



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

_INSTITUTO POSTAL DOMINICANO (INPOSDOM)

FECHA:

JUNIO 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En nuestra institución se evidencia la formulación, revisión y colocación de la Misión, Visión y Valores. Las mismas ya fueron colocada en la oficina RAI-OAI y plasmada en todos los carnet de los colaboradores de la institución.</p> <p>Objetivo Principal: Es establecer en cada colaborador el compromiso de conocer y adaptar a su área de trabajo la misión, visión y valores de la institución y a la ve que conozca de manera integral lo importante de poder cumplir con lo establecido.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Enmarcado en algunas áreas de nuestra Misión, Visión y Valores• Página Web• Talleres de Socialización e Inducción lista de asistencia.• PEI 2020-2024• Programa de trabajo Comisión de Ética.• Reuniones con los diferentes Departamentos para tratar temas de	

	<p>modificación de la Misión, Visión y Valores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de la modificación por los diferentes encargados y director de la institución. • Modificación de nuestra Misión, Visión y Valores. 	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La institución tiene establecido en su fortaleza institucional un marco de valores alineado con la misión, visión y valores.</p> <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo, con la colaboración de las demás Direcciones de la institución, definió los valores, alineados al PEI, POA y los objetivos organizacionales</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2020-2024 • POA 2024 • Programa de trabajo Comisión de Ética 2024 • 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Hemos creado mecanismos de comunicación para aseguramos que nuestra misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos a través de la comunicación interna y externa mediante la colocación en nuestros carnet y varias área de nuestra institución el cuadro de nuestra misión, visión y valores para que cada colaborador se sienta identificado con los mismo y a la vez reconozca la relación que tiene con el END, ODS y PNPSP.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2024. • Registros de Asistencias • Comunicación solicitud inducción • Carnet de empleados • Planificación RRHH • Código de Ética • Página Web 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Se a socializado con nuestros colaboradores nuestra visión, misión y valores, procurando que cada uno sientan el compromiso de hacer valer cada parte plasmada de los mismos y así poder lograr los objetivos establecidos por la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fotos Misión, Visión y Valores en Físico y Digital. • Carnet de Colaborador • Listado de entrega Carnet • Inducción a colaboradores listado 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y</p>	<p>Contamos con un código de Ética institucional y la comisión de Ética, a fin de gestionar adecuadamente los comportamientos no éticos y que sirva de apoyo al personal en caso de que se reporte algún dilema en ese sentido. Nuestra comisión de ética institucional se instituyó de acuerdo a los lineamientos que establece el decreto 179-21 que crea las comisiones de ética y cumplimientos normativos y sus funciones y la Dirección General de Ética Gubernamental</p>	

<p>puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>(DIGEIG) quienes rigen a su vez y supervisa los lineamientos de dicha comisiones.</p> <p>La comisión de Ética de nuestra institución se conformó el 14 Octubre 2022 siendo juramentados por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Esta comisión tendrá entre sus funciones promover la institucionalización de la ética y el estímulo de conductas íntegras en el servidor público, vigilar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta de los Servidores Públicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta Constitución Comité de Ética. • Código de Ética Institucional. • Acta electoral de la CIGCN • Plan de trabajo Comisión de Ética 	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Prevenimos la corrupción a través del Régimen Ético y Disciplinario a fin de mitigar los conflictos de interés y proporcionar las pautas para resolver en caso de que ocurra alguna situación que perjudique éticamente la institución.</p> <p>Actualmente estamos trabajando en una política interna de conflicto de intereses con la finalidad de seguir aportando a la prevención de comportamientos no éticos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Reunión Conformación comisión de Ética. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética Institucional. • Ley 41-08 de Función Pública. • Ley 200-04 Ley de Libre Acceso Información Pública y Transparencia. • Política interna de conflicto de intereses. • Ley 240-06 Compras y Contrataciones • Informe de Memorias semestral • Charlas comité de Ética • Portal Compras y Contrataciones 	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>Se evidencia con la creación de un diferentes Equipos generales de la diferentes áreas de la institución para para diseñar, crear y fortalecer los diferentes proyectos a implementar bajo los lineamientos de la dirección. Se cuenta con un personal que desarrolla temas de desarrollo institucional. ,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de Reuniones del equipo, con la participación del Señor Director. • Designación de comisiones. 	<p>No se ha realizado</p> <p>Ninguna actividad para reforzar la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados</p>

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con un Organigrama Institucional, un Mapa de procesos y el manual de cargos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama • Mapa Proceso • Manual de Cargos 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La institución reestructuró su estructura organizacional y reviso todos sus procesos, para adecuarlos a los requerimientos y necesidades de los clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama aprobado por el MAP. RRHH • Cronograma de actualización de procesos. • Manual de Proceso • Contratos de servicios legales. 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Dirección de Planificación y Desarrollo trabaja de la mano con los Departamentos y Direcciones, para definir los resultados de la medición de los indicadores de manera trimestral de acuerdo a los objetivos planteados en nuestro POA y el PEI institucional, lo que nos permite dar seguimiento de tal manera que se monitoree los resultados deseados y plasmados en el plan operativo anual y los informes de esos resultados, son enviados a la Dirección General y las áreas correspondientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Evaluación Trimestral del POA 	

	<p>2024</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2020-2024 • Comunicaciones a las área 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Hemos utilizado la plantilla indicada para la elaboración del sistema de gestión de la información, con aportaciones del sistema de control interno y para monitorear el seguimiento a los logros alcanzados</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2024 • Evidencia reunión socialización POA 2024 • Informes trimestrales de seguimiento al POA 2024. 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Estamos implementando el Sistema de Gestión de Calidad con el Modelo CAF y a la vez hemos impartido el taller de la elaboración de la Autoevaluación CAF. Conformamos un Comité de Calidad. Durante el periodo 2024 se han recibido capacitaciones orientadas a la excelencia en la gestión de calidad (CAF) por parte del MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de la Calidad. • Carta remisión Comité de calidad. • Registro de participantes de Taller CAF. • Borrador Autodiagnósticos CAF. • Correos electrónicos (Dominio:@inposdom.gob.do) 	<p>No se ha realizado (Capacitaciones Norma ISO 9001)</p>

<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con una excelente comunicación externa con nuestros clientes y colaboradores, por medio de los diferentes canales de comunicación habilitados para cada caso. Alineados a los objetivos de la institución, en tal caso cada cliente puede monitorear y a la vez rastrear sus paquetes enviados en nuestra página web y nuestros colaboradores cuentan con la opción de un buzón de sugerencia para exponer sus situaciones laborales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico institucional • Portal web, • Murales • Redes sociales (Facebook, Instagram, Twiter, YouTube), grupo de WhatsApp institucional. • Boletines Electrónicos 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Las asistencias de soporte técnico, estamos en el proceso de recuperación de las impresoras de la institución para rehabilitarlas y reubicarlas en áreas donde no tienen. Trabajamos en el desarrollo de implementación de Backup de usuarios de forma automática. Contamos con la herramienta intranet que nos permite el rápido acceso a los diferentes indicadores de medición institucionales.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo técnico del POA. • Acta de reuniones de equipo técnico del POA 2024 • Comité de Calidad. • Reuniones Equipo Operativo 	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>Se ha creado medios de comunicación interna y externa, los cual nos permite establecer canales interno y externos tales como: correo electrónico institucional, murales, las reuniones que se realizan en general, portal web, redes sociales, grupo de WhatsApp institucional. Estos canales están fundamentados en buscar la satisfacción de nuestros clientes y la comunicación efectiva tanto a lo in terno como a lo externo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de quejas y sugerencias de los usuarios. • Correo interno. • Asignación de flotas a los colaboradores. • Respuestas a quejas de los usuarios. 	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>Desde la Dirección se está comprometido al desarrollo, crecimiento e innovación de nuestra intuición de la mano de los objetivos generales plasmados en nuestro POA.</p> <p>Se están elaborando planes estratégicos e institucionales para implementar nuevas estrategias de innovación. Nuestro equipo de gestión ha creado los medios de comunicación</p>	

	<p>para poder afianzar a todos los involucrados en el buen desempeño del desarrollo de los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de los procedimientos. • Política de incentivos • seguimiento y Cumplimiento a indicadores de gestión. • Carta Compromiso segunda versión aprobada 2024 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Los grupos creados para el desarrollo de la institución han asumido el compromiso de aportar para crecimiento y el buen desempeño de nuestra institución, comprometiéndose a colaborar con sus asignaciones y a la vez sintiendo el respaldo de la parte Gerencial.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de las reuniones del equipo operativo. • Declaraciones del Director General • Murales, circulares, portal web 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

<p>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).</p>	<p>Nuestra Institución se rige de acuerdo a los valores institucionales y los objetivos establecidos. Establecimos procedimientos de Revisión por la Dirección y el de Gestión de la Planificación Institucional, con el propósito de revisar el cumplimiento de los objetivos institucionales y de documentación de sistemas y procesos establecidos.</p> <p>Desde el despacho del director se convoca a reuniones semanales cuyo propósito es compartir informaciones de interés y conversar sobre los planes y proyectos que se estén desarrollando en la institución, al mismo tiempo que los colaboradores puedan expresar sus inquietudes, propuestas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración jurada de bienes, por parte de los funcionarios. • Elección del comité de Ética. • Plan de trabajo del comité de ética. • Fotos y convocatorias. • Reuniones de Planificación con los equipos de éticas. 	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se les impulsa a nuestros líderes y colaboradores tener determinada confianza y respeto. Desde la institución se fomenta la igualdad de género y discapacitados, dando oportunidades para el desarrollo de sus capacidades y conocimientos. Además contamos con psicólogos para tratar necesidades individuales.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo del desempeño. • Acción de personal • Programas de integración colaboradores • Instituciones contactada Fundación Loata • Colaboradores discapacitados trabajando en nuestra institución. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Con los diferentes medios de comunicación podemos evidenciar que cada colaborador está en conocimientos de los diferentes proyectos que se están realizando en la institución y a la vez se realizan reuniones periódicas con las diferentes área para dar seguimientos y también exponer los cambios institucionales, de tal manera que la gerencia de cada departamento informe a cada colaborador de su área como van desarrollándose los proyectos de empleados por Dirección.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agenda Reuniones Institucionales 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Cada gerente está comprometido con impulsar el desarrollo de cada colaborador para el cumplimiento de sus funciones y a la vez da seguimiento a que las mismas sean ejecutadas en el tiempo correspondientes, impulsando así el logro de los objetivos generales de nuestra institución lo que permite el desarrollo de sus funciones para impulsar el logro de los objetivos institucionales, proporcionando la información necesaria para que estos realicen sus tareas. Se ha implementado el asignar capacitaciones específicas para conocimiento más amplio de las</p>	

	<p>tareas que cada colaborador debe realizar, proporcionando un mayor impacto a la hora de desarrollar lo asignado.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a los Planes Operativos • Documentación de los Procesos. • Videos, fotos, reconocimientos. • Programas de capacitación. • Evaluación de desempeño • Solicitudes de capacitación Informática 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Los encargados de las diferentes áreas asignan funciones y a la vez empoderan a cada colaborador para que se adueñe de sus procesos mediante la participación en actividades relacionadas con su asignación, lo que permite una mayor comunicación entre colaborador y encargado, dejando bien en claro cuáles son las responsabilidades que están asignada a el colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de desempeño • Informe de reuniones con colaboradores. • Correos electrónicos a las áreas 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Los Directores y encargados de las diferentes áreas delegan las funciones a los colaboradores y a la vez muestran el sentido de que los mismos se adueñen de sus procesos y se empoderen mediante las capacitaciones que se brindan para su desarrollo personal y profesional.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación donde se designan colaboradores • Puntos de agenda de reuniones RRHH • Minutas de Reuniones • Capacitaciones listado asistencia 	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Se trabaja bajo la colaboración de la Escuela Postal la cual brinda capacitaciones para inducir a los colaboradores y a la vez se promueve la cultura del conocimiento y aprendizaje en base a las diferentes capacitaciones realizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de capacitación de la institución. RRHH • Registro de colaboradores(as) capacitados. • Fotos y videos. 	

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):		

<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La participación de grupos de interés en la identificación de necesidades está establecida como un punto de referencia para el buen desarrollo de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Junta de Directores (MOPC, ADUANAS y Representante Sociedad Civil) 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Desde la Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Tecnología de la Información se están realizando la encuesta de clima laboral involucrando a nuestros colaboradores como focos observadores de la institución, con el fin de difundir los cambios del servicio y fortalecer el sentido de pertenencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización de misión, visión y valores. • Informe de encuesta. • Registro de asistencia 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Trabajamos de la mano con las políticas públicas y el desarrollo de las mismas para que cada proceso de desarrollo de la institución este enmarcada bajo los parámetros establecidos y pautados para Nuestros proyectos a corto y largo plazo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2020-2024 • Pago Automatizado Proveedores. 	

<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La institución cuenta con servicios alineados con las políticas públicas.</p> <p>Se ha establecido solicitud de monitoreo de las diferentes transacciones monetarias y a la vez solicitamos un constante monitoreo de nuestra parte presupuestaria para poder cumplir con las políticas públicas establecidas por el gobierno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual. • Plan Estratégico Institucional • Presupuesto 2024 	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Podemos evidenciar que dentro de nuestro esquema de trabajo cumplimos con el involucramiento de sectores externos y políticas de nuestra sociedad, es por tanto que con el ministerio de cultura donde emitimos sellos postales culturales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión de MAE con otros funcionarios • Sellos postales con motivos culturales 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La asistencia de la Dirección General a reuniones en presidencia y con entidades externas donde nuestra institución mantiene una participación activa, con la representación de los funcionarios y también la de empresarios, emprendedores y profesionales en general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia a reuniones de los consejos de 	

	<p>gobierno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a reuniones en la presidencia. • Presentación en el Congreso 	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>Hemos implementado varios convenios con diferentes instituciones para el desarrollo y buen funcionamiento de nuestra institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo INAGUJAS • Acuerdo con la SIE (Superintendencia Electricidad). • Ministerio de Cultura • Convenio ONE (Oficina Nacional de Estadísticas). 	

--	--

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, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político,	Se ha realizado un levantamiento en las diferentes áreas para determinar cuáles son las necesidades de la institución para poder eficientizar y establecer objetivos que puedan ser medibles y	

<p>variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>logrables. Este levantamiento nos da un estimado económico para ver cuáles son las necesidades prioritarias para poder lograr nuestras metas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico • Encuesta de Satisfacción al usuario. • Periódicos. • Comunicaciones • Revista • Medios Digitales 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>A través de la recopilación continua de los grupos de interés, informaciones relevantes para el buen funcionamiento de la institución. Trabajamos para dar respuestas rápidas a las observaciones en nuestro buzón de quejas y sugerencias instalado en nuestra institución.</p> <p>De la mano con el departamento de Planificación y Desarrollo se trabaja en continuas mejoras de los procedimientos para poder llenar y mejorar las expectativas de los grupos de interés internos y externos. Evidenciamos los diferentes procedimientos que se están trabajando para complementar los procesos de la institución, cada área remite un informe semanal de sus diferentes activadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de reporte de quejas de los usuarios. • Reclamaciones de paquetes no 	

	<p>entregados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 311 respuestas en tiempo oportuno. 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>En conjunto con Planificación y el área de atención al usuario analizamos las informaciones suministradas por medio de los buzones de sugerencia y atención al cliente, los que nos permite identificar las necesidades de nuestros usuarios para poder buscar soluciones estratégicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzones de sugerencias • Informes de Resultados de encuestas • Reportes de la Dirección de Supervisión General. 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se trabaja de manera general para dar seguimiento y continuidad al logro de las metas y objetivos institucionales para poder desarrollar planes estratégicos orientados a un FODA interno en la institución y poder identificar cada una de las oportunidades y debilidades que nos aquejan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación y seguimiento de los POA. • Indicadores de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad • Estadísticas • Portal de Transparencia • Memorias 	<p>No se ha realizado El análisis del desempeño en base al FODA y a la Gestión de Riesgo</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La participación de la MAE y los Sub-Directores, Directores y Encargados Departamentales en su traducción de la misión y visión en objetivos estratégicos.</p> <p>Se evidencia que, para la definición de los objetivos estratégicos, que la parte de la misión y visión de la institución; los planes o relativos anuales se formulan en función de los objetivos del PEI y de las prioridades definidas tanto por la Institución como por el Estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Anual • Plan Operativo Anual 	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La participación de los empleados de la institución en la planificación del PEI y e POA Institucional y en los procesos de planificación estratégica institucional y sectorial, se consulta y toma en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la institución, tanto internos como externos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones • Fotos • Registro de asistencia a las reuniones 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Nuestra institución evalúa el POA periódicamente se evalúan los servicios y productos ofrecidos a la ciudadanía, a los fines de identificar oportunidades de mejoras que posteriormente se aplican a los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe trimestral de POA 2024. • Informes evaluación de servicio • Plan de apoyo al medio ambiente • Participación actividades medio ambientales • Charlas medioambientales 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia que contamos con los recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización en la parte económica. Cabe destacar que estamos trabajando para poder aumentar los ingresos generados mensualmente y así poder cumplir a cabalidad con lo requerido. Contamos con un margen de presupuesto y a la vez un plan anual de compras que nos permite monitorear cada proceso. Con relación a donaciones el pasado mes de abril nuestra institución realizo una donación de 378 pacas de ropas de diferentes tipos al Consejo Nacional de la Niñez (CONANI).</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Compras 2024 • POA 2024 • Presupuesto 2024 • Dictamen Técnica DT-002-03 Donación a CONANI. 	
--	--	--

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.	INPOSDOM es una institución que está trabajando para utilizar estrategias para la planificación de los proyectos estipulados. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Proyectos • Informe de revisión del POA 2024 	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	La inclusión de los objetivos estratégicos y operativos en los POA de las diferentes áreas de nuestra institución. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Planes Operativos Anuales 2024. • Informe de NOBACI 	
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	Desarrollamos de planes y programas a través de las diferentes estrategias que hemos estipulado en nuestro POA y PEI de nuestra institución.	

<p>organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2024 • PEI 2020-2024 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Realizamos socializaciones periódicamente con los diferentes departamentos para comunicar de manera eficaz el desarrollo de los proyectos y POA, lo que nos garantiza que se cumplan los objetivos organizacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reunión • Informes • Calendario de reuniones para conocer POA. • Listado de Asistencia a reuniones. • Publicación del POA en la página de INPOSDOM 2024 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Regularmente estamos capacitando a nuestros colaboradores en distintas áreas de acuerdo a las necesidades identificadas, lo que fortalece la cultura de formación y desarrollo de nuestro personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de Capacitación RRHH 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión por Proceso con el INFOTEP, INAP y la Escuela Postal. 	
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.	<p>Contamos con plataformas que se encargan del monitoreo permanente de todos nuestros indicadores de medición.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de índice de Indicadores • Portal de Transparencia • Sismap • Nobaci 	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Nuestra alta gerencia interactúa y da a conocer las informaciones relevantes sobre los planes de modernizar y actualizar la institución.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • República Digital • Servicio 311 • Línea de Servicio al Cliente 	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>Implementamos la inclusión y participación en los talleres de benchlearning del MAP y el trabajo en equipo de la elaboración del POA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento monitoreo POA • Implementación de la Ventanilla Única • Fotos Ventanilla única 	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los	Contamos con los recursos humanos y económicos para ejecutar los cambios	No se ha realizado la disponibilidad de los recursos necesarios para la

cambios planificados.	planificados. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de compras y Contrataciones 2024 • POA 2024 • Presupuesto 2024 	implementación de los cambios planificados.
-----------------------	---	---

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.	<p>La institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos que requiere para un mejor funcionamiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de RRHH. • Solicitud de personal RRHH. 	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	<p>Nuestra institución desarrolla e implementar una política basada en el desarrollo de nuestro mayor activo que son nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la Ley de Función Pública 41-08. • Procedimiento registro de licencias, vacaciones de RRHH. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad de Horario RRHH 	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	<p>Estamos comprometidos con determinan las capacidades de las colaboradores para asegurar la misión, visión y valores que rigen a la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfil de puestos • Manual de Funciones. • Capacitaciones al personal listado 	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>La Institución desarrolla e implementa una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento y recompensa con criterio objetivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Reclutamiento, selección y contratación de personal. • Plan de compensación y beneficio. 	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<p>Tenemos como base la Evaluación de desempeño de nuestros colaboradores enfocados en el resultado y/o metas establecidas y que han sido logradas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plantilla de Evaluación por metas logradas • Manual de cargos 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	<p>Trabajamos bajo los preceptos establecido para poder tener claro cuáles son los cargos que están aprobados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos Aprobado • Organigrama 	

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 competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>Trabajamos con la finalidad de identificar las capacidades actuales de los colaboradores para desarrollar esa fortaleza personal y aplicarla en nuestra institución para esto en nuestra encuesta de clima la cual mide 22 variables a través de 91 afirmaciones en la cual establecemos cual es el pensar en cuanto a Capacitaciones especializada y Desarrollo</p> <p>El cual arrojo un resultado de 70.91% está de acuerdo en que en la institución realiza dicha actividad y un 29.09% en desacuerdo de 264 encuestados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de evaluaciones de desempeño 2023 • Resultados Encuesta de Clima 2023 	No se ha realizado Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento Detención de necesidades • Programa de Capacitaciones • Encuesta de Clima • Resultados Evaluación de Desempeño 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Contamos con la existencia de una estrategia de desarrollo de las capacidades del personal de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de capacitación. • POA 2024 	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	<p>Desarrollamos formas innovadoras para el desarrollo y la capacitación del personal para el buen desempeño de cada colaborador. en nuestra encuesta de clima la cual mide 22 variables a través de 91 afirmaciones en la cual establecemos cual es el pensar en cuanto a Capacitaciones especializada y Desarrollo El cual arrojó un resultado de 70.91% está de acuerdo en que en la institución realiza dicha actividad y un 29.09% en desacuerdo de 264 encuestados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones anuales de desempeño. • POA de cada Dirección. • Programa de capacitaciones • Resultados Encuesta de Clima 2023 	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que	<p>Dentro de nuestro compromiso trabajamos en el establecer capacitaciones para desarrollar las</p>	

<p>incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>fortalezas de nuestros colaboradores para esto desarrollamos Capacitaciones especializadas las cuales se visualizan en nuestra encuesta de Clima aplicada en Maro 2023 donde un 70.9% de los encuestados están de acuerdo en que se establece que desarrollamos competencias individuales que también en ítem de Liderazgo y participación arrojo que un 75.38% está de acuerdo y un 24.62% en desacuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso taller en planificación estratégica. • Taller Manejo efectivo del tiempo. • Taller de comunicación efectiva. 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Hemos trabajamos y apoyamos a los colaboradores para su preparación y desarrollo de sus conocimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller de Inducción a la Administración Pública Ley 41-08. • Régimen Disciplinario • Registro de participación • Fotos 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Promovemos la movilidad interna y externa de nuestro colaborador a través de procedimientos establecidos para los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acción de personal 	

<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Promovemos el desarrollo de nuestros colaboradores por medio del aprendizaje continuo y enfocándonos en las capacitaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones Online • Programa de formación • Cantidad de colaboradores capacitados. 	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Trabajamos bajo los criterios de formación y conocimiento de los conflictos de intereses y gestión de riesgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación Anual 2024 • Plan de trabajo Comisión de Ética (CIGCN) 2024 • Plan de seguridad y salud ocupacional de RRHH 	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Como institución nos hemos comprometido a trabajar de la mano con la incorporación en nuestras actividades, programas de capacitación para facilitar la formación y el desarrollo de los conocimientos de los colaboradores para ser implementados el día a día de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de capacitaciones • Contenidos de programas de las capacitaciones. 	

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

Documento Externo
SGC-MAP

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.	<p>Trabajamos bajo la mano de la comunicación eficaz y efectiva, para poder mantener el trabajo en equipo y que cada área esté involucrada en las socializaciones de desarrollo de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de Comisión de Ética • Creación de Mesa de Trabajo • Norma de comunicación Interna y Externa 	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	<p>Hemos conformados comisiones, grupos y equipos para trabajar las estrategias y objetivos de la institución, muy de la mano con tomar en cuenta las aportaciones de ideas de los colaboradores involucrados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité técnico POA • Equipo Operativo • Comité Calidad 	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	<p>Involucramos a nuestros colaboradores con la implementación de actividades y compromisos asumidos para el buen desarrollo de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño. • Minutas de reuniones. • Informes de equipos de trabajos. 	

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Involucramos nuestro personal en las tareas asignadas para el buen desarrollo de la institución en general dando seguimiento a cada colaborador para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Evidencia Evaluación de desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>		

De manera anual se realiza la encuesta de clima organizacional. Para marzo del 2023 se realizó la encuesta de clima y cultura organizacional en la cual medimos Reconocimiento Laboral, capacitación y desarrollo, calidad de la vida laboral entre otros. En la encuesta mide 22 variables a través de 91 afirmaciones y la muestra fueron 264 colaboradores.

Evidencias:

- Resultado Encuesta de clima 2023

<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	
---	--

Los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos, por tal manera realizamos la encuesta de Clima que arrojo que en el ámbito de Calidad de vida laboral un 73.86 está muy de acuerdo que tenemos condiciones óptimas y un 26.14% que no.

Evidencia:

Documento Externo
SGC-MAP

- Buzón de sugerencia empleados.
- Resultados Encuesta de clima 2023.

<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Nos aseguramos de mantener buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultorio médico en nuestras instalaciones. • Libro de visitas a consultorio. • Estadísticas de medicamentos entregados. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Implementamos un del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA de la Dirección de Recursos Humanos. • Listado de empleados de licencia. 	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Poseemos una atención especial para aquellos colaboradores que presentan alguna discapacidad y a la vez brindamos apoyo a los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parques señalizados. • Operativos médicos 	

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
<p>La Organización:</p> <ul style="list-style-type: none">Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	<p>Están identificados los socios claves y el establecimiento de relaciones con convenios y contratos firmados con diferentes instituciones privadas con públicas. La relación con nuestros proveedores es amplia ya que estamos inscritos en el portal transaccional, donde participan nuestros proveedores en los procesos publicados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">Listado de Proveedores de la institución (Portal Transaccional)Acuerdos InterinstitucionalesAcuerdos Internacionales (UPU)Contrato (Listín Diario)	
<ul style="list-style-type: none">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	<p>Se está trabajando en diferentes acuerdos interinstitucional donde se puede mencionar Ministerio de Cultura, INAGUJA y Oficina nacional de Estadísticas (ONE), Entre otros. En la parte de servicios y productos que recibimos, el departamento de compras establece en el pliego de condiciones.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios firmados • Portal Web • Redes sociales • Fotos Pliego de condiciones • Plan de Desarrollo al medio ambiente • Correos de solicitud apoyo a nuestra institución que trabajan con el medio ambiente. • Participación de actividades medioambientales -fotos 	
<ul style="list-style-type: none"> • Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. 	<p>Se busca continuamente la colaboración en el desarrollo de proyectos que favorecen el crecimiento de nuestra institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio con INFOTEP • Convenio con el Ministerio de Cultura • Convenios Mercadom • Convenios con el ITLA 	
<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 	<p>Por medio del monitoreo continuo y la implementación de las colaboraciones evidenciamos que trabajamos identificando a las necesidades y la importancia de las alianzas con otras instituciones para el mejor funcionamiento del correo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio Internacional con la UPU • Convenio Internacional American ARLINE 	

<ul style="list-style-type: none"> • Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. 	<p>Como institución estamos comprometidos con la ética institucional, por tal razón todos nuestros procesos de compras se hacen basados en la ley 340-06 y publicado en el portal transaccional y a la vez en el pliego de condiciones se establecen los criterios de compras los cuales se ajustan a la necesidad real. También contamos con peritos para evaluar los debidos procesos de compras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capture Portal Transaccional • Pliegos de Condiciones • Evaluación de peritaje. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Contamos con los debidos medios de comunicación para que todos los usuarios puedan mantenerse al día con todo lo que involucre la institución, la transparencia y todo lo que se está logrando.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web. • Sección Transparencia Web • Plan Estratégico Institucional. • Presupuesto y su ejecución. • Comisión de ética • Datos abiertos • Publicaciones de Prensa procesos de compras. 	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Utilizamos medios de comunicación efectiva con nuestros clientes, para conocer sus necesidades y que requieren a la hora de recibir nuestros servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de quejas y sugerencias • Aplicación de Encuestas Satisfacción 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>		

Nos alineamos bajo un marco de trabajo para recopilar la mayor cantidad de datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, para lograr eficientizar los servicios al 100%.

Evidencias:

- Resultados Encuesta de satisfacción.
- Registro de recepción de quejas y/o sugerencias.
- Recepción y entrega de objetos dejados
- Buzones de Sugerencias

<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas</p>	<p>Garantizamos que nuestros clientes conozcan nuestros servicios y a la vez el compromiso asumido por nuestra institución para que puedan obtener lo requerido en el tiempo oportuno y que los mismos</p>	

Compromiso de Servicios al Ciudadano.	sientan la satisfacción del servicio brindado. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso • Catálogo de servicios (Web) 	
---------------------------------------	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	Nuestra gestión financiera está alineada a los objetivos estratégicos financieros para alcanzar un impacto en el desarrollo económico de nuestra institución. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2020-2024 • Plan Operativo Anual 2024 • Programación presupuestaria 2024 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Evidenciamos que como institución estamos comprometidos con una buena administración y saneamiento financiero, libre de riesgos y abiertas a oportunidades de crecimiento y desarrollo. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Cortes Semestrales • Informe de Ejecución Presupuestaria 	

	<p>Mensual.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución Mensual enviada al portal de transparencia • Compras Planificadas (PACC) 2024 	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Procuramos mantener la transparencia financiera y presupuestaria, teniendo toda información al día y cumpliendo con los lineamientos establecidos por la ley.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia de nuestra página Web. • Datos abiertos • Portal Transaccional • RAI • Presentación Mensual SIGEF 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Velamos que nuestros recursos financieros sean bien utilizados, para esto se realizan socializaciones con las diferentes áreas para el buen manejo de los recursos. Por otra parte hemos revisado nuestras tarifas postales internacionales para garantizar que estamos al día con los precios en el mercado y a la vez se está explorando oportunidades de nuevos negocios con el fin de incrementar nuestros ingresos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de ingresos mensuales sustentados por Estados de Resultados. • 	

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.).		No se ha realizado sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Aunque contamos con la descentralización financiera, cumplimos con el monitoreo de los sectores financieros públicos y cumplimos con normas estructuradas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional. • Mapa de procesos • Procedimientos de la Dirección Financiera 	

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.	<p>Desarrollamos políticas para gestionar, evaluar las informaciones relevantes y que influyen en lograr los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos Dirección General 	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Recopilamos informaciones relevantes para que las mismas sean procesadas en tiempo oportuno y así poder ser utilizada con eficacia.	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas a Clientes • Informe de encuesta de satisfacción de usuario • BackuP de resultados obtenidos. • Base de datos RRHH J 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>A través del departamento de la dirección de tecnología, los colaboradores del área adquieren la competencia necesaria para el buen desarrollo de sus funciones, por medio de los diferentes programas orientados a la tecnología tanto interno como externo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria de programas • Certificados obtenidos • Listado de participantes 	<p>No se ha realizado programas para implementar las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales</p>
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Como institución tenemos el deber de establecer procesos nuevos aprendizajes y adquirir aportes de las diferentes áreas sociales y así obtener una cultura de nuevos conocimientos. Contamos con un grupo de creativos en el área de Comunicaciones, los cuales se mantienen actualizados a las novedades que surgen a diario. El área de tecnología realiza al año 2 capacitaciones tendentes a temas relacionados a la tecnología (Gestión de las redes sociales y Uso y manejo del correo electrónico institucional)).</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Institucional (Outlook) • Redes Sociales. 	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Involucramos el personal de la institución en las actividades que pueden aportar conocimientos para todos los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de los Procedimientos de Sistema. • Procedimiento para el manejo de la comunicación interna y Externa. 	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>En nuestra institución implementamos diferentes canales como medida de impulsar el conocimiento y la ideas para proyectar las informaciones relevantes a los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos Electrónicos Institucional • Grupos de Whasapt • Memorándum • Comunicación escrita • Murales 	
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.	<p>Tenemos un espacio destinado para conservar de los datos que se van generando y que con el tiempo hay que guardar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Archivos • Backup información 	

<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Las informaciones de los ex colaboradores están dentro de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpetas conteniendo los documentos. 	
---	---	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El plan relacionado a tecnología está en base a los objetivos y planes estratégicos ya elaborados por nuestra institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI institucional 2020-2024 • Plan Operativo Anual 2024 	<p>No se ha realizado la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos</p>
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Implementamos, monitorizamos y evaluamos la relación costo efectividad de la inversión.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Plan Operativo Anual 2024</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Hemos promovido dentro de nuestros servicios pasarle una categoría informática a interactiva de acuerdo a la NORTIC A5, sobre automatización de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocación de los servicios de forma digital en el portal.GOB.DO 	<p>No se ha realizado el uso de las nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado</p>

<p>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.</p>	<p>Nos apoyamos utilizando varios recursos tecnológicos que nos facilitan el desempeño de las principales funciones que son llevadas a cabo en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servidor Virtual de alojamiento del portal Web(Banahosting) • Servidor Virtual de almacenamiento de data de RRHH (Hostinger) 	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>A través de la implementación de la automatización de servicios, contribuimos en gran manera a una mejora sustancial de los mismos, permitiendo a los usuarios la interacción en línea con los diferentes servicios que ofrece la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foro de dudas y discusiones portal Web • Solicitud de servicio del INPOSDOM a través del portal de servicio Gubernamental Servicios - gob.do (www.gob.do) 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>		<p>No se ha realizado Estamos trabajando en la identificación de mejora en materia de Ciberseguridad basado en la NORTIC A7.</p>
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente</p>	<p>Dentro de lo criterios señalados en nuestra institución a través de nuestro portal Web promovemos herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad.</p> <p>Evidencia:</p>	

electrónico, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Icono discapacitado situado Portal Web. 	
-------------------	---	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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).	<p>El mantenimiento de las instalaciones y estafetas al 100%, y a la vez suministramos lo necesario para poder mantener nuestras edificaciones en condiciones para que tanto los colaboradores como nuestros clientes puedan sentir que están en un lugar limpio y seguro.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de los módulos • Formulario entrega insumos • Fotografía de las instalaciones 	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>Durante el 2024, se está trabajando arduamente para reestructurar y acondicionar al máximo nuestras edificaciones, para que estas se puedan adecuar a la comodidad de los colaboradores y usuarios que visitan nuestras instalaciones, ya sea la sede central o las estafetas. En nuestra sede central hemos mejorado bastante nuestras edificaciones y tenemos un protocolo establecido para que los usuarios que nos visiten obtengan rápida repuestas a la hora de solicitar un servicio.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remozamiento de infraestructura física de los modulo. • Ruta establecida señalizada para cualquier salida de emergencia. • Módulos de servicios señalizados • Personal establecido para atención al cliente. 	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Trabajamos arduamente para que el mantenimiento sea continuo en nuestras instalaciones y lo aplicamos a nuestros equipos técnicos y mobiliarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordenes de compras de materiales, para mantenimiento estructura física • Ordenes de servicios mantenimiento equipos. • Contrato de mantenimiento equipos 	<p>No se ha realizado la aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Contamos con el personal para el mantenimiento continuo de nuestras instalaciones y así poder conservar en perfecto estado la misma. Contamos con plan para que las escuelas, colegios e instituciones puedan visitar y conocer nuestras instalaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografía Instalaciones • Calendario de Limpieza • Fotografías visitantes 	

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Nuestras instalaciones cuentan con un parqueo amplio para el acceso de los vehículos tanto de empleados como visitantes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parqueo para empleados, parqueo para visitantes, estacionamiento para persona con discapacidad. 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Nuestra sede cuenta con una amplia entrada tanto para el público visitante como para nuestros colaboradores y a la vez un amplio parqueo para comodidad de todos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parqueo para empleados, parqueo para visitantes, estacionamiento para persona con discapacidad. 	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La institución cuenta con manuales de procedimientos y mapa proceso para mayor desarrollo y crecimiento de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa procesos • Manual de procesos 	

<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Contamos con la documentación de nuestro POA, mapa de proceso y manual de procedimiento</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de proceso • Manual de procedimientos • Plan Operativo Anual 2024 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Aplicamos cada trimestre nuestra encuesta de satisfacción a nuestros usuarios. En el 2021 obtuvimos en Fiabilidad 79%, Seguridad 91% , Empatía 88% y Capacidad de Respuestas 85% de un total de encuestados 304 y en el 2022 las siguientes dimensiones: Fiabilidad 72.2%, Seguridad: 63.3% , Empatía 65.3% y Capacidad de Respuestas 51.25% y 2024 Fiabilidad: 83%, Seguridad 85%, Empatía 82% y Seguridad 84% de 412 encuestados en 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuestas Usuarios 2024 • Resultados encuestas Usuarios 2023 • Resultados encuestas Usuarios 2022 • Resultados encuestas Usuarios 2021 	<p>No se ha realizado un Análisis y evaluación de los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos</p>
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Con los manuales de procedimientos establecemos que cada área y el personal cumplan con los pasos establecidos para el buen funcionamiento de su área o departamento y a la vez con el acuerdo de desempeño comprometemos al colaborador a cumplir los mismos.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos 	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>Como institución estamos comprometidos a involucrar a los colaboradores en las mejoras de los procesos establecidos, para esto realizamos reuniones permanentes para que exista un constante involucramiento del personal con el fin de mejorar los procesos y servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de Reuniones • Encuesta de clima organizacional 2023 	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	<p>Elaboramos junto al personal pertinente los planes operativos con presupuesto para cada actividad a desarrollar.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2024 • Plan Anual de Compras 2024 	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>Como institución estamos comprometidos a buscar las formas menos complicadas para poder agilizar los procesos de servicios al cliente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de Calidad • Procesos aprobado por el MAP • Correos electrónicos • Minutas de reunión • Evaluación de desempeño 	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de	Nos esforzamos en trabajar con los objetivos establecidos para garantizar el cumplimiento de	

datos personales y de información del Estado).	<p>las normas y que las mismas se desarrollen para el crecimiento de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Back up de datos 	
--	---	--

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.	<p>Nos hemos comprometido con los grupos de interés para que estos se sientan identificados con todo el desarrollo que de la institución y a la vez gestionamos de manera eficiente la solución de los reclamos en cuanto a todo lo que nos plantea el usuario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a Indicadores • Medición del POA • Respuesta a Reclamos 	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>Se han establecido criterios para que cada servicio dado pueda adaptarse a satisfacer las necesidades de ciudadanos y clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias • 311 • Redes sociales • Correos Electrónico • Encuesta de satisfacción de usuarios 	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Involucramos a los ciudadanos a que conozcan nuestra institución y a la vez sean parte del crecimiento de la misma. Por tal razones nos enfocamos en conocer a la ciudadanía involucrada a nuestros servicios y aquellas que aún no nos conocen al máximo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instituciones que nos visitan • Buzón de sugerencias • Redes sociales • Línea de servicios al cliente 	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Tenemos los servicios accesibles en línea, horarios y la documentación legible y entendible para que el usuario pueda acceder a ellos de manera fácil y eficaz.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de encuesta de satisfacción de usuarios • Campañas publicitarias • Página Web con nuestros servicios 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Cada proceso está establecido sobre la línea planteada por las instituciones que nos dirigen, para que cada proceso se realice bajo las directrices establecidas por los órganos rectores.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de proceso • MAP 	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Hemos realizado convenios con otras instituciones para desarrollar proyectos para el buen funcionamiento de nuestra institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios con ONE • Convenio con Ministerio de Cultura • Convenios con INAGUJA • Convenio con la UPU 	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Trabajamos bajo un sistema de pago monitoreado electrónico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagos Electrónicos 	<p>No se ha realizado Grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas</p>
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<p>Hemos establecido la creencia de que se debe capacitar al personal para que sus conocimientos puedan ser desarrollados y aplicados para el buen funcionamiento de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller de inducción elaboración CAF • Curso Gestión por Proceso INFOTEP • Socialización de los indicadores SISMAP 	

<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Estamos enlazados con instituciones y organizaciones para el buen funcionamiento de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio Comedores Económicos • Convenio Ministerio de Cultura • Convenio con CONANI 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Tenemos relaciones con diferentes instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio con Ayuntamiento Santo Domingo este, Oeste). • Convenio con INFOTEP para los locales. • Convenio Comedores Económicos 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>Mantenemos una imagen pública que cada día va repuntándose a una buena percepción del ciudadano que utiliza nuestros servicios. En nuestras últimas encuestas de satisfacción hemos obtenidos resultados en el 2021 Capacidad de respuestas 85%, Fiabilidad 79% de 304 encuestados y en el 2022 de Capacidad de respuestas 51.25%, Fiabilidad: 54.2% de 349 encuestado, donde se manifiesta que los clientes están teniendo una mayor confianza en nuestra institución. En nuestra encuesta de satisfacción al usuario 2023, la cual se aplicó en el mes de mayo con una muestra de 366 encuestados arrojo lo siguiente: Capacidad de Respuestas 63%, Fiabilidad 59% y Fiabilidad: 83%, Seguridad 85%, Empatía 82% y Seguridad 84% de 412 encuestados en el 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta satisfacción al usuario 2021 • Encuesta satisfacción al usuario 2022 • Encuesta satisfacción al usuario 2023 • Encuesta satisfacción al usuario 2024 	<p>No se ha medido Seguimiento Protocolos y Desechos contaminantes</p>
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Contamos con un personal de Servicio al Cliente, el cual está orientado tratar al cliente con todas las reglas de cortesía y buscar una pronta respuesta al usuario con cualquier relación a algún reclamo o información de los servicios. Hemos recibido en lo que va de año a través de nuestra línea 311 en el periodo Enero-Marzo 2023 obtuvimos 4 quejas y una 1 reclamaciones las cuales fueron resueltas. En el 2022 Enero-Marzo obtuvimos 1 queja y 2</p>	

	<p>reclamaciones resueltas en el periodo de 5 días. En el 2021 la cantidad de 2 quejas y 3 reclamaciones. También aplicamos nuestra encuesta de satisfacción al ciudadano la cual arrojó los siguientes resultados: Empatía 65.3%, Trato al usuario 63.3% y Capacidad de respuestas 51.25% de 349 encuestados. En la encuesta de Satisfacción al Usuario aplicada en Mayo 2023 los resultados fueron los siguientes: Empatía 68%, Trato al usuario 44%, Capacidad de respuestas 63% de 366 encuestados. En la encuesta de Satisfacción al usuario 412 encuestados Empatía 82%, Trato usuario 84%, Satisfacción al usuario 85%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias • Resultados de encuestas de satisfacción al usuario 2021 • Resultados de encuestas de satisfacción al usuario 2022 • Resultados de encuestas de satisfacción al usuario 2023 • Estadísticas Línea 311 Enero-Mayo 2024 • Redes sociales 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Los grupos de trabajo están contemplados para el desarrollo de las tomas de decisiones de la institución y también enfocados en trabajar con los clientes para procesos de mejoras en las tarifas y los servicio que brindamos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de Reuniones 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión Focos de apoyo cambio tarifas 	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>Disponemos con una página Web que contiene una sección de transparencia y a la vez muestra todo lo que somos y ofrecemos como institución. Los procesos de compras son visibles en el portal transaccional donde pueden observar todos los pasos del proceso que están regidos bajo la ley 340-06 de Compras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web • Procesos Portal Transaccional. • OAI 	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>Como institución estamos comprometido con una cultura de integridad y confianza, esto lo visualizamos en la eficiencia de los servicios brindados. En el 2021 Capacidad de Respuestas 85% de 304 encuestados. En el 2022 en capacidad de respuesta obtuvimos un 51.25% de 349 encuestados. 2023 Capacidad de Respuesta 63% de 366 encuestados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios 2021. • Resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios 2022. • Resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios 2023. • Resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios 2024 	

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>En el año 2021 se determinó que la dimensión de confianza en el aspecto de seguridad es de 91% demostrando que nuestros clientes confían en que nuestros servicios son de calidad y que a la vez sus paquetes serán recibidos y enviados a tiempo. En el 2022 un 63.3%, y en el 2023 un 78% En el 2021 encuestamos 304 usuarios, 2022 la cantidad de 349 encuestados y en el 2023 encuestados 366.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios 2021. • Resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios 2022. • Resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios 2023. • Resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios 2024 	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Somos una institución pro-inclusión y contamos con rampas para personas discapacitadas, horarios flexibles, ventanilla única y los costos de nuestros servicios en nuestra página Web y listado de las mismas en cada cubículo de servicio al cliente, horarios adecuados y un costo competitivo.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web con horarios • Parqueo señalizado • Rampa de acceso 	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>Nuestros servicios están certificados bajo la NORTIC A2, 2016, NORTIC A3, 2014, NORTIC, Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • NORTIC A2, 2016 • NORTIC A3, 2014 	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>Mediantes encuestas y los resultados obtenidos buscamos fortalecer la política de crecimiento e innovación para poder brindar el mejor servicio a todos los usuarios no importando género, o discapacidad alguna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respuestas paquetes extraviados • Rampa clientes discapacitados 	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>INPOSDON ha asumido el compromiso de mantenernos innovando y para esto contamos con Wi-Fi gratis en toda la institución, además la creación de la ventanilla única para más fácil manejo de los envíos de paquetes en una sola estación de servicio y actualmente se ha implementado el pago de nómina y a proveedores de manera electrónica.</p>	<p>No se ha medido Capacidad de la organización para la innovación</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos ventanilla única • Pagos electrónicos. 	
6) Agilidad de la organización.	<p>Trabajamos para buscar y dar pronta respuestas a nuestros usuarios, de tal manera que satisfagamos sus necesidades. Para esto contamos con un equipo que trabaja en la satisfacción del usuario y poder dar respuestas seguras y rápidas establecidas en 15 días. En el 2021 Capacidad de Respuestas 85% de 304 encuestados y 2022 51.25% de 349 encuestados. En el 2023 de 366 el resultado fue de un 63%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción al usuario 2021 • Encuesta de satisfacción al usuario 2022 • Encuesta de satisfacción al usuario 2023 • Encuesta de satisfacción al usuario 2024 	
7) Digitalización en la organización.	<p>Se han implementado varios procesos para poder comenzar a Digitalizar la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias Reuniones RRHH y Departamento Tecnología. • Levantamientos de Necesidades-Informe • Plan de Digitación 	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>Hemos establecimos procesos para dar pronta respuestas a la quejas de nuestros clientes y también contamos con una página Web y medios de comunicación activas que están actualizadas con todas las novedades que van surgiendo dentro de la institución con la finalidad de que toda la información sea transparentada al 100%. Tenemos pautado un tiempo de respuesta a nuestros clientes de 5 días laborables. En el 2023 en el periodo Enero-Marzo 2023 recibimos 4 quejas, 1 reclamación, para Enero-Marzo 2022 recibimos 1 queja y 2 reclamaciones y en Enero-Marzo 2021 recibidos 2 quejas y 3 reclamaciones las cuales fueron resueltas en un plazo de 5 días.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas Enero-Marzo 2023-2022-2021 Línea 311 • Carta Compromiso • Respuestas a Clientes. 	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>El compromiso asumido por nuestra institución es dar respuestas rápidas y exactas a las quejas de nuestros ciudadanos y que estas sean en el menor tiempo posible, el cual se establece 5 días para responder. En el 2023 en el periodo Enero-Marzo 2023 recibimos 4 quejas, 1 reclamación, para Enero-Marzo 2022 recibimos 1 queja y 2 reclamaciones y en Enero-Marzo 2021 recibidos 2 quejas y 3 reclamaciones las cuales fueron</p>	

	<p>resueltas en un plazo de 5 días.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso • Reportes de servicio al cliente • Estadísticas Periodo Enero-Marzo 2023 • Estadísticas Periodo Enero –Mayo 2024, Línea 311 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se ha medido Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Contamos con una carta compromiso la cual nos compromete como institución estar por encima de los estándares de calidad y brindar servicios que garanticen la satisfacción de los usuarios y a la vez está fijado por atributos de Fiabilidad y Cortesía en un 95%. De lo cual en el 2021 obtuvimos 91% y 2022 54.2%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores SISMAP • Datos portal Web • Datos Transparencia • Encuestas de Satisfacción. 2021 y 2022 • Encuestas de Satisfacción. 2023 • Encuestas de Satisfacción Carta Compromiso 2024 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>Contamos con canales de comunicación informativa.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales (Facebook, Instagram) • Portal Web Institucional. 		
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Tenemos a disposición de todos los usuarios canales diversos para difundir información de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales (Facebook, instagram) • Correos Electrónicos • Portal de transparencia 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Disponemos de un Plan Operativo Anual, Un Plan Estratégico Institucional y Plan de Compra que nos permite trabajar con nuestros objetivos y metas a cumplir.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2024 • Plan Estratégico Institucional 2020-2024 • Plan de Compras y Contrataciones 2024 	

4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>En nuestra página Web contamos con una sección de transparencia y toda la información relevante de la OAI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web transparencia 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		

Nuestro horario laboral para envíos y recibir paquetes es de Lunes a Viernes 8:00 a 6:00pm y Sábados de 9:00 am a 1:00pm Y nuestro horario administrativo es de lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm.

Evidencias

- (Página Web)inposdom.gob.do/servicios

6) Tiempo de espera.	<p>El tiempo promedio de espera para un cliente ser atendido es: 05 a 10 minutos. Con relación a tiempo de espera para responder quejas y sugerencias 5 días laborables.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Página Web)inposdom.gob.do/servicios • Resultados estadísticas Línea 311 	

<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El que el tiempo promedio de espera para un cliente ser atendido es: 10 a 15 minutos. Para Recibir paquetes dependiendo de la Región: América de 7 a 10 días, Europea de 9 a 12 días y Resto del Mundo de 10 a 15 días laborables.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Página Web)inposdom.gob.do/servicios 	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Contamos con servicio expreso para enviar documentos y/o paquetes a todas partes del mundo. Los precios oscilan por región: América desde RD\$2,000.00 Hasta 12,600.00 por el pesos en KGS 01-05 hasta 29.6-30.0 kgs, Región Europea desde RD\$2,300.00 hasta 15,540.00 y Resto del Mundo RD\$2,800.00 Hasta 18,100.00 con los mismos Kgs. Apartado postal: Precio RD\$2,000.00 Santo Domingo y resto del país.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Página Web)inposdom.gob.do/servicios 	
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Contamos con los medios informativos para cualquier duda de la gestión de los servicios brindados y también los usuarios pueden monitorear como sus paquetes se están moviendo hasta llegar al destino final.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso • Catalogo Web 	

- Monitoreo de paquetes vía Web
- Medios de Comunicación-Redes Sociales.

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.	<p>En el año 2023 se determinó que el 63% de nuestros clientes confían en que nuestros servicios y establecen que son de calidad y que a la vez sus paquetes serán recibidos y enviados a tiempo, en el 2022 Capacidad de Respuestas 51.25% y en 2021 85%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios 2024. • Resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios 2023. • Resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios 2022. • Resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios 2021. 	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Hemos implementado un plan para poder dar pronta respuestas a las quejas de nuestros usuarios y a la vez las sugerencias las analizamos para implementar o reforzar la que tenemos de la mano a la acción para dar pronta respuestas. En el 2023 en el periodo Enero-Marzo 2023 recibimos 4 quejas, 1 reclamación, para Enero-Marzo 2022 recibimos 1 queja y 2 reclamaciones y en Enero-Marzo 2021 recibidos 2 quejas y 3 reclamaciones las cuales fueron resueltas en un plazo de 5 días.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos estadísticos Línea 311 Enero-Marzo 2024-2023-2022 y 2021. • Buzón de quejas y sugerencias • Respuestas vía Whasapt usuarios 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Nuestros métodos para dar pronta respuesta a los usuarios y ciudadanos en general son eficaces y efectivos, los cuales van de la mano de la tecnología. En el 2023 en el periodo Enero-Marzo 2023 recibimos 4 quejas, 1 reclamación, para Enero-Marzo 2022 recibimos 1 queja y 2 reclamaciones y en Enero-Marzo 2021 recibidos 2 quejas y 3 reclamaciones las cuales fueron resueltas en un plazo de 5 días.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas periodo Enero-Marzo 2023-2022 y 2021 Línea 311 • Servicios en línea • Página Web actualizada 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Cumplimos con lo establecido para la publicación de nuestros servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NORTIC A2 2016-NORTIC A3-2014 y NORTIC E1, 2018 • Portal Transparencia • SISMAP • SISCOMPRAS 	

<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Como una institución de servicios monitoreamos constantemente la evaluación que tienen nuestros clientes a través de las diferentes encuestas realizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de resultado encuestas • Medidas a tomar bajo plan de mejoras. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Contamos con un portal web (www.inposdom.gob.do) en la cual mostramos los servicios, horarios y todo lo relacionado con la institución. También en la misma pueden ver todo lo que va surgiendo en la institución y lo relacionado con las mismas. Un punto vital es que todos nuestros movimientos financieros están transparentados y a la vez los usuarios pueden monitorear sus paquetes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web • Portal Transparencia 	

<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Actualmente reflejamos un 83.67% en el indicador de transparencia gubernamental.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicadores de transparencia 	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Hemos implementado encuesta de satisfacción al usuario las cuales arrojaron los siguiente resultados: 2023 el resultado fue un 56% de 366 encuestados y 2022 el promedio 76.2% de 349 encuestados y en el 2021 73 % de 304 encuestados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta satisfacción usuario 2023 Encuesta satisfacción usuario 2022 Encuesta satisfacción usuario 2021 	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Trabajamos de la mano de RRHH para inducir a cada empleado para dar a conocer la institución y a la vez de socializar la Misión, Visión y Valores la</p>	<p>No se ha medido Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores</p>

	<p>cual está plasmada en nuestros carnet y así cada decisión tomada por los altos mandos puedan hacerse bajo la participación de los colaboradores. Aplicamos la encuesta de Clima Organizacional la cual arrojo los siguientes resultados con relación a Mejora y cambio un 71.89%, y la Identidad con la institución y valores 75.53%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carnet de Empleados • Socialización con las áreas • Inducción de personal listado • Encuesta Clima Organizacional Marzo 2023 	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se han conformado varios comités de trabajo para establecer mejoras continuas y garantizar que los procesos mejoren continuamente, especialmente en los servicios que tenemos. También estamos trabajando con el Comité de calidad para la elaboración de la Autoevaluación CAF mejora institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformación de Comités • Comunicaciones • Informes 	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Tenemos establecido procedimientos correspondientes ante cualquier situación de que pueda llevar una situación de acoso o caso de corrupción. Trabajamos para fortalecer la confianza de los colaboradores en poder denunciar</p>	

	<p>con la seguridad que no estarán expuestos ni removidos de sus obligaciones laborales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento Relaciones Laborales • Comisión de Ética 	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Como institución de servicio y que está comprometida en que nuestros colaboradores se sientan comprometidos con el mejor desarrollo laboral, aplicamos mecanismo de consulta para determinar cómo vamos logrando los objetivos y metas que involucran al personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones gerentes áreas • Reuniones con colaboradores 	
6) La responsabilidad social de la organización.		

Se está trabajando en la Carta Compromiso al Ciudadano y a la vez poder eficientizar los servicios brindados en nuestra institución y así poder dar a conocer la responsabilidad que tenemos como institución con nuestros clientes-usuarios. También hemos entablado relación con escuelas y colegios para que puedan visitar nuestra institución y conocer la historia y todo lo que ofrecemos.

Evidencias:

- Borrador Carta Compromiso
- Imágenes Escuelas y Colegios visitándonos. Carta compromiso aprobada segunda versión

7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Dentro de la encuesta de clima organizacional, presenta apertura en los cambios que según los	

	<p>colaboradores se deben aplicar para la mejora de sus funciones, mediante sugerencias emitidas por estos. Al aplicarse la encuesta de clima en Marzo 2023 los colaboradores indicaron en cuanto al uso de la tecnología que debemos obtener mejores equipos tecnológico aun así la valoración fue de 69.13% De acuerdo y un 30.87% En desacuerdo de una muestra de 264 colaboradores.</p> <p>Evidencia: a) Encuesta de Clima 2023</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>		

digitalización en la organización

No se ha medido. El impacto de la

<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Podemos medir la satisfacción de usuario a través de nuestras encuestas de Satisfacción del Usuario, y hemos obtenido un en capacidad de respuestas 42%% 2023 y en el 2022 un porcentaje de 51.25%, en el 2021 85%, con relación a la satisfacción del cliente en cuanto a servicios recibidos.</p> <p>Evidenciamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Encuesta de satisfacción de usuario 2023. • Resultado de Encuesta de satisfacción de usuario 2022 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Encuesta de satisfacción de usuario 2021 	
--	---	--

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.	<p>La alta gerencia apoya y mantiene una posición firme para por que se mantengan y cumplan los indicadores de Gestión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de Gestión • SISMAP • NOBACI 	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>La Institución cuenta con procesos diseñados y documentados con lo requerido para que cada proceso esté debidamente alineado a los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa proceso 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Optimizamos el compromiso que tiene cada colaborador con el desarrollo de los objetivos de la institución y para esto cada encargado distribuye los trabajos de acuerdo a las capacidades y competencias.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de puestos • Evaluación de desempeño 	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Establecemos que el conocimiento es fundamental para el crecimiento personal y también de la institución por tal razón involucramos a nuestros colaboradores en los diferentes cursos impartidos que se adapte al crecimiento de los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de capacitaciones • Cursos tomados • Fotos actividades 	<p>No se ha medido La gestión del conocimiento.</p>
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La comunicación es vital para el buen desarrollo de nuestra institución, de tal manera estamos comprometidos a que la comunicación y las informaciones sean efectivas y de calidad a la hora de llegar a nuestros colaboradores y usuarios. En nuestra encuesta de clima se pudo vislumbrar que en relación a la comunicación un 73.86% y 26.14% establecieron que la comunicación es efectiva siendo el valor ms alto De acuerdo con una muestra de 264 encuestados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupos de Whasapt • Comunicaciones a las áreas internas • Página Web actualizada • Correos electrónicos institucionales 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Flotas a las áreas • Encuesta CLIMA Marzo 2023 	
--	---	--

6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.

En nuestra encuesta de clima aplicada en Marzo 2023, un 65.61% de los colaboradores entienden que tienen un Reconocimiento Laboral en cuanto a la realización de su trabajo. En la parte de Calidad de Vida Laboral 73.86% y Liderazgo y participación 75.38%, Colaboración y trabajo en equipo 75.95%, Relación con los Empleados, colegas y colaboradores 73.39% de 264 colaboradores encuestados.

Evidencias:

- Resultados Encuesta de Clima Organizacional Marzo 2023

No se ha medido

	No se ha medido resultados de encuesta de Clima periodo 2021 y 2022.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>En nuestra encuesta de Clima Organizacional realizada en Marzo 2023 la percepción en cuanto a Mejoras y cambios fue de un 71.89%, en Capacitación especializada y Desarrollo un 70.91% y uso de tecnología un 69.13% de 264 colaboradores encuestados.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional Marzo 2023 	No se ha medido El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>Fomentamos la cultura del trabajo bajo un ambiente laboral en el cual nuestros colaboradores se sientan respaldado por la Ley 41-08 ley de función pública. Por tal razón aplicamos nuestra encuesta de Clima donde se reflejó que el 73.86% está de Acuerdo y un 26.14% En desacuerdo sobre la calidad de Vida Laboral, encuesta aplicada en marzo 2023. Los mismos manifestaron que el ambiente de trabajo es bueno y la cultura de la organización se manifiesta. También en la Relación con los empleados, colegas y colaboradores, los resultados fueron 73.39% De acuerdo y 26.61% En desacuerdo para un total encuestado de 264 colaboradores encuestados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados Encuesta de Clima Marzo 2023 	<p>No se ha medido, El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Este enfoque sobre el apoyo que da la institución en caso que esté pasando alguna situación el colaborador, contamos con una psicóloga que da soporte a nuestros colaboradores en cualquier situación emocional que se presente y tenemos en nuestras instalaciones un dispensario médico para brindar los primeros auxilios. Por tanto esto se refleja en nuestra encuesta de Clima Organizacional refleja la satisfacción de los colaboradores con relación al enfoque sociales y obtuvimos como lo siguiente: Calidad de vida laboral 73.86% De acuerdo y 26.14% En</p>	<p>No se ha medido, El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>

	<p>desacuerdo, Balance trabajo familia un 65.53% y un 34.47%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima 2023 • Fotos • Solicitud de permisos 	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>En la encuesta de clima se puede observar que nuestros colaboradores entienden que las oportunidades de desarrollo para promociones y ascenso fue el siguiente sin distinción de sexo fue: Reconocimiento laboral 65.61% Y 34.39%, Equidad y Género 60.73% y 39.27%, Calidad de vida laboral 73.86% y 26.14 siendo el % más alto De acuerdo y menos alto Desacuerdo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima 2023 	

No se ha medido, El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.

4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Las instalaciones están siendo remozadas tanto en la sede principal como en las estafetas para una mayor comodidad de nuestros empleados y usuarios, esto se refleja en nuestra encuesta de clima, la cual arrojó los siguientes resultados: En calidad de vida laboral un 73.86% está de acuerdo y un 26.14% no de acuerdo, lo que nos muestra que una gran parte de los colaboradores</p>	<p>No se ha medido resultados encuesta de clima 2021-2022.</p>

	<p>se siente a gusto en su área de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados Encuesta de Clima 2023 	
--	---	--

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.	<p>En la encuesta de clima aplicada en el 2023 de los empleados opinan que la institución promueve el crecimiento dentro del sistema de carrera, en la encuesta de clima se refleja que en el Enfoque a Resultados y productividad un 75.19% está De acuerdo y un 24.81% en Desacuerdo y en la parte de Servicio Profesional de Carrera un 66.67% y un 32.58 respectivamente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados Encuesta de Clima Marzo 2023 	No se ha medido la percepción del desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Para el periodo 2023 se reflejó que 73.83% de los empleados muestra un nivel de motivación y consideran que esto lo empoderan en todos los renglones laborales, especialmente en la calidad de vida laboral, un 75.38% Liderazgo y participación y un 75.19% en el enfoque a resultados productividad.</p> <p>Evidencias:</p>	0 la percepción de la motivación y empoderamiento

	<ul style="list-style-type: none"> Resultados Encuesta de Clima 2023 	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Para el 2023, el 70.91% de los colaboradores entienden que los programas de capacitaciones están alineado a sus funciones, en el marco de Capacitación especializada al desarrollo, de una muestra de 264 encuestados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados Encuesta de Clima Marzo 2023 	No se ha medido la percepción del acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. 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.).	En las estadística del Departamento de RRHH se han puesto de manifiesto que los colaboradores están motivados a la hora de realizar sus actividades manifestado en Calidad de Vida Laboral con un 73.86% de colaboradores satisfecho. Por otra parte en el cuatrimestre Enero-Abril 2023 hemos tenido 70 colaboradores que han reportado enfermedades comunes y 84 Licencia permanente. Con relación a las quejas del personal fueron 3 y 5 Sugerencias las cuales fueron orientadas a aumento de sueldos, proporcionar equipos tecnológicos más modernos	.1

	<p>para promover un colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe RRHH • Reporte de Colaboradores con enfermedades Enero-mayo 2024. • Reuniones tecnología y RRHH • Comunicaciones Motivaciones al ponche. • Informes de Nivel absentismo. 	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>En las estadísticas de RRHH el periodo 2023, 264 colaboradores completaron la encuesta de clima y cultura organizacional, para completar el 100% de los encuestados y obtuvimos como resultado un 71.89% que entienden que están incluidos en el plan de mejora y cambio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Encuesta de clima organizacional Marzo 2023. 	No se ha medido resultados encuesta de clima.
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>No se han registrado conflicto de interés dentro de la comisión de ética Pública – INPOSDOM, Cantidad de Conflictos: 0 al mes de abril 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Comisión de Ética • Correo de no comportamiento no Etico 	

4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		

El Departamento de RRHH en colaboración con Senasa realizo una jornada de Salud la cual abarco: Toma de Muestra, Donación de Medicamentos, Vacunación (Hepatis A, B y C) y Consulta de Nutrición. La 2da. Jornada de se realizó para La Vacunación de la INFLUENZA. El índice de asistencia de ambas actividades fue un promedio de 100 a 150 personas. En mayo del 2023 se envió una comunicación Director regional Área VII DE Salud Publica solicitando una nueva jornada de vacunación para combatir Tétanos, Hepatitis y Covic-19.

Evidencias: V

- Convocatoria Jornada Consultas y vacunación con la colaboración de SENASA
- Listado de personas atendidas.
- Comunicación a Salud Pública.

	Plan de mejoras	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>Para el Periodo 2023 el 70% de los usuarios encuestados con una muestra de 366 personas especificaron que se encuentran satisfechos con la atención brindada en el servicio. Para el 2022 con 349 usuarios encuestados un 65.3% para el indicador de empatía y para el 2021 88% de 304 encuestado y de 412 en el 2024 Empatía un 86%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción de usuarios 2024 • Encuesta de satisfacción de usuarios 2023 • Encuesta de satisfacción de usuarios 2022 	

- Encuesta de satisfacción de usuarios 2021

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.	<p>Para Marzo del 2023 el 75.19% de los colaboradores de las áreas administrativas y operativas tienen un resultado con relación al Enfoque a resultados y productividad satisfactorio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Encuesta de clima organizacional marzo 2023. 	No se ha medido encuesta de clima 2021 y 2022 y no hay medición de resultados de evaluaciones.
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>En nuestra encuesta de clima los resultados arrojados en uso de tecnología fue de 69.13% y en Comunicación 73.86%.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima marzo 2023</p>	No se ha medido indicadores sobre el uso de herramientas digitales en el periodo 2022 y 2021.
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>Se ha aplicado la encuesta de Clima y cultura organizacional en Marzo 2023 donde un 70.91% de los colaboradores indico estar satisfecho con la Capitación Especializada y Desarrollo y con relación al Enfoque al resultado y Productividad un 75.19%. con un total de colabores encuestados de 264 colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Marzo 2023 	No se ha medido encuesta de Clima periodo 2021-2022.
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	En el 2022 la Dirección de Recursos Humanos en conjunto con la Dirección de Planificación y	

	<p>Desarrollo crearon el Manual de Compensación y Beneficios hacia el colaborador.</p> <p>Evidencias: Manual de Compensación y Beneficios de RRHH. Empleados del año Reconocimientos empleados del mes</p>	
--	---	--

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:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Nuestra institución está comprometida con el desarrollo social por lo que realiza actividades sociales y culturales, invitando escuela e instituciones para que conozcan las instalaciones y servicios que ofrecemos, a la vez gestionamos el transporte para comodidad de los visitantes, por otra parte emitimos sellos portales con motivo cultural y hemos realizado jornada de vacunación.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de escuelas • Fotos • Página Webs 	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	<p>Para el 2022 se logró cumplir con las compras de artículos de oficina por un valor de 2, 908,975. 07 representando un 4.8% del monto total presupuestado en el 2022 y para el cuatrimestre del 2023 se ha comprado 600,204.86 representando un 0.28% del total del presupuesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Transaccional 	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	<p>Para el periodo Enero-Abril 2023 hemos recibido 5 escuelas públicas y privadas sumando un total de 136 alumnos que reciben charla sobre nuestra institución, la historia y conocen las instalaciones. Dentro de las actividades culturales tenemos una exposición en el área del lobby sobre la evolución de los sellos postales la cual está abierta a todo público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de escuelas • Fotos • Página Webs 	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	<p>Se ha restablecido la comunicaciones vía correo, grupos de whasapt para el ahorro de papel y tinta.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos de Whasapt • Correos Institucionales 	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>Como institución nos regimos bajo los fundamentos de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) realiza un impacto en la calidad de la democracia, transparencia y el comportamiento ético de los ciudadanos clientes a través de acuerdos informes de resoluciones sobre procesos de compras y documentos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia • Página Webs • Indicadores de Transparencia • Fotos • Procesos Compras DGCP • Código de ética. • Acuerdos interinstitucionales. 	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		

La institución trabaja bajo las normas establecidas en mejora medioambientales y de cambio Climático.

Evidencias:

Se trabajó arduamente con la finalidad de reforzar nuestros esfuerzos para contribuir al medio ambiente y aportar a las mejoras continuas de nuestro entorno.

Evidencias:

1-Plan de Desarrollo Medioambiental

2-Reuniones instituciones medioambientales-Sostenibilidad Ambiental

3- Campaña de Sostenibilidad Ambiental

4-Creacion de Comisión de Sostenibilidad Ambiental.

<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con una página de transparencia donde pueden ver todo relacionado a la institución en materia de transparencia y contamos con un equipo de ética que monitorea que los procesos se cumplan bajo los lineamientos del código de ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia Webs 	
--	---	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>		

No se ha medido actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades</p>	<p>Como institución realizamos convenios con</p>	

<p>relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>diferente empresa e instituciones para que podamos lograr ser de la institución con mayor crecimiento a nivel público. La Institución en el 2023 la cantidad de tres nuevos convenios, 2022 uno y 2021 cinco. Que engloban convenios Sociales, Convenios de Proyectos, Convenios Internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios Ministerio de Cultura • ITLAS • Consulado New York 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Hemos fortalecido nuestros medios de comunicación para que nuestras redes sociales estén a los niveles requeridos para satisfacer a la población que nos consume. En el área de redes sociales registró un aumento en el número de seguidores y los niveles de impacto, gracias al incremento en las publicaciones, las cuales esperamos seguir aumentando con el objetivo de posicionar INPOSDOM como una institución que este al nivel de los nuevos tiempos.</p> <p>Como parte del fortalecimiento institucional que inició en este 2023, hemos logrado avanzar en los siguientes puntos que son:</p> <p>Comunicar a los colaboradores y a la ciudadanía sobre las actividades realizadas publicadas a través de nuestra página web y plataformas sociales de la institución, creando contenidos mucho más atractivos y de cara a las informaciones que necesita saber ese público, relacionadas de igual manera con los servicios que ofrece la entidad postal.</p> <p>En el caso de las redes sociales, se ha obtenido un gran alcance, relacionado con la integración de más</p>	

	<p>seguidores, incluida las interacciones del personal de la entidad postal.</p> <p>Pues, al realizar alrededor de 191 publicaciones entre ellas de fotografías, videos e infografías, de las cuales hemos adquirido más de 18 mil visitas e interacciones con la ciudadanía, lo que permitió un crecimiento de 447 nuevos seguidores, correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo del presente año, generando un alcance de entre un 20 a un 50 % sobre la cantidad de usuarios a los que les puede llegar el contenido creado y emitido a través de las diferentes social media de la institución .</p> <p>De igual forma, el trabajo realizado con la creación de un mejor contenido, generó un mayor tráfico de usuarios en nuestra página web, logrando un flujo a nivel porcentual de un 81.4 % aumentando en estos primeros 3 meses del 2023, 2.6 % con relación a los nuevos visitantes del último trimestre del 2022, en cambio, el porcentaje de visitantes que retornan disminuyó a un 18.6 %, comparativamente con el porciento del periodo final del año pasado que fue de un 21.2 %.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paginas Virtuales • Cantidad de visitas semestre enero-junio 2024 • Métricas Orgánicas • Graficas Webs 	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos</p>	<p>Aunque no tenemos un proceso establecido para contratar colaboradores con alguna discapacidad, actualmente trabajan en nuestra institución varios colaboradores con puestos adaptados a sus capacidades.</p>	

<p>para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de empleados discapacitados • Expedientes Empleados • Encuestas de Satisfacción al Usuarios 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Aunque no contamos con un programa para discapacidad, tenemos incluidos en la institución en diferentes áreas o posiciones emplead@s con alguna discapacidad y entendemos que son colaboradores productivos y capaces de realizar trabajos que se adapten a ellos sin afectar su condición.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de empleados discapacitados • Expedientes Empleados 	
<p>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).</p>	<p>Trabajamos de la mano con escuelas y colegios para que los mismos puedan conocer la cultura de nuestra institución. En cuanto al benchmarking enmarcado en atraer nuevos clientes y a la vez reconquistar lo perdido. Muchos de nuestros colaboradores han participado en diferentes cursos y conferencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos publicación. • Página Web. 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y</p>	<p>Tenemos la facilidad de que instituciones públicas y privadas tales como escuelas y colegios puedan</p>	<p>No se ha medido, programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.</p>

<p>tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>conocer nuestra instalaciones por lo que gestionamos el transporte de algunas instituciones que nos visitan. También por medio de nuestro consultorio médico brindamos charlas de prevención a nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web • Fotos visitas estudiantes 	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Hemos realizados jornadas de vacunación y también de llenado de record para saber qué tipo de enfermedades padecen nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Jornadas • Listado de colaboradores completados • Herramientas de Medición y Resultados de rendimiento organizacional. 	

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
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Inposdom en el año 2021 recibió y envió la cantidad de 46,728 piezas con un peso en kilos de 151,872 en el 2022 en Piezas 64,942 con un peso de en kilos de 156,700 y en el periodo Enero-Febrero 2023 12,239 piezas con un peso en kilos de 25,194.00</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte paquetes Recibidos y Enviados Enero-Febrero 2023 • Reporte paquetes Recibidos y Enviados Enero-Mayo 2024 • Enero-Diciembre 2022-2023 • Reporte paquetes Recibidos y Enviados Enero-Diciembre 2022-2023 	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Para el 2021 usuarios utilizaban nuestros servicios de envíos y de recibir paquetes sumando un total de 46,728, en este 2022 64,942 y para lo que abarca Enero-Febrero 2023 12,239 entre piezas enviadas y recibidas los que nos está posicionando como una institución sólida y confiable a la hora de enviar y recibir sus correspondencias y paquetes en general También hemos remodelado en lo que va de año 3 estafetas ubicadas en Santiago de los Caballeros, los minas y Boca Chica. Para crear más facilidades actualizamos nuestra página Webs con todas las informaciones a nuestros usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte paquetes Recibidos y Enviados Enero-Mayo 2024. • Reporte paquetes Recibidos y Enviados Enero-Febrero 2023. • Reporte paquetes Recibidos y Enviados Enero-Diciembre 2023. • Reporte paquetes Recibidos y Enviados Enero-Diciembre 2022. • Página Webs 	

<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Como el Mercadeo orientado a las estrategias para nuevos cliente poder atraerlos, para esto se han incrementado los canales de comunicación y servicios, alianzas estratégicas con otras instituciones, se está trabajando de la mano de los emprendedores para ofrecerle nuestros servicios y productos, además hemos remodelado tres estafetas. También se canceló en este 2023 la deuda de años que tenía la institución con la UPU (Unión Postal Universal) los que no permite estar a par con otros correos del mundo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos reuniones emprendedores • Estafetas remodeladas • Actualizaciones Webs • Comunicación saldo deuda 	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>En el periodo 2023 la institución ha realizado la suma de 3 nuevos convenios con instituciones diferentes, para el 2022 la suma de 1 convenio y para el 2021 la suma de 5 convenios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firmas de Convenios • Correos 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos 	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>La institución realiza auditoria a su proceso y cuenta con un Departamento inspección y control para auditar los expedientes y también con tamos con colaboradores de contraloría auditando los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditoria contraloría • Auditorias Revisión y Control. 	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Hemos realizado un plan de capacitación para nuestros colaboradores con la colaboración de la escuela Postal y así puedan aumentar sus conocimientos y aplicarlos en mejora de la institución. Además estamos innovando en el área de servicio dando mayores facilidades de monitoreo de los paquetes enviados y recibidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de capacitaciones • Listado de participantes Capacitaciones 	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Se ha instalado wifi en toda la instalaciones de la sede principal, también con la cooperación de los comedores económicos estamos recibiendo 500 raciones de comida para distribuirla a los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Cantidad de raciones alimenticias 	

--	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	<p>Hemos trabajado en nuestro POA 2024 y también el PACC 2024, realizando un levantamiento para determinar cuáles son nuestras necesidades y que necesitamos para seguir eficientizando nuestros servicios, en el área de RRHH se han creado un plan para capacitaciones de nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2024 • PACC 2024 • Listado de capacitaciones Colaboradores • Levantamiento instalaciones 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Gestionamos de manera eficiente el buen manejo de los recursos disponibles, procurando que los mismos sean bien distribuidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución Presupuestaria • PACC 2024 	No se ha medido resultados de mejoras e innovaciones de procesos.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	En relación a años anteriores hemos captado de manera oportuna nuevos clientes, y a la vez abrimos la ventana del crecimiento como institución del estado. Establecimos estrategias de	

	<p>comunicación 'para que la información de que somos como institución llegue a la ciudadanía.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones a Instituciones • Redes sociales • Propaganda con comunicadores reconocidos. 	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>Estamos trabajando con la cultura de alianzas con diferentes instituciones privadas y públicas tales como, los comedores económicos nos suministran unas 250 raciones de comida diaria para suministrarla a nuestros colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio Comedores económicos 	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>Se realizó en marzo 2023 nuestra encuesta de clima organizacional la cual arrojó que un 69.13% de los empleados aplican eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos y trabajos que se le asignan. Fueron encuestados 264 colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado encuesta de clima Marzo 2023 	No se ha medido encuesta de Clima Organizacional para el periodo 2021 y 2022
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha medido resultados de las evaluaciones o auditorías internas.
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de		No se ha medido resultados de reconocimientos.

calidad u otros.		
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		No se ha medido del cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Trabajamos para que con el cumplimiento de los objetivos se monitoree los niveles de eficiencia que nos permita poder ejecutar lo planteado para lograr seguir subiendo los índices de calidad y a la vez posicionarnos como una institución pública que cumpla con todos los procesos que nos solicitan en las diferentes instituciones gubernamentales que nos monitorean.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2024 • Ejecución presupuestaria • PACC 2024 • Informe NOBACI 	

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