



**INSTITUTO NACIONAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE
INTRANT**

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

**Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador**

Dirección de Planificación y Desarrollo

Evaluador (es)
Comité de Calidad

**Distrito Nacional, República Dominicana
Junio 2024**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO (Breve resumen del proceso realizado)

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

- 1.1.1. MISIÓN
- 1.1.2. VISIÓN
- 1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES
- 1.1.4. BASE LEGAL
- 1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- 1.1.6. SERVICIOS

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

- 2.3.1 LIDERAZGO
- 2.3.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA
- 2.3.3 PERSONAS
- 2.3.4 ALIANZAS Y RECURSOS
- 2.3.5 PROCESOS

2.4 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

- 2.4.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.
- 2.4.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 2.4.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 2.4.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

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

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES.

RESUMEN EJECUTIVO.

El Autodiagnóstico institucional del INTRANT para el 2024, fue el resultado de jornadas de trabajo realizadas por el Comité de Calidad y todas las áreas de la Institución que tienen incidencia en el llenado de la Guía CAF, analizando la ejecución de la Institución en las acciones necesarias para la gestión de la institución, realizando un análisis de la organización en base a los ejemplos contenidos en los 9 criterios y 28 subcriterios de la Guía 2020 del Marco Común de Evaluación.

Este proceso de autoevaluación fue realizado con proceso de discusión, consultas, aporte de ideas y evidencias con todas las áreas de la Institución que tienen responsabilidad o mayor incidencia con los requerimientos.

Con la realización de dicha evaluación, la Institución pudo identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora en base a su realidad actual, y de esta manera estar en condiciones para determinar las acciones a ejecutar que garanticen la mejora continua de la organización.

I ASPECTOS GENERALES.

I.1 Marco Institucional.

I.1.1 Misión

Gestionar la rectoría nacional de la movilidad, el transporte terrestre, el tránsito y la seguridad vial, con un enfoque integral para la transformación de los diferentes sectores, requeridos para el desarrollo socioeconómico de la República Dominicana.

I.1.2 Visión

Ser un referente internacional en la gestión de un modelo de movilidad terrestre sostenible, eficiente, accesible y seguro contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

I.1.3 Valores

- **Transparencia:** Motivamos una conducta ética y honesta en nuestros empleados, y una administración que vele por el cumplimiento de las leyes y procedimientos, relativos al buen uso de los recursos del Estado.
- **Calidad:** Desarrollamos estándares que garanticen los mejores resultados posibles, a través de la búsqueda, conocimiento y uso constante de las mejores prácticas y referencias, en la planificación y ejecución de proyectos.
- **Confiable:** Respondemos de manera oportuna y acertada a las expectativas de la sociedad, consistentemente, de tal forma, que la

ciudadanía se sienta satisfecha con los servicios ofertados (Hacemos lo que decimos y decimos lo que hacemos).

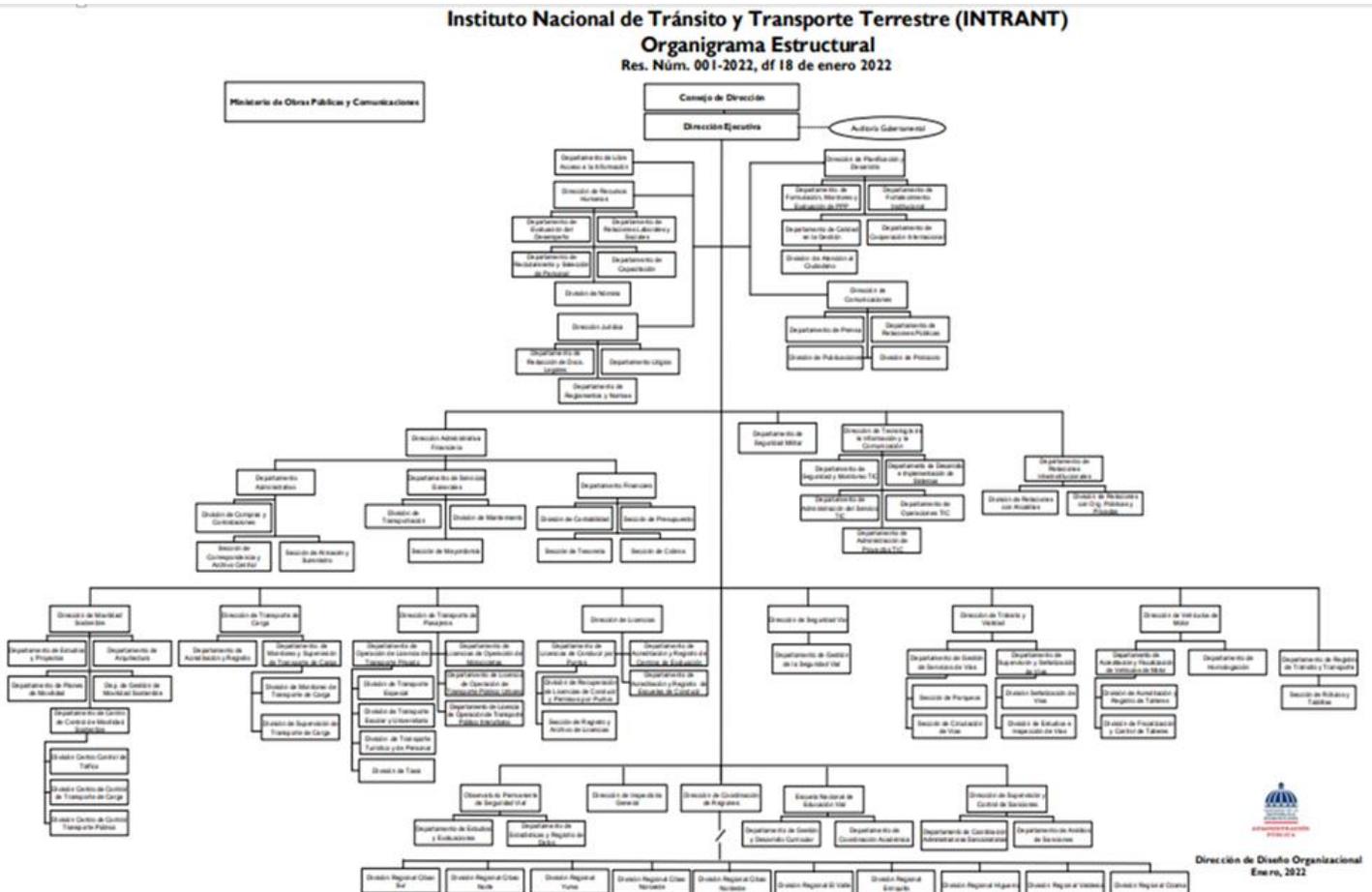
- **Servicio:** El servicio es nuestra vocación, que aplicamos con rigurosidad en todas las circunstancias y espacios en las que nos desenvolvemos, para ser útiles a los ciudadanos y al país.
- **Respeto:** Nuestras relaciones con la ciudadanía y con los actores del sistema, con los que nos relacionamos, están enmarcada por el respeto.

1.1.4 Base Legal

La ley 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana, fue promulgada el 21 de febrero del 2017, tiene por objeto regular y supervisar la movilidad, el transporte terrestre, el tránsito y la seguridad vial en la República Dominicana y establecer las instituciones responsables de planificar y ejecutar dichas actividades, así como la normativa a tal efecto.

Por medio de esta Ley se crea el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), como organismo rector, nacional y sectorial, descentralizado del Estado, con personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera y técnica, adscrito al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, encargado de cumplir y hacer cumplir dicha Ley y sus reglamentos.

1.1.5 Estructura Organizativa



Servicio	Área que ofrece el Servicio
Cambio de Licencia de Conducir Extranjera a Dominicana (Homologación)	DIRECCIÓN DE LICENCIAS
Cambio de Licencia de Categoría 02 a Categoría 03	
Cambio de Licencia de Categoría 03 a Categoría 04	
Cambio de Licencia Militar a Licencia Civil	
Cambio de Licencia Policía a Licencia Civil	
Cambios y Correcciones en Licencias de Conducir o Carnets de Aprendizaje Vigentes	
Consulta en Línea Estatus de Licencia de Conducir	
Duplicado Calcomanía Registro de Motocicletas	
Duplicado Licencia de Conducir Categoría 01 (Motores)	
Duplicado de Licencia de Conducir en Caso de Pérdida	
Duplicado de Licencia de Conducir por Deterioro	
Duplicado Licencias Registro de Motocicletas	
Duplicado Permiso de Aprendizaje por Pérdida	
Emisión Certificación Licencia de Conducir	
Emisión Licencia de Conducir a Militares	
Emisión de Licencia de Conducir Categoría 01 (Motores)	
Emisión Licencia de Conducir Categoría 5	
Emisión Licencia de Conducir Diplomática	

Emisión Licencia de Conducir Miembros de la Policía Nacional
Emisión Permiso o Carnet de Aprendizaje Menores de 18 años y Mayores de 16 años de edad
Emisión Permiso de Aprendizaje Mayores de 18 años
Emisión Primera Licencia de Conducir - Examen Práctico
Emisión Primera Licencia de Conducir - Examen Práctico para menores de 18 años
Proceso para Eliminar Restricción "Lente Correctivo"
Proceso para Eliminar Restricción "Menor de Edad"
Proceso para Eliminar Restricción "Solo Maneja en el Día"
Proceso para Eliminar Restricción "Transmisión Automática"
Proceso para Eliminar Restricción "Uso de Audífonos"
Registro de Motocicletas
Renovación de Carnet o Permiso de Aprendizaje
Renovación Licencia de Conducir Categoría
Renovación Licencia de Conducir Categoría 01 (Motores)
Renovación Licencia de Conducir Categoría 05
Renovación Licencia de Conducir Miembros de la Policía Nacional
Renovación Licencia de Conducir Militares
Solicitud Cancelación Licencias de Conducir
Solicitud de Baja de Categoría 04 a 03 y 03 a 02
Autorización para la enseñanza de las escuelas de conductores.
Solicitud de Baja de Categoría

Actividad en la Vía Pública	TRÁNSITO Y VIALIDAD
Autorización para colocar Publicidad Exterior	
Autorización para intervención en las Vías Públicas	
Filmaciones y Fotografías en las Vías Públicas	
Ocupación de las Vías Públicas para trabajos	
Registro Transporte de Carga	DIRECCIÓN DE TRANSPORTE DE CARGA
Permiso de Circulación de Vehículos de Carga en Días Feriados	
Permiso de Circulación de Vehículos de Carga en Zona de Acceso Restringido	
Permiso especial para carga Sobredimensionada y/o con Sobre peso	
Permiso especial para Transporte de Carga de Doble Cola	
Registro GPS para monitoreo Transporte de Carga	
Autorización para construcción Terminales de Pasajeros	TRANSPORTE DE PASAJEROS
Asistencia Bonogas Chofer	
Licencia de Operación Alquiler Autobuses Panorámicos	TRANSPORTE PRIVADO
Licencia de Operación Alquiler Bicicletas	
Licencia de Operación Alquiler Carritos de Golf	
Licencia de Operación Alquiler de Motores	
Licencia de Operación Alquiler Vehículos de lujo y-o Limosina con chofer	
Licencia de Operación Alquiler Vehículos o Rent Car	
Licencia de Operación Alquiler Vehículos o Rent Car	

Licencia de Operación Autobuses para City Tour (TrolleyBus)	
Licencia de Operación Compañías Taxis por Comunicación	
Licencia de Operación Compañías Taxis Turísticos	
Licencia de Operación para el Transporte de Funerarias (Persona Física o Moral)	
Licencia de Operación para el Transporte Escolar (Escuelas Centros Educativos y Universidades)	
Licencia de Operación para el Transporte Escolar	
Licencia de Operación para Rancho de Caballos	
Licencia de Operación para Transporte City Tour (Tren sobre Ruedas) Persona Física o Moral	
Licencia de Operación para Transporte de Fiesta o Party Bus, Persona Física o Moral	
Licencia de Operación para Transporte Terrestre de Aventura Camionetas y Camiones y o Jeep Safari Camiones	
Licencia de Operación Taxi Independiente	
Licencia de Operación Transporte de Personal u-o Empresarial	
Licencia de Operación Transporte Turístico Terrestres de Autobuses y Minibuses Persona Física o Moral	
Licencia de Operación, Personal Moral, Transporte Turístico Terrestre de Aventura (Four Wheel y Buggy)	
Charlas ENEVIAL	
Licencia de Operación Transporte interurbano	TRANSPORTE INTERURBANO
Estudios de Factibilidad	
Charla a Infractores de Tránsito	ENEVIAL
Emisión Duplicado de Certificados	

Solicitud de Capacitación	
Uso del parque Infantil de Educación Vial	
Programas de Conducción	
Certificación para realizar estudios de Impacto de Tráfico	MOVILIDAD SOSTENIBLE
Certificación Obtención de Placas Remolques Semirremolques y Buggys	VEHÍCULOS DE MOTOR
Permiso de uso Luces de Alta Luminosidad en Vehículos de Motor (LED)	

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

El Plan Estratégico del INTRANT 2021-2024, fue el resultado de la participación, discusión y el consenso de los integrantes de los diferentes niveles jerárquicos de la Institución, y expone los objetivos y cursos de acción propiciados para concretar la Misión y alcanzar la Visión que nos hemos planteado para el futuro de la organización, considerando los instrumentos para la planificación estratégica nacional con que cuenta el país, el Plan de Gobierno 2020-2024 y la asesoría del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD).

Dicho Plan Estratégico cuenta con tres ejes y dos medidas de políticas, tal como se presenta a continuación.

- 1. Planificación, Diseño, Innovación y Supervisión de la Movilidad Terrestre**, cuyo objetivo es gestionar la rectoría nacional de la movilidad, el transporte terrestre, el tránsito y la seguridad vial en la planificación, diseño, innovación y supervisión de la movilidad terrestre y la seguridad vial, centrado en el ciudadano, asegurando nuestra contribución a la mejora en su calidad de vida.
- 2. Seguridad Vial**, cuyo objetivo es promover el desarrollo de vías, vehículos y comportamientos más seguros, así como fortalecer los conocimientos y

capacidades requeridos para gestionar adecuadamente la seguridad vial en el país y lograr las conductas que permitan el tránsito y transporte seguro de los ciudadanos.

3. **Fortalecimiento Institucional**, cuyo objetivo es generar y asegurar las competencias y enfoque integral de la movilidad terrestre y la seguridad vial, fortaleciendo los roles y responsabilidades de los actores del sistema.

Medidas de Política:

1. Elaboración de Reglamentos y Normativas Técnicas.
2. Revisar y reestructurar la institucionalidad del sector transporte para reducir el número de instituciones del Estado con carga presupuestaria, mejorando el funcionamiento del sector.

Eje Estratégico I: Planificación, Diseño, Innovación y Supervisión de la Movilidad Terrestre	
Resultados institucionales PEI	Cantidad de Productos Terminales (Relevantes)
R.1.1. Fortalecido un sistema integrado de transporte público, intermodal, interoperable, sostenible y al alcance de los usuarios en el Gran Santo Domingo y Santiago.	3
R.1.2. Fortalecidas las capacidades técnicas en cuanto a movilidad y tránsito en municipios y distritos municipales a nivel nacional.	3
R.1.3. Mejorada e incrementada la regulación del servicio de moto taxistas en el país.	2
R.1.4. Incrementada la regulación de los prestadores del servicio de transporte terrestre de pasajeros	3
R.1.5. Incrementada la regulación del servicio de transporte de carga.	3

Eje Estratégico 2: Seguridad Vial	
Resultados institucionales PEI	Cantidad de Productos Terminales (Relevantes)
R.2.1. Incrementada la fiscalización del correcto funcionamiento de las condiciones técnicas de los vehículos.	3
R.2.2. Mejorado los comportamientos y conductas de la población (conductores, peatones, usuarios de transporte) que permitan el tránsito y transporte seguro de los ciudadanos	11

Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional	
Resultados institucionales PEI	Cantidad de Productos Terminales (Relevantes)
R.3.1. Fortalecidos los procesos internos de la Institución atendiendo a la debida transparencia y normas de control interno.	2
R.3.2. Incrementada la capacitación de los colaboradores de acuerdo a las necesidades de la institución y los perfiles de los puestos.	1
R.3.3. Mejorada y gestionada la comunicación interna de manera eficiente.	3

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

La evaluación de la Institucional para el 2024, basada en los datos de la ejecutorias del 2023, mediante el modelo excelencia CAF con la Guía 2020, fue el resultado de jornadas de trabajo realizadas por el Comité de Calidad y todas las áreas de la Institución vinculadas a las acciones que se exponen en los subcriterios y ejemplos de la guía y en la cual se han identificado como puntos fuertes la gestión de la Institución soportada en la base legal y la filosofía institucional, con una planificación Institucional fortalecida y cumpliendo con todos los requerimientos del Sistema Nacional de Inversión Pública, la cual es complementada por las relaciones con nuestro grupo de interés (ciudadanos, socios del sistema, autoridades políticas, organismos internacionales, etc.).

La Institución basa su gestión institucional basada en procesos definidos, documentados y disponibles para todas las áreas y de esta manera garantizar la estandarización de los estos y la calidad de los resultados presentados a la ciudadanía.

Disponemos de diversos medios para presentar la información de nuestros servicios y para garantizar transparencia y la interacción con los ciudadanos/clientes de la Institución, además hacemos uso de la tecnología para la simplificación de los tramites y servicios que brindamos, para de esta manera garantizar la calidad de vida de los ciudadanos.

Todo esto respaldado por la forma como gestionamos nuestros recursos humanos y el desarrollo de sus capacidades. también la gestión por procesos y de los recursos con los que contamos para la ejecución de nuestra misión y la transparencia en la rendición de cuentas.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

Las áreas de mejora identificadas nos permitirán establecer mecanismos más efectivos para consultar nuestros socios y grupos de interés relevantes en el desarrollo e implementación de las estrategias institucionales; aprovechar las nuevas ideas de los colaboradores y los grupos de interés para crear nuevas oportunidades de innovación orientadas al logro de los objetivos y satisfacer las necesidades de estos, así como seguir brindando servicio de calidad a la ciudadanía.

2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.3.1 LIDERAZGO.

Criterio I.

Subcriterio I.1, ejemplo I No se evidencia la participación de los grupos de interés relevantes en la formulación y desarrollo del marco institucional.

Subcriterio 1.2, ejemplo 10 No se evidencia que se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estos.

Subcriterio 1.3, ejemplo 7. No se evidencia que en la actualidad se reconozcan y premien los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.

Subcriterio 1.4, ejemplo 7. No se evidencia que promovemos la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.

2.3.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.

Criterio 2.

Subcriterio 2.1, ejemplo 1. No se evidencia el análisis regular del entorno externo.

Subcriterio 2.2, ejemplo 2. No se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en la formulación del PEI 2021-2024

Subcriterio 2.4, ejemplo 1. No se evidencia que se identifique las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.

Subcriterio 2.4, ejemplo 2. No se evidencia que se construya una cultura para la innovación y creación de un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.

Subcriterio 2.4, ejemplo 3. No se evidencia que se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.

Subcriterio 2.4, ejemplo 4. No se evidencia que se promueva el aporte 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.

Subcriterio 2.4, ejemplo 5. No se evidencia que se asegure la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

2.3.3 PERSONAS.

Criterio 3.

Subcriterio 3.1, ejemplo 2. No se evidencia la aprobación ni la implementación de políticas con criterios objetivos y transparente relacionado a la promoción, recompensa, entre otros para la gestión de los recursos humanos de la institución.

Subcriterio 3.1, ejemplo 3. No se evidencia la aprobación de las políticas considerando los principios de igualdad, mérito, entre otros.

Subcriterio 3.1, ejemplo 4. No se evidencia el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito.

Subcriterio 3.1, ejemplo 6. No se evidencia la segregación de las estadísticas de la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos y rangos salariales, entre otros.

Subcriterio 3.2, ejemplo 3. No se evidencia que se cuenta con nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).

Subcriterio 3.2, ejemplo 8. No se evidencia que se han desarrollado las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de conflictos de interés y ética.

Subcriterio 3.2, ejemplo 9. No se evidencia la evaluación 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 de monitoreo y el análisis costo/beneficio.

Subcriterio 3.3, ejemplo 1. No se evidencia que se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.

Subcriterio 3.3, ejemplo 2. No se evidencia un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados.

Subcriterio 3.3, ejemplo 3. No se cuenta con asociación de servidores públicos.

Subcriterio 3.3, ejemplo 5. No se evidencia que se realice periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.

Subcriterio 3.3, ejemplo 8. No se evidencia que se preste atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.

Subcriterio 3.3, ejemplo 9. No se evidencia proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no.

2.3.3 ALIANZAS Y RECURSOS.

Criterio 4.

Subcriterio 4.1, ejemplo 1. No se evidencia que se identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.

Subcriterio 4.3, ejemplo 2. No se evidencia que se Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.

Subcriterio 4.3, ejemplo 4. No se evidencia 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).

Subcriterio 4.3, ejemplo 5. No se evidencia sistemas de planificación de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuestos de genero/ diversidad, presupuestos energéticos).

Subcriterio 4.3, ejemplo 6. No se evidencia que se delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras y las equilibren con el control financiero.

Subcriterio 4.4, ejemplo 3. No se evidencia que se aprovechan las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.

Subcriterio 4.4, ejemplo 4. No se evidencia que se establecen redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.

Subcriterio 4.4, ejemplo 7. No se evidencia se asegure que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

Subcriterio 4.4, ejemplo 8. No se evidencia que se diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.

Subcriterio 4.5, ejemplo 1. No se evidencia que se diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.

Subcriterio 4.5, ejemplo 2. No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

Subcriterio 4.5, ejemplo 3. No se evidencia que se tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.

Subcriterio 4.6, ejemplo 3. No se evidencia que se 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.

Subcriterio 4.6, ejemplo 4. No se evidencia que se asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.

Subcriterio 4.6, ejemplo 5. No se evidencia que se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.

2.3.4 PROCESOS.

Criterio 5.

Subcriterio 5.2, ejemplo 3. No se evidencia que se analizan y evalúan 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.

Subcriterio 5.2, ejemplo 6. No se evidencia que se impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.

Subcriterio 5.3, ejemplo 4. No se evidencia que se incorporen 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.

2.4 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.4.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Criterio 6.

Subcriterio 6.1-I, ejemplo 3. No hemos medido la opinión de los ciudadanos/clientes sobre la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

Subcriterio 6.1-2, ejemplo 4. No se evidencia que tengamos Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).

Subcriterio 6.1-2, ejemplo 5. No se ha medido la percepción de la capacidad de la organización para la innovación.

Subcriterio 6.1-2, ejemplo 6. No se ha medido la percepción de la agilidad de la organización.

Subcriterio 6.1-2, ejemplo 7. No se ha medido la percepción de la digitalización en la organización.

2.4.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Criterio 7.

Subcriterio 7.1-1, ejemplo 7. No se evidencian mediciones sistemáticas sobre la apertura de la organización para el cambio y la innovación.

Subcriterio 7.1-1, ejemplo 8. No se evidencian mediciones sistemáticas sobre el impacto de la digitalización en la organización.

Subcriterio 7.1-1, ejemplo 9. No se evidencian que existan mediciones sistemáticas sobre la agilidad de la organización.

Subcriterio 7.1-2, ejemplo 1. No se evidencia que existan mediciones sistemáticas sobre 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.

Subcriterio 7.1-2, ejemplo 4. No se evidencian mediciones sistemáticas sobre la gestión del conocimiento.

Subcriterio 7.1-2, ejemplo 5. No se evidencian mediciones sistemáticas sobre la comunicación interna y los métodos de información.

Subcriterio 7.1-2, ejemplo 7. No se evidencian mediciones sobre el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

Subcriterio 7.1-3, ejemplo 1. No se evidencian mediciones sistemáticas del ambiente de trabajo y la cultura de la organización.

Subcriterio 7.1-3, ejemplo 2. No se evidencian mediciones sistemáticas sobre el enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).

Subcriterio 7.1-3, ejemplo 3. No se evidencian mediciones sistemáticas sobre el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.

Subcriterio 7.1-3, ejemplo 4. No se evidencian mediciones sistemáticas sobre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

Subcriterio 7.1-4, ejemplo 1. No se evidencian mediciones sistemáticas sobre el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.

Subcriterio 7.1-4, ejemplo 2. No se evidencian mediciones sistemáticas sobre la motivación y empoderamiento.

Subcriterio 7.1-4, ejemplo 3. No se evidencian mediciones sistemáticas sobre el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.

Subcriterio 7.2-1, ejemplo 3. No se recibieron reportes sobre dilemas éticos ni conflictos hacia la Institución.

Subcriterio 7.2-1, ejemplo 4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.

Subcriterio 7.2-1, ejemplo 5. No contamos 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).

Subcriterio 7.2-2, ejemplo 2. No se mide indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.

Subcriterio 7.2-2, ejemplo 4. No se evidencia acciones de reconocimiento individual y de equipos.

2.4.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Criterio 8.

Subcriterio 8.1, ejemplo 1. No se evidencia que se mida el 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.

Subcriterio 8.1, ejemplo 2. No se evidencia que se mida 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.).

Subcriterio 8.1, ejemplo 3. No se evidencia que se mida la percepción de las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.

Subcriterio 8.1, ejemplo 4. No se evidencia que se mida 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.

Subcriterio 8.1, ejemplo 5. No se evidencia que se mida 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.

Subcriterio 8.1, ejemplo 6. No se evidencia que se mida el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

Subcriterio 8.1, ejemplo 7. No se evidencia que se mida la 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.).

Subcriterio 8.2, ejemplo 1. No se evidencian 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).

Subcriterio 8.2, ejemplo 2. No se evidencia que se mida la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.

Subcriterio 8.2, ejemplo 4. No se evidencia que se mida el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).

Subcriterio 8.2, ejemplo 5. No se evidencia que se mida el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

Subcriterio 8.2, ejemplo 8. No se evidencia que se mida los 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).

2.4.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

Criterio 9.

Subcriterio 9.1, ejemplo 3. No contamos con resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.

Subcriterio 9.1, ejemplo 4. No contamos con los resultados del grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.

Subcriterio 9.1, ejemplo 6. No se ha medido resultados de innovaciones en servicios/productos.

Subcriterio 9.1, ejemplo 7. No se ha medido resultados de la implementación de reformas del sector público.

Subcriterio 9.2, ejemplo 3. No se evidencia se realicen análisis comparativos de Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.

Subcriterio 9.2, ejemplo 4. No se evidencia se mida la eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).

Subcriterio 9.2, ejemplo 5. No se evidencia el 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.)

Subcriterio 9.2, ejemplo 7. No se evidencia que se tengan resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.

3 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

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

Trabajar el autodiagnóstico institucional nos permite ser parte de un proceso multidisciplinario que nos enriquece al dar una mirada holística a la organización para que podamos darnos cuenta de las fortalezas con las que contamos, las oportunidades de mejora que tenemos por delante y los desafíos a los que nos enfrentaremos para garantizar el desarrollo y la mejora continua de la Institución.

En los criterios facilitadores pudimos identificar muchas fortalezas, al igual que oportunidades de mejora en garantizar de forma sistemática la participación de nuestros socios y grupos de interés relevantes en los procesos de desarrollo e implementación de estrategias, así como también la percepción de estos en torno a la Institución.

Pudimos comprobar que podemos seguir implementado acciones para garantizar la correcta planificación de todas las ejecutorias a realizar y el establecimiento de objetivos para todos nuestros procesos y de esta manera facilitar la identificación de los resultados de los logros alcanzados y las evidencias de esas acciones implementadas.

También pudimos comprobar que debemos fortalecer nuestro compromiso con la comunidad más allá de nuestra misión institucional, además de medir la percepción de las acciones que ejecutamos.

4 RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:			
Criterios	Puntos Actual	Puntos Propuesto	Totales
1: Liderazgo (140 puntos)	91	90	
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	82	90	
3: Personas (100 puntos)	64	80	
4: Alianzas (100 puntos)	54	80	
5: Procesos (120 puntos)	80	100	
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	58	90	
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	14	50	
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	10	50	
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	50	90	
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	503	720	