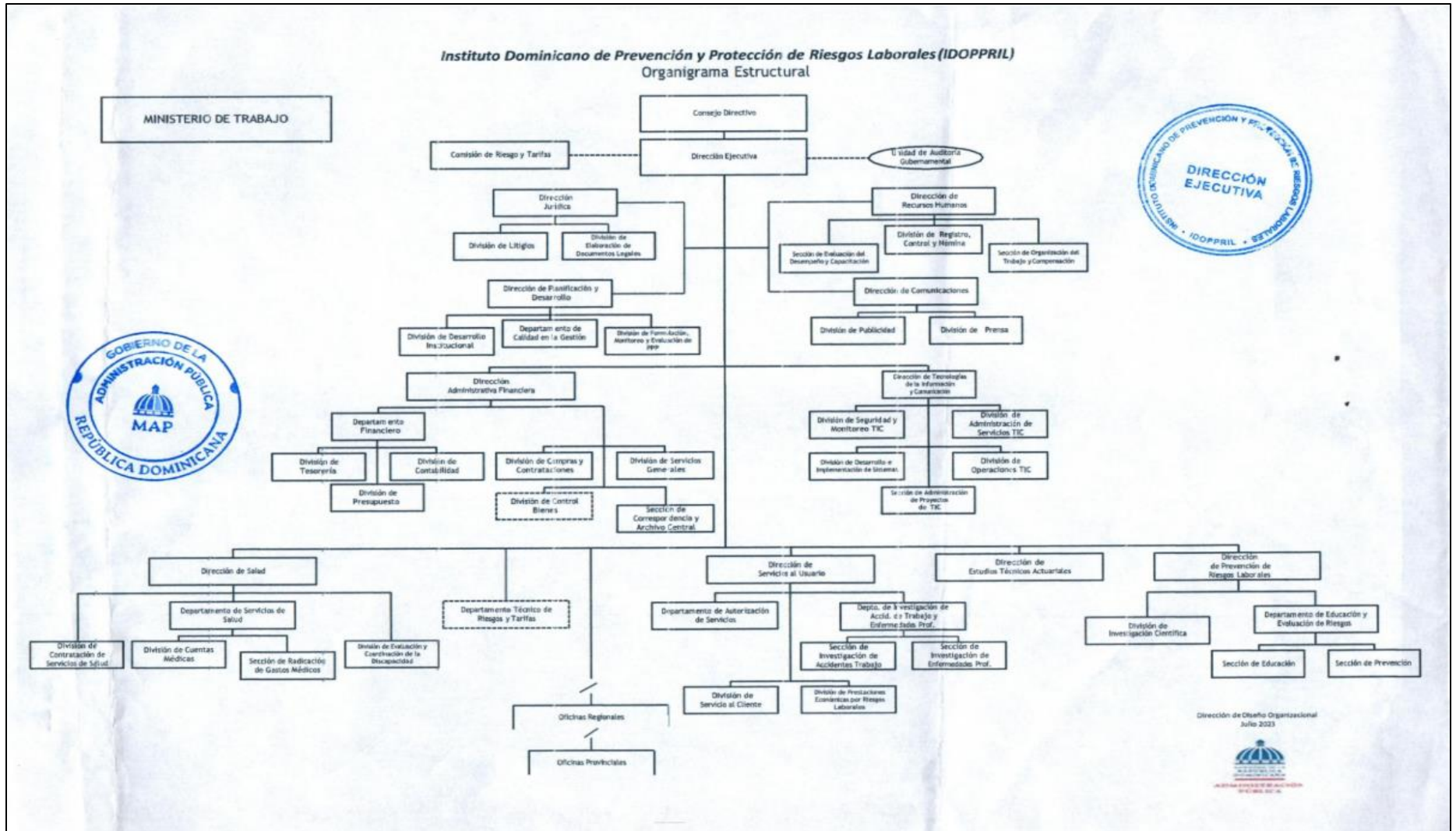
Ley núm. 188-07, que introduce la modificación a la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Ley núm. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

**Decreto:**

Decreto 449-20, que designa el Director Ejecutivo

### 1.1.5 Estructura Organizativa



Dirección de Obra Organizacional  
Julio 2023

### 1.1.6 Servicios

- **Asistencia en eventos y/o ocurrencias de riesgos laborales:** Orientación a los afiliados (as) y demás grupos de interés sobre los procedimientos y/o estatus de casos de accidentes de trabajo (AT) y/o enfermedad profesional (EP).
- **Coordinación de actividades educativas de riesgos laborales:** Este consiste en el desarrollo de una estrategia de información, educación y comunicación para la difusión de una cultura de prevención de los riesgos y promoción de salud en el área de trabajo.
- **Asesoría para conformación de Comités Mixtos de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Este servicio consiste en el desarrollo de una estrategia de información, educación y comunicación para la difusión de una cultura de prevención de los riesgos y promoción de salud en el área de trabajo.
- **Reconocimiento e identificación de factores de riesgos:** Este servicio ofrece una evaluación objetiva de los posibles peligros de sufrir accidentes de trabajo (AT) o enfermedades profesionales (EP) en el proceso productivo de las empresas.
- **Asesoría para conformación de Comités Mixtos de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Con este servicio se ofrece asesoría a las áreas de dirección y de Recursos Humanos de las empresas sobre las regulaciones que ordenan la conformación de los Comités Mixtos de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST) (Reglamento no. 522-06 del Ministerio de Trabajo y Resolución 113-2011 del Ministerio de Administración Pública) y la forma de dar cumplimiento a estas regulaciones.
- **Calificación de evento:** Es el análisis del evento notificado para determinar si es un accidente de trabajo (AT) y/o enfermedad profesional (EP).
- **Reinvestigaciones sobre apelaciones accidentes de trabajo (AT) y enfermedad profesional (EP):** Este servicio se ofrece a aquellos afiliados (as) que no están conforme con la descalificación de su caso, durante el proceso de investigación por la ocurrencia de accidentes de trabajo (AT) y/o enfermedad profesional (EP) y solicitan un recurso de inconformidad (apelación) a los fines de revisión del caso.
- **Subsidio por incapacidad temporal:** Se refiere al pago otorgado a los afiliados (as), por la ocurrencia de accidente de trabajo (AT) y/o enfermedad profesional (EP), tomando en cuenta los días de incapacidad correspondientes, realizando la validación del diagnóstico.

- **Autorizaciones de servicios de salud:** Corresponde a la cobertura de los servicios a favor de los afiliados (as) que se les otorga a través de un prestador de servicios de salud.
- **Pago y reembolso de gastos por servicios de salud:** Se refiere a la devolución de gastos incurridos por el afiliado (as), Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) al Prestador de Servicios de Salud o Empleador.
- **Pago de pensión por discapacidad permanente:** Son pagos subsecuentes que se otorgan a los afiliados/as con discapacidad permanente superior al 50% por consecuencia de un accidente de trabajo (AT) y/o enfermedad profesional (EP).
- **Pago de indemnización:** Es un pago único que se otorga a los afiliados/as, cuando al ser evaluado se determina que tiene una pérdida de capacidad elaborativa superior o igual al 15% e inferior o igual al 50% que por consecuencia de un accidente de trabajo (AT) y/o enfermedad profesional (EP).
- **Pago para pensión de sobrevivencia y gastos fúnebre:** Son beneficios destinados a los sobrevivientes directos de un afiliados/as o pensionado fallecido por un accidente de trabajo (AT) y/o enfermedad profesional (EP).
- **Entrega de certificaciones a partes interesadas:** Este servicio es requerido por los/as afiliados/as al seguro de riesgos Laborales y demás grupos de interés donde estos solicitan por escrito las informaciones sobre eventos laborales sobre el estatus de casos de accidentes de trabajo (AT) y/o enfermedad profesional (EP).

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El plan estratégico consta de seis (6) ejes estratégicos, once (11) objetivos estratégicos, veinte y cuatro (24) iniciativas estratégicas y setenta y cuatro (74) actividades estratégicas.

| Ejes estratégicos   | Objetivos estratégicos  | Iniciativas estratégicas   |
|---|---|--|
| <b>E1: Desarrollo e implantación del sistema de gestión integral de riesgos institucionales y controles internos.</b> | <b>OE 1.1: Promover una cultura de gestión de riesgos institucionales, efectiva, eficiente, extendida y orientada a resultados.</b> | IE.1.1.1: Incorporar la estructura del sistema de gestión de riesgos basado en la norma ISO 31000 u otras normas aplicables del sector asegurador. |
|   |   | IE. 1.1.2 Fortalecer las competencias en gestión de riesgos de los colaboradores del IDOPPRIL.   |
|   |   | IE 1.1.3 Alinear la gestión de riesgos en consonancia con la estratégica nacional de ciberseguridad.   |
|   |   | IE 1.1.4 Establecer un sistema de gestión de cumplimiento normativo para los riesgos institucionales.  |
|   | <b>OE 1.2 Desarrollar un sistema de control interno institucional fortaleciendo el monitoreo y el seguimiento de los procesos.</b>  | IE 1.2.1 Establecer mecanismos eficientes de controles internos en la gestión de los recursos institucionales.                                     |



| Ejes estratégicos   | Objetivos estratégicos   | Iniciativas estratégicas  |
|---|--|---|
| <b>E2: Impulsar iniciativas, políticas y normativas de Seguridad y Salud en el trabajo creando un entorno de trabajo saludable.</b> | <b>OE 2.1. Proponer políticas y normativas para la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que fomenten espacios de trabajo saludables.</b> | IE 2.1.1 Promover la seguridad y salud en el trabajo mediante el fortalecimiento del marco normativo.   |
|   |  | IE 2.1.2 Contribuir a la protección de los trabajadores mediante la promoción del cumplimiento de la legislación nacional enfocada a la prevención de las lesiones y enfermedades ocasionadas por el trabajo. |
|   |  | IE 2.1.3 Promover la adecuación y aplicación de las normativas para el análisis de la siniestralidad de las empresas.   |
|   | <b>OE 2.2. Incorporar la investigación aplicada enfocada al estudio, conocimiento y atención integral de la salud de los trabajadores.</b>                               | IE 2.2.1 Implantar la investigación aplicada en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.   |
|   |  | IE 2.2.2 Desarrollar un modelo de atención integral de la salud de los trabajadores basados en los resultados de la investigación aplicada.   |

| Ejes estratégicos  | Objetivos estratégicos  | Iniciativas estratégicas  |
|--|---|---|
| <b>E3: Incrementar la capacidad de respuesta a los grupos de interés a través del fortalecimiento del uso de las Tics.</b> | <b>OE 3.1. Generar informaciones especializadas sobre los servicios para la toma de decisiones, soportados en las Tics.</b> | IE 3.1.1 Crear un sistema estandarizado de gestión de la información para la toma de decisiones institucionales.      |
|  |   | IE 3.1.2: Optimizar las TICS de manera que nos permite disponer de información eficiente.                             |
|  | <b>OE 3.2 Desarrollar un modelo de auto gestión de la prestación de servicios.</b>  | IE.3.2.1 Simplificar los procesos a través de la automatización de la solicitud de los servicios.                     |
|  |   | IE.3.2.2 Implantar los procesos internos que promuevan la automatización de los servicios a través de la autogestión. |
| <b>E4: Posicionamiento del IDOPPRIL como nueva marca corporativa en la Sociedad Dominicana.</b>                            | <b>OE4.1 Situar la nueva imagen corporativa en el imaginario de la población.</b>   | IE.4.1.1 Fortalecer la presencia positiva del seguro de riesgos laborales a través de la nueva marca.                 |
|  |   | IE.4.1.2 Vincular los colaboradores internos con la marca IDOPPRIL.   |

| Ejes estratégicos  | Objetivos estratégicos   | Iniciativas estratégicas  |
|--|--|---|
| <b>E.5 Fortalecimiento Institucional.</b>  | <b>OE.5.1 Incrementar los niveles de cumplimiento y eficiencia de los procesos presupuestarios y organizacionales.</b> | IE 5.1.1 Rediseñar los procesos para la eficiencia y cumplimiento normativo.                                |
|  | <b>OE.5.2 Impulsar acciones para optimizar el gasto de los servicios de salud de acuerdo con la normativa vigente.</b> | IE.5.2.1 Fortalecer los mecanismos de auditoría médica para los servicios de salud.                         |
|  |  | IE.5.2.2 Establecer un proceso de auditoría de pertinencia clínico-farmacológico.                           |
|  |  | IE.5.2.3 Fortalecer el proceso de gestión de compras y contrataciones de servicios de salud.                |
|  |  | IE.5.2.4 Implantar un programa de seguimiento a grupos de alto impacto en el gasto en salud.                |
|  | <b>OE 5.3 Desarrollar y captar talento humano alineado a los objetivos institucionales.</b>                            | IE 5.2.5 Fortalecer el modelo de gestión del talento humano que permita disponer de personal especializado. |
| IE 5.3.1 Transformar la cultura organizacional para fortalecer las relaciones de servicios basadas en liderazgo, conocimiento y la comunicación. |  |   |
| <b>E.6 Servicios Orientados a los Usuarios.</b>  | <b>OE.6.1 Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.</b>   | IE.6.1.1 Reducción de las barreras de acceso a los servicios y beneficios de salud de riesgos laborales.    |

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

- El desarrollo estratégico de la misión, visión y valores del Instituto Dominicano de prevención y Protección de Riesgos Laborales va conducido con liderazgo y enfoque en los planes estratégicos.
- Monitoreamos nuestros planes operativos anuales y presupuestos para cumplir con las iniciativas y los objetivos estratégicos donde proporcionamos retroalimentación a todos los colaboradores, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual, a través de la evaluación del desempeño, evaluaciones de sus planes operativos (POA).
- Tenemos estructuras organizacionales definida adecuadas a los procesos, las funciones, responsabilidades y capacidades, que garanticen la agilidad de los servicios que brindamos a nuestros afiliados.
- Realizamos la Identificación y análisis de expectativas de las partes interesadas al momento de formular nuestro Plan estratégico Institucional, tomando en cuenta las políticas públicas relevantes para lograr su misión y su marco estratégico, leyes, decretos, resoluciones, la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Plurianual del Sector Público.
- Tenemos implementado las normas tecnológicas de datos abiertos y eficientización y agilidad en los servicios públicos como son la Nortic A3, que es la que comprende lo referente a datos abiertos de las instituciones del gobierno dominicano, y Nortic E1, norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales.
- Disponemos de sistemas información (SISRALEP PLUS), a través de misma gestiona los procesos, procedimientos y protocolos, donde Gestión de Riegos se encarga de identificarlos, analizarlos, evaluar y tratarlos; y la plataforma consulta tu caso donde los afiliados pueden verificar y darle seguimiento todas las informaciones pertinentes respecto a su caso manera rápida, sencilla y sobre todo desde donde quiera que te encuentres.
- La plataforma Clientes donde los Empleadores, Prestadoras de Servicios de Salud (PSS) Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y Médicos Prestadores de la Administradora de Riesgos Laborales, con acceso las 24 horas, los 7 días de la semana, la cual le permite de una forma ágil, cómoda y segura realizar autorizaciones de servicios y notificaciones

que tenga que ver con accidentes laborales, enfermedades profesionales y las notificaciones de ocurrencia Accidentes laborales y enfermedades profesionales.

- Promovemos un modelo de gestión de riesgos encaminado a garantizar la prevención de los accidentes de trabajo y detección temprana de las enfermedades profesionales, en base a la promoción de espacios de trabajo saludables ya que somos la única entidad aseguradora de Riesgos Laborales.
- Obtuvimos en el año 2021, el galardón Latin American Quality Awards, otorgado como Empresa Centroamericana, reconociendo la trayectoria y logros obtenido, afirmando el rendimiento excepcional en todas las áreas de gestión con un enfoque de modelo de Excelencia y en el año 2022, obtuvimos el premio The education awards, que nos certifica como Central America Quality, por demostrar un rendimiento excepcional en todas las áreas de gestión, con enfoques eficaces del modelo de excelencia LAEM.
- Contamos con la estructura organizacional conforme a su Planificación Estratégica, identificando los objetivos estratégicos relacionados con cada grupo de procesos funcionales, estratégicos y de apoyo, para asegurar que las responsabilidades están correctamente distribuidas por medio de la definición y validación de los objetivos apoyados en la cultura del desempeño a través de la Evaluación de Desempeño por competencia.
- Se evidencia que la institución propicia un ambiente para la aportación de ideas creando comités para el desarrollo de temas y trabajos específicos, como por ejemplo el comité de ética, comité de gestión, comité de compras.
- La institución cuenta con Carta Compromiso al ciudadano aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).
- La institución cuenta Escala Salarial aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley No. 105-13 sobre Regulación Salarial del Estado Dominicano.
- La institución ha desarrollado unas series de acuerdos que han fomentado y desarrollado las colaboraciones especializadas, a través de

la implementación de proyectos, gestionando acuerdos de colaboración, incluyendo los diferentes aspectos como son Asociaciones de Empleados de Trabajadores y Sindicatos.

- La institución anima activamente a los ciudadanos/clientes para que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos a través del buzón de sugerencias y cuenta con encuesta de satisfacción a los usuarios, la cual se recolecta datos para el análisis.
- Se evidencia que la institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria cumpliendo con los lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto y de la Contraloría General de la República y validado y cargado en DIGEPRES, instalación permanente de Unidad auditoria gubernamental) y se publica mensualmente en el portal web, informes de ejecución presupuestaria.
- Contamos con resultados de mediciones en relación con la imagen global de la organización y su reputación, en lo relativo a la satisfacción del servicio brindado por la institución, a partir de la aplicación del Formulario de Satisfacción de Usuario, disponible en cada uno de los puestos de atención al usuario, para conocer la percepción de los afiliados (as) y para mejorar la prestación de los servicios.
- La institución cuenta con parqueo y baños para personas con discapacidad, sillas de ruedas para su traslado en las instalaciones, preferencias en los turnos de servicios para embarazadas, discapacitados y envejecientes, puerta de entrada con sensores automatizada para facilitar el acceso.
- La institución cuenta con los resultados del cumplimiento de los estándares de calidad de productos y servicios, a partir de las mediaciones que muestran la tendencia de los accidentes de trabajos y enfermedades profesionales, tanto calificados como reportados a partir del 2010 a la fecha, presentados en el portal institucional, estas informaciones se encuentran disponible sobre los productos y servicios que ofrece la institución y los requisitos del servicio que ofrece a través de servicio en nuestra página web y a través de las redes sociales.
- En el mes de marzo del año 2023, recibimos un reconocimiento por los avances en las actividades implementadas en el proceso de transversalización del enfoque de género del IDOPPRIL por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- La eficiencia en los procesos y el fortalecimiento institucional exhibido por el IDOPPRIL, en noviembre del año 2023, fuimos galardonados con una Medalla de Plata al Premio Nacional a la Calidad por el Ministerio de

Administración Pública, este demuestra que la excelencia consiste en alcanzar el más alto nivel de calidad y desempeño en sus operaciones, en combinación con una cultura de mejora continua en una organización, que la vuelve una institución competitiva, de forma que mantiene al día las demandas y expectativas cambiantes de sus grupos de interés.

- En noviembre del año 2023, recibimos de la empresa Aenor República Dominicana, el reconocimiento de Embajadores de Confianza, por mantener “una década de Excelencia” en nuestros servicios y, por lograr y mantener las certificaciones otorgadas, siendo una organización referente en su sector”.
- En el abril del año 2024, nos recertificamos en la norma ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad y nos certificamos en la norma ISO 37001:2016 de Sistema de Gestión de Antisoborno y la norma ISO 37301:2021 de Sistema de Gestión de Compliance por Aenor Dominicana.

## **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

#### **2.1.1 LIDERAZGO**

- Se evidencia la necesidad de realizar análisis FODA de la institución con relación a los sistemas de gestión de compliance y antisoborno.

#### **2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

- Se evidencia la necesidad de realizar la formulación plan estratégico institucional que comprendan los años 2025-2028.

#### **2.1.3 PERSONAS**

#### **Subcriterio 3.2. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización**

- Se evidencia la necesidad de realizar un análisis para las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.

#### **2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS:**

- Se evidencia la necesidad de realizar el análisis de los riesgos relacionados con la gestión financiera.

## **2.1.5 PROCESOS:**

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

- Se evidencia la necesidad de revisar los requerimientos de la guía para la identificación, estandarización y registros de trámites y servicios en nuestro catálogo de servicios para cumplir con la resolución núm. 142-2024.
- Gestionar la auditorias de seguimiento para el mantenimiento del Sistema Integrado de gestión de la Norma ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de Calidad, Norma ISO 37001: 2016 de Sistemas de Gestión de Antisoborno y Norma ISO 37301: 2021 Sistemas de Gestión de Compliance.

## **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **2.1.6 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES**

- Gestionar la renovación de la carta Compromiso al Ciudadano con el Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Gestionar la realización de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios Presenciales para obtener los resultados de medición mediante preguntas que den respuesta a la cinco dimensiones del modelo SERQUAL con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción de usuarios del año 2025.

### **2.1.7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

- Se evidencia la necesidad de revisar los requerimiento para un sistema para medición de ausentismo de los colaboradores.

### **2.1.8 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

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

- Se evidencia la necesidad de diseñar política de responsabilidad social.

### **2.1.9 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.**

- No se identificaron áreas de mejoras en este subcriterio.

## **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

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



El presente ejercicio de autodiagnóstico confirmó que el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPPRIL) estamos encaminado a la cultura de la excelencia y apostamos al su interés en mantener altos niveles de excelencia y calidad en todos sus procesos y prestación de los servicios a los ciudadanos / afiliados , que estos permanecen en todos los aspectos de gestión de la organización como el liderazgo, la planificación, las personas, los procesos y las mediciones de gestión a nivel general

Las oportunidades de mejora identificada en el autodiagnóstico CAF serán plasmadas en un Plan de Mejora CAF y, definiendo acciones que permitan asegurar la mejora continua y camino a la excelencia.

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

| <b>Institución:</b>   |                              |                                 |
|---|------------------------------|---------------------------------|
| <b>Criterios</b>  | <b>Puntos Totales Actual</b> | <b>Puntos Totales Propuesto</b> |
| <b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>  | 100                          | 140                             |
| <b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>                           | 100                          | 140                             |
| <b>3: Personas (100 puntos)</b>   | 98                           | 98                              |
| <b>4: Alianzas (100 puntos)</b>   | 100                          | 100                             |
| <b>5: Procesos (120 puntos)</b>   | 100                          | 120                             |
| <b>6: Resultados orientados a los Clientes/<br/>Ciudadanos (100 puntos)</b> | 99                           | 99                              |
| <b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>                           | 100                          | 100                             |
| <b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>                            | 99                           | 99                              |
| <b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>                      | 100                          | 100                             |
| <b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>                                 | <b>896</b>                   | <b>996</b>                      |