

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Instituto Nacional de Bienestar Magisterial

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>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <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</p>	<p>El INABIMA cuenta con la Misión y Visión, en la formulación de esta fueron implicados los colaboradores y grupos de interés en el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, para así colocar estos de la misma manera en el Portal Web Institucional.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico 2021-2024, - Plan Operativo Anual 2024 (POA) - Portal Web Institucional (https://inabima.gob.do/plan-estrategico-2/)</p> <p>El INABIMA ha establecido un marco de valores alineado con la misión y la visión de la Institución.</p> <p>Evidencia: -Valores del INABIMA - Portal Web Institucional https://inabima.gob.do/quienes-somos/</p> <p>En el INABIMA la misión, la visión y los valores están alineados a las estrategias nacionales, reformas del sector relevantes.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>-Revisión y actualización del marco estratégico del INABIMA -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 - Portal Web Institucional https://inabima.gob.do/quienes-somos/</p>	
<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>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 puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo,</p>	<p>En la institución se socializa la misión, visión, valores, objetivos a través de diversos medios para conocimiento de los colaboradores grupos de interés, al igual que los objetivos por medio a los planes estratégicos institucionales.</p> <p>Evidencia: -Reuniones Socialización PEI, Plan Estratégico Institucional 2021-2024 - Portal Web Institucional https://inabima.gob.do/quienes-somos/</p> <p>El INABIMA revisa la misión y visión, tomando en cuenta los factores externos e internos, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.</p> <p>Evidencia: - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 https://inabima.gob.do/plan-estrategico-2/</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <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>En el INABIMA se gestiona la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados.</p> <p>Contamos con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, el cual promueve los valores, principios y normas de conducta a lo interno de la institución. También contamos con buzón de ética para denuncias sobre prácticas antiéticas y corrupción administrativa. Los conflictos de intereses son gestionados a través del División de Relaciones Laborales y Sociales, de la Departamento de Recursos Humanos; quienes establecen las directrices necesarias para la gestión de los conflictos internos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Código de Ética Institucional - Manual de Inducción -Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En la Institución se realizan actividades y reuniones donde se refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados. Adicional actualizamos la estructura organizacional incluyendo una División Psico- afectiva para el apoyo emocional de los colaboradores y beneficiarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-Estructura Organizativa. -Reuniones Directivas; Reuniones en las áreas	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El INABIMA ha definido e instruido oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativa, manuales de funciones y cargos, mapa y manual de procesos.</p> <p>Evidencia: Estructura Organizacional, resolución No. 005-2022 -Manual de Organización y Funciones INABIMA -Manual de Cargos INABIMA -Diccionario General de Competencias y Comportamientos -Mapa de Procesos -Manual de procesos misionales</p>	
<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>El INABIMA dentro de su Planificación Estratégica cuenta con indicadores de resultado y productos enlazados a su Planificación Operativa Anual. Adicional la institución cuenta con indicadores de resultado que dan respuesta al Programa Presupuesto Orientados a Resultado.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Plan Operativo Anual 2024 -Presupuesto Orientado a Resultados (IGP)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El INABIMA cuenta con un Organigrama estructural que busca la mejora continua de procesos, desempeño y gestión de la organización; fijando prioridades y estableciendo metas por las distintas áreas.</p> <p>Tenemos un Manual de Organización y Funciones aprobado, por medio del cual se define el desarrollo de la institución y la organización del trabajo, dicho Manual se encuentra en proceso de actualización a espera de la aprobación del MAP. También se cuenta con un Mapa de Procesos validado y aprobado por el MAP</p> <p>Evidencia: -Estructura Organizacional, resolución No. 005-2022 -Manual de Organización y Funciones INABIMA -Manual de Cargos INABIMA -Mapa de Procesos -Manual de procesos misionales</p>	
<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>La institución gestiona la ejecución de las actividades a través del sistema de Control de Gestión, para el cumplimiento de los planes operativos anuales y los riesgos asociados a estos, en adición se cuenta con un departamento de riesgo para gestión de riesgo.</p> <p>Evidencia: - informe trimestral de monitoreo POA, -Estructura Organizacional, resolución No. 005-2022 - Informe departamento de riesgo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución ha aplicado el modelo CAF, así como los principios de ISO 9001 en el sistema de gestión de calidad. Evidencia: -Evaluaciones CAF 2024, -Capacitaciones en ISO 9001 -Informes Trimestrales NOBACI -Procedimiento de Control de Documentos PYD-PR-01</p> <p>El INABIMA ha establecido una efectiva comunicación a los grupos de interés relevantes para la institución a través de los principales canales de difusión. Evidencia: - correo electrónico institucional e Intranet; - Portal Web institucional -Redes Sociales (Facebook, Twitter Instagram; Canal YouTube), etc.</p> <p>En la Institución se generan condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo mediante los Planes Estratégicos y Operativos aprobados por la alta Dirección, que promueven la articulación de los equipos para el cumplimiento de los objetivos institucionales, planes operativos y procesos claves. Evidencia: -Mapa de Proceso INABIMA -Manual de Procesos Claves-Misionales -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Plan Operativo Anual 2024, etc.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>Se ha establecido una efectiva comunicación a los grupos de interés relevantes para la institución a través de los principales medios de comunicación de mayor alcance.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Redes Sociales (Facebook, Twitter Instagram; Canal YouTube) - Portal web institucional. -Publicaciones en Prensa (Periódicos) -Cobertura en medios de Comunicación 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <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>En la institución se evidencia compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados, atreves de programas de mejora continua, concursos, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Proyectos TIC contemplado en el PEI y POA -Políticas y Procedimientos de TICs -Concurso para la Mejora Continua <p>En el INABIMA se comunican las iniciativas de cambio a los grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Circulares informativas; -Reuniones Generales con Personal; - Informaciones en Redes Sociales, 	

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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <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>En la Institución se predica con el ejemplo, actuando en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Hemos implementado el programa empleados del trimestre, contribuyendo a fortalecer los valores institucionales, así como logros de resultados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reuniones de socialización con directivos y colaboradores, -Publicación de Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo -Plan Operativo Anual 2024 -Programa de reconocimiento por valores, -Actividades conmemorativas como día de las madres, de la mujer, Fechas emblemáticas para el País, etc 	
<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>En el Inabima existe una cultura de liderazgo y respeto entre la alta dirección y los colaboradores fomentada en la confianza mutua, por las iniciativas de promoción del crecimiento profesional y desarrollo formativo del personal, a través del plan de capacitación institucional disponible para todo el personal, enfocado en las necesidades principales de los colaboradores de la institución.</p> <p>De igual forma, los colaboradores que han tenido alguna pérdida familiar reciben el acompañamiento de la institución donde muestran su solidaridad a través de notas luctuosas y la disponibilidad de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>autobuses de la institución para acompañar a los mismos durante el velatorio en la funeraria.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Notas Luctuosas vía correo electrónico institucional, -Plan de Capacitaciones 2024, -Informe de jornada de reforestación -Memorándum de Conformación de Comité de Calidad -Actividad de integración para colaboradores 2023 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <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>En la institución se involucra a los colaboradores a dar su opinión a través de los diferentes canales de comunicación internas: reuniones presenciales, correos electrónicos, murales, encuestas al personal, entre otros</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuestas de Clima, -Reuniones de equipo de trabajo, -Murales informativos <p>En el Inabima se al personal a través del acuerdo de desempeño y se apoya su desarrollo en las reuniones de trabajo, se retroalimenta a través de las evaluaciones trimestrales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluación del Desempeño; -Evaluaciones y retroalimentación de los acuerdos, -Plan de capacitación 2024 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>La Institución promueve la delegación de responsabilidades sobre proyectos y tareas, por parte de los directivos a su personal. Evidencia: - Comunicaciones de designación de interinato y delegación de firmas, - Minutas de reuniones - Evaluación del Desempeño 2024</p>	
<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>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La institución promueve una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos a través de la detección de necesidades y la evaluación del desempeño. Evidencia: - Plan de Capacitación 2024 - Procedimiento de Evaluación y Desempeño - Informe de capacitación realizadas.</p> <p>En la institución se reconocen y premia los esfuerzos tantos individuales como de los equipos de trabajo. Evidencia: - Entregas de reconocimientos empleados de trimestre, - Reconocimiento a la mejora continua - Reconocimiento por logro académico, - Evaluaciones del Desempeño.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <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>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>En el INABIMA se ha desarrollado el análisis de las necesidades de los grupos de interés, tanto actual como futuras.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Encuestas servicios; -Reuniones socialización resultados encuestas servicios,</p> <p>En la institución se desarrollan y se mantienen relaciones con las autoridades, desde las áreas ejecutivas y legislativas Existe un área específica de la institución que se relaciona con autoridades y gobiernos locales.</p> <p>Evidencia: -Organigrama Estructural INABIMA -Informe de Convenios Interinstitucionales</p> <p>El INABIMA ha identificado las políticas públicas relevantes para la organización dando fiel cumplimiento a estas.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p> <p>En la institución se ha alineado el desempeño de la organización con las políticas públicas relevantes.</p> <p>Evidencia: -Informe de Gestión 2021- 2024 -Memoria Institucional 2023</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>En el INABIMA se ha gestionado acuerdos con grupos de interés relevantes. Evidencia: - Acuerdo de Cooperación con TSS. - Acuerdos Interinstitucionales con entidades de seguridad social</p> <p>Se evidencia la participación en actividades organizadas por organizaciones representativas y grupos de presión. Evidencias: - Página web del INABIMA, registros de participación.</p>	
<p>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>	<p>Se promueve la conciencia pública y el desarrollo de marketing a los grupos de interés relevantes. Evidencia: - Redes sociales; Reuniones de trabajo</p>	

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
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del</p>	<p>En la Institución se han identificado las condiciones a través del análisis de expectativas y necesidades. Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>- Matriz de análisis de expectativas y necesidades, Plan estratégico 2021-2024.</p> <p>La institución ha identificado los grupos de interés y se realizan algunos levantamientos tales como encuestas a usuarios internos y externos, buzones de quejas y sugerencias</p> <p>Evidencia:</p> <p>- Plan estratégico 2021-2024, Necesidades y expectativas de los grupos de interés</p> <p>-Informe de gestión de quejas y sugerencias</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <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>En el INABIMA se analiza las reformas del sector público que les conciernen a la institución para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación</p> <p>Evidencias:</p> <p>- Plan estratégico Institucional 2021-2024</p> <p>-Plan Operativo Anual 2024</p> <p>-Resolución de reunión de Consejo de directores</p> <p>Se ha analizado el desempeño interno y las capacidades de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <p>- Plan estratégico Institucional 2021-2024</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>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>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <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>El INABIMA cuenta con un marco estratégico institucional definido en el Plan Estratégico, del cual se derivan los Planes Operativos Anuales.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Plan Operativo Anual 2024</p> <p>La institución promueve la planificación participativa en los diferentes niveles de la estructura. De igual manera, se han considerado dentro de la planificación aquellos aspectos que son relevantes para los grupos de interés, a través del monitoreo de sus necesidades.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Plan Operativo Anual 2024</p> <p>En el POA 2024, integra un producto de responsabilidad social.</p> <p>Evidencias: -Plan Operativo Anual 2024, -Producto: Programa de Responsabilidad Social POA 2024</p> <p>La institución asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva.</p> <p>Evidencias: -Plan Anual Compras y Contrataciones 2024 -Presupuesto institucional 2024</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <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>Se ha implantado las estrategias y planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco que apoyan los procesos, proyectos y estructuras.</p> <p>Evidencias: -Resolución NO. 005-2022 que aprueba la Estructura del INABIMA. -Mapa de procesos INABIMA. -Plan Operativo Anual 2024,</p> <p>En el INABIMA se evidencia en los planes operativos de las distintas áreas de la institución.</p> <p>Evidencias: -Plan Estratégico 2021-2024 (indicadores anuales. -Plan Operativo Anual 2024, indicadores de gestión</p> <p>En la Institución se ha comunicado eficazmente los objetivos y las estrategias, planes y tareas.</p> <p>Evidencias: -Socialización del PEI 2021-2024 -Socialización POA 2024, -Informes de evaluación del Plan Operativo -Portal transparencia del INABIMA, acuse de envío del PEI 2021-2024 a Grupo de interés</p> <p>En la Institución se ha realizado los monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros, mediante de evaluaciones mensual, trimestral y anual de los logros alcanzados en todos los niveles.</p> <p>Evidencia: -Informe de Evaluaciones trimestral, semestral y anual de los planes operativos. -Informe anual de avance del PEI</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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>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> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>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>	<p>En INABIMA se ha identificado las necesidades de cambio y posibles innovaciones, aplicando el uso de tecnologías Evidencia: -Políticas y procedimientos del Departamentos Tics</p> <p>El INABIMA construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones a través de la formación, el benchmarking/benchlearning Evidencia: -Benchlearning con INDOCAL</p> <p>En la institución se ha promovido los aportes de ideas innovadoras y creativas de parte del personal que sean relevantes para los grupos de interés. Evidencia: -Capacitación gratuita en área de Ofimática (Vía Intranet)</p>	<p>No se ha realizado</p>

<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>En el INABIMA se han asegurado la disponibilidad de los recursos para los cambios planificados. Evidencia: -Presupuesto Anual 2024, -Plan Anual de Compras y Contrataciones, Plan Operativo Anua -Plan Operativo Anual 2024I</p>	
--	--	--

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:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>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>	<p>Desde el INABIMA se cuenta con el Plan Estratégico de la institución el cual contempla, disponer de personal gerencial y operativo idóneo y alineado con las necesidades de los recursos humanos, el cual contempla planes de desarrollo asegurando el crecimiento personal y permanencia en la institución Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Plan Operativo Anual 2024</p> <p>La institución desarrolla e implementa una política de gestión de recursos humanos. para fines de reclutamiento y selección de personal, con perfiles definidos en el manual de cargos realizando también la delegación de funciones, otorga incentivos, y realiza promociones acordes a la normativa vigente Evidencias: -Política y procedimiento de reclutamiento y Selección</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>-Política y procedimiento de capacitación (Desarrollo) -Política y procedimiento de Remuneración e incentivo -Política y procedimiento de Evaluación del Desempeño</p> <p>El INABIMA implementa una política de recursos humanos está basada en los principios y valores establecidos en la Ley 41-08 de Función. Además, planificamos actividades de responsabilidad Social. Evidencia: -POA Recursos Humanos (Producto de Responsabilidad Social) -Programa de reconocimiento a colaboradores (Mérito) / Jornada de vacunación</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>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> <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de</p>	<p>El INABIMA ha gestionado del desarrollo de la Carrera mediante la capacitación constante de todos los colaboradores, y basado en detección de necesidades y Programa de Capacitación. Evidencia: -Plan de capacitación 2024, -Política y procedimiento de capacitación -Detección de necesidades/ Plan de mejoras por resultados de desempeño</p> <p>La institución ha apoyado la cultura del desempeño de todo el personal definiendo objetivos de desempeño a cada colaborador. Evidencias: -Acuerdos y evaluaciones del desempeño de forma sistemática en coordinación entre el evaluador y evaluado. -Indicador SISMAP</p> <p>La institución tiene una base de datos con las informaciones más relevantes de los servidores, (cédula, cargo, fecha ingreso, área donde labora,</p>	<p>No se evidencia la implementación de una unidad de género en la estructura</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>género, grupo ocupacional, estatus, sueldo, etc. Además, se han realizado acciones para destacar y reconocer días conmemorativos para hombres y mujeres.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estadísticas de Recursos Humanos, -Lista de asistencia de actividades, -Nómina de colaboradores, Resultados de encuestas de clima laboral, -Programa de capacitación, programa de reconociendo. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>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> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>El INABIMA ha Implementado una política de desarrollo de los Recursos Humanos, con el objetivo de suplir y/o reforzar las competencias de los colaboradores a fin de cumplir con los requisitos de desempeño del cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de capacitación 2024 -Evaluaciones del desempeño. <p>En el INABINA se realizan procesos de reclutamientos y selección, basándonos en las competencias y apegados a los Perfiles de Puesto de cada posición; mediante la asignación de sus funciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política y Procedimiento de Reclutamiento y Selección, -Programa de inducción 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>-Plan de capacitación 2024</p> <p>En la Institución se desarrolla y promueve las innovaciones por medio de la implementación de nuevas capacitaciones, interna y externas, y la conformación de diferentes equipos de mejora y desarrollo institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Convocatorias y registros de participantes en capacitación presenciales y online (Webinar, Benchmarking, Benchlearning, otros).</p> <p>-Comité de Calidad.</p> <p>-Comité de NOBACI</p> <p>-Comité de Compras y Contrataciones</p> <p>Con el objetivo de fortalecer nuestro liderazgo institucional, hemos establecemos planes de desarrollo de competencias.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-POA de Recursos Humanos (Producto: Programa de Desarrollo de Personal implementado),</p> <p>-Plan de Capacitación 2024, lista de asistencias, Diplomados y Certificaciones.</p> <p>El Inabima ha guiado y acompañado a los nuevos colaboradores en cumplimiento con nuestra política de inducción.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Programa de inducción</p> <p>Correos con asignaciones internas sobre el tema de la inducción/</p> <p>-Inducción al Puesto</p> <p>Desde el INABIMA se ha promovido la movilidad interna, a través de promociones, ascenso y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>traslados de colaboradores desde otras instituciones. según procedimiento basado en la Ley 41-08 de función Pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acciones de personal con promociones y ascenso -Comunicación de traslados externos -Novedades y promociones de los Colaboradores 	
<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>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>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>El IANBIMA ha desarrollado y promovido métodos modernos de formación para todos los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Webinar, Conferencias y Diplomados. -Cursos, talleres, seminarios virtuales y/o semi presenciales. -Plan de capacitación 2024 -Redes Sociales <p>La institución ha planificado actividades formativas para fortalecer nuestra comunicación interna, posibles riesgos, fortalecer la ética y el enfoque de género.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Socialización del Manual y políticas de comunicación interna. -Capacitación sobre gestión de riesgo. -POA, Capacitaciones sobre Ética Pública 	

No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>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> <p>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>	<p>La organización ha promovido una cultura de diálogo y comunicación totalmente abierta, mediante reuniones de retroalimentación y las conformaciones de los equipos de trabajos.</p> <p>Evidencia: -Comités de equipo trabajo, Correos de convocatorias, Registros de participantes y Minutas de reuniones. - Informe de Clima Laboral -Encuesta de clima</p> <p>La institución ha creado mecanismos de consultas, con la finalidad de que nuestros colaboradores puedan aportar ideas y sugerencias a través de reuniones de equipo de trabajo, lluvias de idea, consultas.</p> <p>Evidencia: -Informes, minutas de reuniones. Correo de opiniones y planes de mejoras. - Buzones de sugerencias</p>	
<p>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</p>	<p>Desde el INABIMA se involucra a los colaboradores y a los representantes en el desarrollo de planes mediante reuniones, socializaciones de diversos temas.</p> <p>Evidencia: -Participación en la formulación PEI 2021-2024, Comités Institucionales,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <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> <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> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por</p>	<p>-Lista de asistencia Formulación POA -Asociación de servidores públicos/ -Indicador SISMAP, etc.</p> <p>La institución ha procurado el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. Evidencia: -Elaboración y revisión de planes y/o POA -Evaluación del Desempeño -Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p> <p>La institución ha realizado de forma anual de encuestas a empleados de Clima Laboral entre otras encuestas. Evidencia: -Informe de encuesta de clima. -Planes de mejoras de encuestas realizadas</p> <p>La institución ha asegurado que los colaboradores opinen sobre las condiciones laborales, publicando los resultados arrojados a través de la encuesta de clima. Contamos también con la implementación del Sistema de Seguridad y salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP). Evidencia: -Informe encuestas de clima. -Charlas de Salud Ocupacional, -Operativos de Salud, Escalera de Emergencias y rutas de evacuación. -Programa preventivo para asegurar buenas condiciones ambientales (Fumigación, limpieza etc.)</p> <p>Desde el INABIMA se ha garantizado condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados con la implementación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>del teletrabajo con acceso a las carpetas compartidas, cuenta de Zoom, licencia por maternidad o paternidad, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Permisos, licencias para cuidar familiares, enfermedad, para estudios, paternidad, maternidad, facilidad de teletrabajo, -Política de acceso remoto. -Entrega de equipos de protección 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <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>El INABIMA presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos por medio de ayuda económica para diligencia médicas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Jornadas de vacunación, jornada de salud/ charlas de salud mental</p> <p>Desde el INABIMA se ha proporcionado planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Programa de Reconocimiento colaborador del Trimestre, -Ruta de transporte para colaboradores, Plan Odontológico, -Programa de Apoyo Emocional, -Seguro Funerario/ Incentivos (rendimiento individual e indicadores), -Asignación de combustible y flota, día libre por cumpleaños, bonos, jornada de salud, etc. 	

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>Se han Identificado nuestros socios clave y establecemos el tipo de relaciones.</p> <p>Evidencia Se han Identificado nuestros socios clave relaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facturas de pago de servicios, Convenio con PNUD. - Contrato y facturas de UNIPAGO, - Acuerdo de cooperación TSS, OGTIC, DIGECO <p>: Facturas de pago de servicios, Convenio con PNUD.</p> <p>Contrato y facturas de UNIPAGO, Acuerdo de cooperación TSS, OGTIC, DIGECOG, DIGJP, entre otros</p>	
<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 medioambiental de los productos y servicios contratados. 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>La institución tiene acuerdos de cooperación con la TSS, OGTIC, Centro Nacional Ciber Seguridad, donde se toman en consideración los aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convenio TSS, OGTIC - Centro Nacional Ciber Seguridad <p>En el INABIMA se han definido mediante los contratos y acuerdos firmados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se monitorea a través presentación de informes 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. ▪ 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>Se han identificado las necesidades de alianzas público-privada para actividades de formación continua y apoyo en el desarrollo de sus funciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consejo Nacional de Seguridad Social e INFOTEP <p>Se han seleccionado a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública, a través de los planteamientos de la ley de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Formulario Constancia de Compromiso de los Proveedores, -Portal de Compras y Contrataciones. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se ha garantizado la transparencia asegurando una política proactiva de información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Página web, portal de Transparencia, -Oficina de Libre Acceso a la Información 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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> <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 Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>En el Inabima se incentiva la participación de los ciudadanos/clientes expresen sus necesidades y requisitos. Evidencia: -Informes de los buzones de sugerencias, -Comités de calidad institucionales, -Redes sociales, Correo electrónico</p> <p>En la institución se ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes. Evidencia: -Informe de gestión de quejas y sugerencias, -Informes de encuestas de percepción, repuestas en redes sociales y correos electrónico</p> <p>En el Inabima se ha desarrollado una gestión eficaz de las expectativas a través de la publicación de servicios y compromisos de servicios. Evidencia: - Carta Compromiso MAP, -Portal web</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <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>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>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos,</p>	<p>La institución ha alineado la gestión financiera con los objetivos estratégicos, a través de presupuestos, respetando los requisitos legales vigentes. Se alinea a los Poas y el Presupuesto anual.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico 2021-2024 -Plan Operativo 2024, -Programación Presupuesto 2024, Plan Anual de Compras 2024</p> <p>En el Inabima se ha analizado los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras a partir del análisis de los riesgos.</p> <p>Evidencia: -Matriz POA sección gestión de riesgos, - Matriz PEI 2021-2024</p> <p>En la institución se ha asegurado la transparencia financiera y presupuestaria.</p> <p>Evidencia: -Portal de Transparencia, -Publicación Presupuesto y la ejecución presupuestaria, -Indicador de Gestión presupuestaria, -Plataforma SIGEF</p> <p>En Inabima se asegura la gestión eficaz de los recursos financieros, a través del análisis de ofertas para las compras de equipos y materiales a través de los sistemas de control utilizados.</p> <p>Evidencia: -Informes de Auditorías Financieras. SIGEF, -Rendición de Cuentas, Memoria Institucional.</p> <p>En la institución se ha gestionado a través de sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	-Control presupuestario y presupuesto por producto. SIGEF, -Sistema Nacional de Monitoreo y Evaluación.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	En el Inabima se evidencia a través de la estructura aprobada para la DAF, su proceso y procedimientos. Evidencia: -Organigrama MAP, Ficha de proceso, -Procedimientos Dirección Administrativa y 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. 2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	En el Inabima se han adquiridos sistemas para administrar, almacenar y evaluar las informaciones institucionales. Evidencias: -Soluflex, SASP, SIGEF La institución ha garantizado que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. Evidencia: -Síntesis periodísticas, -informes de buzones; -Sistema de Gestión Documental TRANSDOC	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha 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>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>En el Inabima se aprovechan las oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento a través de INTRANET, Boletín Internos, almacenamiento Digital en nube, Foros</p> <p>Evidencia: -Capacitaciones en áreas TIC -Políticas y Procedimientos dpto., de tecnología</p> <p>En la institución se han establecido redes de aprendizaje para gestionar información externa relevante y tener aportes.</p> <p>Evidencia: - Sistema de Gestión Documental TRANSDOC, -Política de Comunicaciones interna y externa</p> <p>En el Inabima se monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p>Evidencia: -Encuesta y evaluación de las capacitaciones, -Encuesta de satisfacción</p>	
<p>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> <p>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> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de</p>	<p>La institución garantiza el acceso e intercambio de información relevante.</p> <p>Evidencia: -Página web, intranet, foros, Outlook, boletines. Capacitaciones, -Sistema de Gestión documental TRANSDOC</p> <p>En la institución se ha garantizado el acceso e intercambio de información relevante.</p> <p>Evidencia: -Página web (Portal de Transparencia), - Colocación de rampas y parqueos para discapacitados, página web (lenguaje de señas)</p> <p>En el Inabima se ha asegurado un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Evidencia: - Manual de Política y Procedimientos, socialización de metodologías, -Política de comunicación, -Proceso de inducción y acompañamiento, entre otros	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. 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>En la institución se evidencia diseño y desarrollo de la tecnología de acuerdo a los lineamientos establecidos en los planes estratégicos y operativos</p> Evidencia: -Plan estratégico 2021-2024, -Plan Operativo Anual 2024	<p>No se ha realizado.</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>La institución evidencia que se aplica a través del sistema de conexión remoto.</p> Evidencia: -Sistema de Conexión Remoto.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En el Inabima se han aplicado las herramientas TIC para la mejora de los servicios del INABIMA. Evidencia: -Servicios online en portal Web, -Sistemas Internos SIAFP, Soluflex, formularios en líneas, etc.</p>	
<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>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La institución ha implementado normas y protocolos para la protección efectiva de la data y seguridad. Evidencia: -Certificaciones NORTIC, -Antivirus, - Administrador de OFFICE 365.</p> <p>La institución toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC retornando los cartuchos (tóner) a los proveedores para garantizar la disposición final, así como herramienta de accesibilidad en portal web para usuarios con discapacidad. Evidencia: -Retorno de cartuchos a proveedores/ portal web</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <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>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>En el Inabima se ha garantizado el uso eficiente de las instalaciones basado en las necesidades de la organización Evidencia: -Solicitudes de Mantenimiento de las oficinas, mobiliarios y equipos.</p> <p>En la institución se han proporcionado acciones para proporcionar condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, tales como locación con redistribución de las distintas unidades y espacios ampliados para mejor comodidad de los usuarios. Evidencia: -Relación de Mantenimiento de Mobiliarios, -Seguridad y señalamiento de las Instalaciones físicas, -Rampas y parqueos para discapacitados</p> <p>En la institución se evidencia el desarrollo de una política integral para gestionar los activos físicos. Evidencia: -Política de activos fijos. -Reporte de inventario de activos fijos</p> <p>La institución ha garantizado el uso eficaz de nuestras instalaciones a disposición de la comunidad. Evidencia: -Solicitudes de salones (MINERD, IDEICE, entre otros)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <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>En la institución se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mantenimientos de vehículos, -Matriz de asignación de transporte. - Políticas y Procedimientos <p>En la institución se 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ruta de transporte para colaboradores - Ubicación accesible de la institución -Rampa de acceso/ -Carnet de acceso -Política de control de acceso 	

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>El INABIMA cuenta con el Mapa de Procesos Institucional donde se encuentran identificados los procesos Institucionales: Estratégicos, Claves - Misionales y los de Apoyo. Se cuenta con todos los flujos de procesos de las áreas Claves y Transversales y el Manual de Procedimientos Claves</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>-Mapa de procesos -Manual de Política y Procedimientos</p> <p>En el Inabima se llevan a cabo acciones para gestionar los procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización.</p> <p>Evidencia: -Gestión de los procesos. -Documentos institucionales a través de la plataforma Transdoc y de la Intranet institucional</p>	
<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>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>En la Institución los procesos se analizan y evalúan periódicamente son auditados interna y externamente, estos se derivan en objetivos del Plan Estratégico Institucional PEI, y se asigna su presupuesto.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 -Plan Operativo Anual, POA, -Control de cambios de procedimientos</p> <p>En la Institución se han identificado los propietarios acordados al perfil, se plasman en la ficha de procesos.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento de control de documentos -Manual de Política y Procedimientos</p> <p>La institución ha realizado acciones de simplificar procesos misionales y de apoyo internamente y en conjunto con el MAP.</p> <p>Evidencia: -Revisión y actualización de procesos (Control de cambios), -Listado maestro de Control de Documentos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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> <p>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> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>En el Inabima 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.</p> <p>Evidencia: -Capacitación en la Norma ISO 9001, -Documentación de procesos aplicando la norma ISO 9001.</p> <p>La Institución cuenta con indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, Carta Compromiso del desempeño de los servicios.</p> <p>Evidencia: -Indicadores de Productos PEI (para calidad)- -Indicadores de Carta Compromiso, -Indicadores de procesos</p> <p>En el Inabima se garantiza la protección de los datos en el cumplimiento de las normas OGTIC y las políticas internas.</p> <p>Evidencia: -Certificaciones OGTIC -Política y procedimiento de Back up. -Indicadores SISTICGE</p>	<p>No se evidencia la certificación de norma internacional</p>

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
<p>La Organización:</p> <p>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,</p>	<p>Se involucra a través de encuestas internas y encuesta Carta compromiso.</p> <p>Evidencia: -Buzones de calidad, Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) -Encuestas internas, -Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <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, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Utilizamos métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Consulta online de nómina de pensionados, -Solicitud de certificaciones digital -Informe de Encuesta de Satisfacción 2022 <p>Em el INABIMA se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estadísticas trimestrales (de prestación de servicios) -Carta compromiso al Ciudadano 2022-2024 <p>Se promueve a través de brochures, murales, página web, redes sociales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Redes sociales del Inabima -Carta Compromiso al Ciudadano. Formatos electrónicos 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>En el Inabima se coordinan los procesos con las instituciones vinculadas para prestación oportuna de los servicios, estas son;</p> <p>Evidencia: -MINERD, MAP, OGTIC, -Comisión Médica Regional y Nacional, -Contraloría General de la República, - Ministerio de Salud Pública entre otras</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>En el Inabima se han desarrollado sistemas compartidos con los socios en la cadena de prestación de servicios.</p> <p>Evidencia: - Plataforma de Servicios RD con la OGTIC, -Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), -Implementación del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP), -Desarrollo e Implementación del Sistema Integrado de Consultas (SIC)</p>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>En el Inabima se han creado grupos de trabajos en las mesas de trabajos interorganizacionales.</p> <p>Evidencia: -Reuniones de trabajo Proveedor de Soluflex, -Comité de simplificación de trámites INABIMA-OGTIC), -Reunión proveedor de SISMEP,</p>	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de	<p>En el Inabima se evidencia evaluación del desempeño general,</p> <p>Evidencia: -Pagos de incentivos generales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <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>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>-Política y procedimiento de Compensación y beneficios</p> <p>-Acuerdos de Desempeño</p> <p>En la institución se evidencian acciones dirigidas a procesos inter organizacionales, compartir servicios y procesos comunes</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Desarrollo e Implementación del Sistema Integrado de Consultas (SIC),</p> <p>En el Inabima se hacen asociaciones en diferentes niveles (públicos y privadas) para fortalecer las capacidades de la institución en la prestación de los servicios que ofrece.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Acuerdo con la TSS, OGTIC,</p> <p>-Planes de trabajo interinstitucionales</p> <p>-Operativos Odontológicos regionales.</p>	

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
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La imagen global y reputación pública del INABIMA se evidencia de manera positiva al obtener la calificación de 100% en la Evaluación de Portales de Transparencia, correspondiente al mes de abril, según consta en el último informe de la Dirección Gral. de Ética e Integridad Gubernamental. Evidencias: Informe DIGEIG, abril 2024.</p> <p>Atraves del INABIMA se realizan encuestas de satisfacción para evaluar la atención de los colaboradores de la institución con los usuarios, los resultados de la encuesta de satisfacción del 2024 fueron en lo relativo a fiabilidad y seguridad en el servicio 93.5% y capacidad de respuesta en el servicio 89.4%. Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024 -Portal web del Sismap</p> <p>En el INABIMA se toma en cuenta la participación de los 5 grupos de interés de la institución, a fin de conocer sus expectativas, en donde las opiniones del ciudadano/cliente se involucra a través de ellas en el proceso de decisiones estratégicas. En el INABIMA se ha realizado Encuestas de Satisfacción para medir el impacto del servicio brindado y la percepción de los ciudadanos, con resultado de 93% en el año 2024. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2024 -Encuesta de Satisfacción al Usuario 2024</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización</p>	<p>Atraves del INABIMA se realizan evaluaciones periódicas de organismos externos al Portal de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Transparencia, logrando un 100% en promedio durante el 2023 y 100% en 2024, Evidencia: -Informes de evaluaciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, Participación Ciudadana</p> <p>En el INABIMA se toma muy en cuenta la percepción de la integridad de la organización y la confianza generada a sus usuarios, a través de las encuestas de satisfacción ciudadana. Obteniendo un 89% en 2023 Vs un 92.6% en el 2024. Evidencia: -Informe de satisfacción ciudadana 2023 y 2024 -Portal web del Sismap</p>	

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>La institución ha aumentado su nivel de confianza y profesionalidad de sus usuarios y servicios ofrecidos donde se refleja un 93.5% en 2024 vs 88% en 2023. Evidencia: -Informe de Satisfacción 2024 ciudadana -Portal web del Sismap</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para</p>	<p>En INABIMA cuanta con una accesibilidad adecuada para los servicios institucionales obtuvo</p>	

<p>personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>una valoración ponderada de 94% en 2023 vs 96% en 2024. Los horarios están establecidos en las páginas web y redes sociales, Carta Compromiso al Ciudadano y todas nuestras plataformas. Evidencia: - Informe de Satisfacción Ciudadana 2024.</p>
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En el INABIMA se puede evidenciar a través del informe de satisfacción ciudadana que se ha mantenido el tiempo de entrega de los servicios obteniendo un 93% en el 2023 y 2024. Evidencia: -Informe de satisfacción ciudadana 2024 -Portal web del Sismap</p>
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>En el INABIMA se toma cuenta el marco legal de la institución contamos con 4 servicios para necesidades de seguridad social y 3 para el mejoramiento de la calidad del personal docente del sector público y de sus familiares, de los cuales el 54% corresponde al sexo femenino y 46% masculino. Evidencia: - Estadísticas institucionales</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>El Inabima cuenta con una puntuación de 5 puntos en el en pilar de innovación del indicador SISTICGE, durante el primer trimestre del 2024. Evidencia: -Indicador SISTICGE 2024</p>
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>En la Institución se puede evidenciar un aumento significativo en la capacidad de respuestas de sus</p>

7) Digitalización en la organización.	<p>servicios obteniendo un 89.4% en 2024 frente a un 86% en 2023.</p> <p>Evidencia:</p> <p>- Informe de Satisfacción Ciudadana 2024</p> <p>El Inabima cuenta con una puntuación de 75% en el subcriterio de servicio en línea que se evalúa el indicador Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico</p>	
---------------------------------------	---	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>En la institución se evidencia a través del informe de satisfacción del cliente, que el tiempo de espera dedicado al servicio tiene una valoración de un 90% de satisfacción en 2024</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Informe de Satisfacción Ciudadana 2024</p> <p>En el INABIMA se implementan acciones correctivas a través del Sistema 311, la institución cuenta con buzones de Sugerencias y Quejas, gestionadas a través del Comité de Calidad. En el 2024 se recibieron 12 solicitudes a través del SAIP y 1 queja en la línea 311 en 2023 y Cero (0) en 2024, todas contestadas en tiempo oportuno.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Informe de quejas y sugerencias del 311</p> <p>-Estadísticas SAIP (Portal único de solicitudes de Acceso a la Información Pública)</p> <p>-Buzones de quejas y sugerencias</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>En la institución se evidencia el cumplimiento de los estándares de calidad en los estándares comprometidos, con resultados de 90% a 100% durante el primer semestre del 2024.</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados de Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>Se evidencia cumplimiento a los estándares comprometidos en la Carta Compromiso. En la medición del 2022 y 2023 obtuvimos un nivel de cumplimiento de un 99% a nivel general de los servicios comprometidos</p> <p>Evidencia: -Informe evaluación de carta Compromiso al Ciudadano</p>	

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>El INABIMA cuenta con ocho (8) canales de información y comunicación, estos son: presencial, telefónico, correos electrónicos, portal web, redes sociales, oficina de acceso a la información, línea 311 y punto Gob. / (*462)</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha logrado un 100% en el promedio de los 12 meses del año 2023, en la evaluación mensual al portal de transparencia por parte de la DIGEIG. y 99% durante el año 2024.</p> <p>Evidencia: - Informes mensuales DIGEIG 2023 y 2024.</p> <p>En el INABIMA se evidencia que se monitorean los Planes Operativos Anuales de la institución, mediante los indicadores de resultados. Estos indicadores reflejan el cumplimiento de las metas establecidas en el marco de los objetivos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>estratégicos. Con un avance promedio en primer trimestre del 2024 de 97% en el monitoreo de la planificación operativa. Igualmente, la institución mostró resultado de 93% de los indicadores comprometido en el PEI, correspondiente al año 2023.</p> <p>Evidencia: - Informe de Monitoreo Trimestral POA 2024. -Plan estratégico Institucional 2021-2024 (PEI En el INABIMA se evidencia a través del SAIP, sistema utilizado por la DIGEIG. En 2023 recibimos veinticinco (25) solicitudes, de las cuales el 100% se respondieron en tiempo oportuno, 12 solicitudes en 2024.</p> <p>Evidencia: -Estadísticas SAIP (Portal único de solicitudes de Acceso a la Información Pública En la institución se puede evidenciar a través del informe de satisfacción que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 93% de satisfacción en 2024. El INABIMA opera y está disponible al público de manera presencial y telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:00 am a 4:00 pm</p> <p>Evidencia: -Informe Satisfacción Ciudadana 2024 Portal web del Sismap A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 90% de satisfacción en 2024</p> <p>Evidencia: -Satisfacción Ciudadana 2024 -Portal web del Sismap</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <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>En el INABIMA se puede evidenciar a través del informe de satisfacción del cliente, el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 85% de satisfacción en 2024</p> <p>Evidencia: -Informe Satisfacción Ciudadana 2024 -Portal web del Sismap</p> <p>El 88% de los servicios ofrecidos por la institución son gratuitos</p> <p>Se evidencia mediante la Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada por el MAP, y se encuentra en la página web disponible a la ciudadanía en general. Con evaluación de cumplimiento de 99% al cierre del 2023.</p> <p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>En el INABIMA se puede evidenciar a través de la encuesta de satisfacción y los buzones de quejas y sugerencias que el 100% de las quejas recibidas vía buzones son gestionadas.</p> <p>Evidencia: -Informe de Quejas y Sugerencias Internas</p> <p>En la institución se evidencian acciones correctivas implementadas a través del Sistema 311, la institución cuenta con buzones de Sugerencias y Quejas, gestionadas a través del Comité de Calidad.</p> <p>Año 2024:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Buzones de quejas y sugerencias: 15 queja y 12 sugerencias Línea 311: 0 queja Evidencia: - Informe de quejas y sugerencias del 311 -Informe de Quejas y Sugerencias Internas	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <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>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>Se evidencia un 25% de avance en el pilar Innovación del indicador SISTICGE durante el primer semestre de 2024. Evidencia: -Indicador SISTICGE 2024 Se evidencia resultados de cumplimiento en relación al género en las estadísticas institucionales, Evidencia: -Estadísticas institucionales -Boletín trimestral de SIPEN</p> <p>En el INABIMA se realizan Planes estratégicos cada 4 años con el propósito de conocer las necesidades de los grupos de interés. En la elaboración del PEI 2021-2024 identificamos y consultamos a los 4 principales grupos de interés. Evidencia: -Correo de levantamiento de necesidades y expectativas enviado a los grupos de interés Plan Estratégico Institucional 2021-2024 https://inabima.gob.do/plan-estrategico-2/</p>	

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>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>En la institución se puede evidenciar a través de los servicios ofrecidos en la Carta Compromiso, servicios en líneas en portal web, redes sociales. etc. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano, -Servicios en líneas en el Portal web, Redes sociales</p> <p>Se evidencia que la institución ha logrado un 100% en el Indicador Cumplimiento de la Ley 200-04. (en promedio de los 12 meses del año 2023), en la evaluación mensual al portal de transparencia por parte de la DIGEIG, y 99% en 2024 Evidencia: - Informes mensuales DIGEIG 2023 y 2024</p>	

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>La imagen y el rendimiento global de la Institución es medido a través de los Indicadores de gestión institucional, obteniendo un resultado global por indicador a diciembre del año 2023 vs 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de la Ley 200-04: 100% en 2023, y 99% 2024. ▪ ITICGE: 76% en 2023 y 63.07% en 2024 ▪ NOBACI: 95% 2023 y 96.8% en 2024. ▪ SISMAP: 93.5.00% 2023 y 95% en 2024. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compas y Constataciones: 94.5% en 2023 y 89% en 2024 ▪ Indicador de Gestión Presupuestaria: 97.8% en 2023 y 98% en 2024 <p>Evidencia: -Resultado del INABIMA en SISMAP -Informe de indicadores institucional Se realizó el involucramiento de los colaboradores en la realización del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 donde se definieron la nueva Misión, Visión y Valores de la Institución, se socializó el PEI 2021-2024 con el 99% de los colaboradores de la Institución.</p> <p>Evidencia: Lista de asistencia formulación Plan Estratégico Institucional 2021-2024 La institución ha realizado acciones en diferentes comités de trabajo, los cuales elaboran su plan donde se identifican actividades de mejora, en el 2023 se implementó un concurso de reconocimiento a la mejora continua donde participaron 4 equipos, con propuesta de mejora, las que se van ejecutando durante el año calendario, avance a mayo del 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Mejora Modelo CAF: 100% ▪ Plan de Mejora Clima laboral: 100% ▪ Plan de mejora de encuesta de satisfacción y quejas y sugerencias. <p>Evidencia: - Plan de Mejora Modelo CAF -Plan de Mejora Clima laboral -Base del concurso Reconocimiento a la Mejora Continua</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> <p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>En el Inabima se evidencian los resultados en la Encuesta de Clima: En el año 2023 Austeridad y Combate a la Corrupción – 88.07% Evidencia: -Informe Encuesta de Clima 2023</p> <p>En la institución se evidencia a través de la aplicación de encuesta de Clima Laboral en la institución, resultado general: 2023: 77.0% de satisfacción Evidencia: - Encuesta de Clima Laboral 2023</p> <p>En el Inabima se han desarrollado 2 principales acciones de responsabilidad social. Siembra de árboles, limpieza de playas, entre otras. Evidencia: -Plan Operativo Anual 2024, Producto: Programa de Responsabilidad Social -Informes de Limpieza de playas y siembra de arboles</p> <p>En la institución se evidencian los resultados en la relacionado a cambio e innovación a la encuesta de clima y el indicador SISTICGE en el pilar Innovación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima 2023: Mejora y Cambio: 78.41% • SITICGE 2024: Innovación 25% <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Clima del 2023 -Indicador SISTICGE primer trimestre del 2024</p> <p>En el Inabima se evidencian los resultados sobre digitalización en la Encuesta de Clima del 2023 Uso de la Tecnología con 78.27% y el indicador SISTICGE con el pilar Implementación de Gobierno</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	<p>Digital con puntuación de 71.4% en el primer trimestre del 2024</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe Encuesta de Clima del 2023 -Indicador SISTICGE del primer trimestre del 2024 <p>En el Inabima se evidencia los resultados en la Encuesta de Clima del año 2023 en relación a la Mejora y Cambio de 78.41%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe Encuesta de Clima del 2023 	

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>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> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En el Inabima se evalúa la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización a través de la Encuesta de Clima, mostrando los resultados del año 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderazgo y Participación 2023: 86.48% ▪ Disponibilidad y Recursos 2023: 84.66% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe Encuesta de Clima del 2023 <p>En la institución se evalúa el diseño y la gestión de los distintos procesos a través de encuesta de a de Clima organizacional, para el 2023 obtuvimos u valoración de 85.37% en Normatividad y Proceso.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe Encuesta de Clima del 2023 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>En la institución se evalúa el desempeño de los colaboradores a través de acuerdo de desempeño, obteniendo en el 2024 una valoración de 100% en el indicador SISMA. La percepción del reparto de la tarea se evalúa mediante encuesta de clima organizacional, obteniendo en el 2023 una valoración de 59.2% en la dimensión Cantidad de Trabajo.</p> <p>Evidencia: Acuerdos de Evaluación del Desempeño (Indicador SISMAP) - Informe Encuesta de Clima del 2023</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>En el Inabima se mide la percepción de gestión del conocimiento mediante Encuesta de Clima organizacional, en la cual obtuvimos valoración de 78.07% en la dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo en 2023</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Clima del 2023</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>En el Inabima se mide la percepción sobre la comunicación interna y los métodos de información mediante Encuesta de Clima organizacional, en la cual obtuvimos valoración de 83.09% en la dimensión Comunicación en 2023.</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Clima del 2023</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En el Inabima se mide la percepción sobre alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo mediante Encuesta de Clima organizacional, en la cual obtuvimos valoración de 72.73% en la dimensión Reconocimiento Laboral en el 2023.</p> <p>Igualmente se implementó el programa Reconocimiento Colaborador del Mes (donde</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>se reconocen en promedio 3 colaboradores por mes)</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Clima del 2023 -Informe Reconocimiento Colaborador del Mes 2024</p> <p>En la institución se mide la percepción para los cambios y la innovación mediante Encuesta de Clima organizacional, en la cual obtuvimos valoración de 78.41% en la dimensión Mejora y Cambio en el 2023.</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Clima del 2023</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) 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>En el Inabima se mide la percepción para el ambiente de trabajo y la cultura de la organización, a través de Encuesta de Clima organizacional, en la cual obtuvimos valoración de 86.27% en la dimensión Calidad de Vida Laboral en el 2023</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Clima del 2023</p> <p>En el Inabima se mide la percepción sobre el enfoque de los problemas sociales, a través de Encuesta de Clima organizacional, en la cual obtuvimos valoración de 68.07% en la dimensión Balance Trabajo Familia en 2023.</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Clima del 2023</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>En la institución se mide la percepción sobre el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización., a través de Encuesta de Clima organizacional, en la cual obtuvimos valoración de 65.53% en la dimensión Equidad y Género en el 2023. Evidencia: -Informe Encuesta de Clima el 2023</p> <p>En la institución se mide la percepción sobre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, a través de Encuesta de Clima organizacional, en la cual obtuvimos valoración de 86.27% en la dimensión Calidad de Vida Laboral en 2023. Evidencia: -Informe Encuesta de Clima del 2023</p>	

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>En la institución se mide la percepción sobre Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias, a través de Encuesta de Clima organizacional, en la cual obtuvimos valoración de 52.84% en la dimensión “Servicio Profesional de Carrera en 2023. Evidencia: -Informe Encuesta de Clima del 2023</p> <p>En el Inabima se mide la percepción sobre, Motivación y empoderamiento, a través de Encuesta de Clima organizacional, en la cual obtuvimos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>valoración de 86.48% en la dimensión “Liderazgo y Participación en 2023.</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Clima del 2023</p> <p>En el Inabima se mide la percepción sobre, acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, a través de Encuesta de Clima organizacional, en la cual obtuvimos valoración de 78.07% en la dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo en el 2023.</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Clima del 2023</p>	

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.).	<p>En el primer semestre del 2024 se registró una rotación de personal de 5.86%.</p> <p>Quejas Internas: Cero (0) según el informe de clima laboral.</p> <p>Evidencias: Reporte rotación el personal, Indicador, informe de clima laboral</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>En el Inabima se midió el nivel de participación en actividades de mejora, mediante la Encuesta de Clima, en la cual obtuvimos una puntuación de 78.41% en la dimensión de Mejora y Cambio en 2023, igualmente en el 2023 se implementó un concurso de reconocimiento a la mejora continua donde participaron 4 equipos, con propuesta de mejora.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Evidencia: -Informe Encuesta de Clima del 2023 - Resultados del concurso de reconocimiento a la mejora continua del 2023</p> <p>En el Inabima no se han dado dilemas éticos, por tanto, no habido necesidad de presentar ante la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencia: -Informe anual presentado a la DIGEIG</p>	

Al menos 2 veces al año los colaboradores se involucran en actividades relacionadas a la responsabilidad social. En jornada relacionada con la limpieza de playas y siembras de árboles.

Evidencia: -Informe de playas y siembras de árboles

<p>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>	<p>En el Inabima se evidencia en el informe de Encuesta de Satisfacción del 2024, Con relación a los tratos recibidos por el cliente/ciudadano del personal de la institución refleja un 94% de satisfacción, y en el factor de empatía demostrada por el empleado hacia los clientes/ciudadanos arroja un resultado de un 95%</p> <p>Evidencia: -Informe de Satisfacción Ciudadana 2024.</p>	
---	--	--

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>En el Inabima se evidencia a través de la evaluación por desempeño realizada anualmente al 100% de cumplimiento en el 2023.</p> <p>Evidencias: -Informe de Evaluaciones por Desempeño 2023.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>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> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En la institución se mide el uso de herramientas digitales de información y comunicación e evidencian los resultados, mediante la Encuesta de Clima, obteniendo una valoración de 78.27 en la dimensión Uso de la Tecnología en 2023, igualmente el indicador SISTICGE tenemos una puntuación de 71.4 en el pilar uso de las TIC en I primer trimestre del 2024.</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Clima del 2023 -Indicador SISTICGE primer trimestre 2024 https://www.iticge.gob.do/detalle.php?id=257</p> <p>En el Inabima se evidencia un cumplimiento del indicador de un el Plan de Capacitación de un 64% de actividades de capacitación ejecutadas en el 2024.</p> <p>Evidencias: - Indicador del SISMAP Plan de capacitación</p> <p>En la Institución se realiza cada mes el reconocimiento Colaborador del mes y anual programa de Reconocimiento a Mejora Continua premiando con un día libre a los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	colaboradores que hayan tenido un desempeño excelente. Evidencias: - Correo de reconocimiento, -Acción de personal	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	En el Inabima se evidencian el impacto de la institución en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes mediante programas de Salud (Apoyo Emocional) y Socio culturales (Turismo Magisterial), Jornadas sobre temas de salud, talleres, contratación de personal medico para colaboradores, etc. Con una participación de mas del 70% . Evidencia: -Lista de asistencia charlas y talles (jornadas medicas) -Programa Apoyo Emocional/ programa de Turismo Magisterial, -Informe sobre limpieza de playas y siembra de árboles	
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	El Inabima mantiene la inclusión de especificaciones técnicas medioambientalmente sostenibles en apoyo a la política de gestión ambiental (productos reutilizables, energía renovable, etc.)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>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> <p>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> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <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</p>	<p>Evidencias: Especificaciones técnicas para procesos de compras</p> <p>La Institución representa el 13.44 del 100% del patrimonio de Pensiones en República Dominicana, Evidencia: - Informe primer trimestre del 2024 realizado por la Superintendencia de Pensiones, SIPEN https://www.sipen.gob.do/index.php/publicaciones/boletines-trimestrales</p> <p>Se evidencia que la institución ha logrado un 100% en el Indicador Cumplimiento de la Ley 200-04. (en promedio de los 12 meses del año 2023), y 99% en 2024 en la evaluación mensual al portal de transparencia por parte de la DIGEIG, del Evidencia: - Informes mensuales DIGEIG 2023 y 2024</p> <p>Se evidencia que la institución ha logrado un 100% en el Indicador Cumplimiento de la Ley 200-04. (en promedio de los 12 meses del año 2023), y 99% en 2024 en la evaluación mensual al portal de transparencia por parte de la DIGEIG, del</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Evidencia: -Informes mensuales DIGEIG 2023 y 2024	

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> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La institución realiza actividades para aprovechar los materiales reciclados a través del programa de Turismo Magisterial (realizando 14 talleres de reciclaje artísticos en 2023, con 539 participantes), contratación de empresa para materiales médicos, concientización sobre para preservar y mantener los recursos.</p> <p>Evidencias: Estadísticas e imágenes de talleres de reciclados, Fichas técnicas para contratación con empresas socialmente responsables</p> <p>Se evidencia la reunión del Consejo de directores, con las autoridades y grupo relevante con frecuencia semestral.</p> <p>Evidencia: -Minuta, lista de asistencia reunión del consejo El 100% de cobertura relacionada con la institución es valorada positivamente, La cobertura recibida por el INABIMA a través de los medios de comunicación ha sido significativa de manera positiva,</p> <p>Evidencia: -Informe de gestión del Departamento de Comunicaciones, -Artículos de periódico impresos y digitales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con aproximadamente 4,470 docentes pensionados por Discapacidad. Igualmente contamos con Un (1) programa de Apoyo emocional, para colaboradores y beneficiarios. Evidencia: -Estadísticas de pensionados por Discapacidad -Programa Apoyo Emocional</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <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>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas, el año 2023 participaron 1,131 beneficiarios y colaboradores y el primer trimestre 2024, 103.</p> <p>Evidencia: -Estadísticas del programa Turismo Magisterial. En el Inabima realizamos dos (2) intercambios de conocimientos impartida en la Feria Internacional del Libro: Cuida tu Higiene oral para una vida plena y salud emocional en la tercera edad. Evidencia: -Agenda Feria Internacional del Libro del 2023</p> <p>Se evidencian acciones de prevención en materia de salud, Comité de Seguridad en el Trabajo. La institución muestra un avance de 100 % en el indicador SISTAP en 2023. Evidencia: -Jornada de vacunación, -Conformación Comité de Seguridad e Higiene en el Trabajo. -Talleres de Salud (apoyo emocional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>-Contratación de personal medico para colaboradores</p> <p>Se obtiene resultados de la medición de la responsabilidad social a través 2 programas: Limpieza de playa y siembra de árboles. Evidencia: -Informe de limpieza de playa y siembra de arboles</p>	

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>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>En la encuesta de satisfacción se evaluaron los 5 servicios que ofrece la institución mostrando una satisfacción de 89% en 2023 vs 93% en 2024. Evidencia: Informe encuesta de satisfacción 2023 y 2024.</p> <p>Resultados por servicios del INABIMA 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jubilación por tiempo en servicio: 22,879 jubilados, 68% femenina y 32% masculino • Pensión por Discapacidad: 4,470 beneficiados, 79% femenina y 21% masculino. • Pensión por Sobrevivencia:2847 (53% femenina y 47% masculino) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Retiro Complementario: 2,858 beneficiados, 73% femenina y 27% masculino. • Préstamo Maestro Digno: 34 docentes beneficiados, 62% femenina y 38% masculino. • Plan Odontológico: 8,64 pacientes atendidos 67% femenina y 33% masculino. • Seguro Funerario: 127 solicitudes en el 2024, 61% femenina y 39% masculino. <p>Evidencia: Estadística trimestral (portal de transparencia). El INABIMA ha participado en actividades de benchmarking con MAP, OGTIC, DIGEIG, etc.</p> <p>Evidencia: - Asistencia, fotos, invitaciones</p> <p>Se evidencia un cumplimiento de 100% de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>Evidencia: - Informe convenio TSS, Acuerdo OGTIC, etc. En el 2023 fueron realizadas 2 auditorías por la Contraloría General de la República, se realizó el Plan de acción para los hallazgos identificados) Una (1) auditoría al SGC: evaluación de la Carta Compromiso (octubre 2022- octubre 2024).</p> <p>Evidencia: -Informes de auditorías financieras -Informe evaluación CCC</p> <p>Se evidencian tres (3) innovaciones en servicios/productos: automatización de sistema para solicitud de certificaciones laborales, Consulta en línea de nómina de Pensionados y Jubilados, consulta en línea de expediente.</p> <p>Evidencia: -Sección de consulta en línea del portal web</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>La institución ha participado en la implementación de la reforma de la Ley 87-01 sobre Seguridad Social e indicadores del SMMGP con un promedio sobre 90%, participación en mesa de trabajo para reforma sobre nueva ley de educación, etc.</p> <p>Evidencia: -Noticias (periódico) / Redes Sociales, indicadores del SMMGP</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Se evidencia ejecución en el POA 2024 del departamento de Recursos Humanos en 100%. El plan anual de capacitación, se muestra un cumplimiento de 64% en el indicador SISMAP</p> <p>Evidencias: - Ejecución POA 2024 -Indicador SISMAP 2024</p> <p>Se evidencian tres (3) innovaciones en servicios/productos: automatización de sistema para solicitud de certificaciones laborales, Consulta en línea de nómina de Pensionados u Jubilados, consulta en línea de expediente</p> <p>Evidencia: - Sección de consulta en línea del portal web</p>	<p>No se ha realizado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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> <p>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> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se evidencia un cumplimiento de 100% de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. Evidencia: - Informe convenio /Acuerdo OG TIC, Convenio con TSS</p> <p>Se han aplicado las herramientas TIC para la mejora de los servicios del INANBIMA. El índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico en el TI 2023 en 80.29% Evidencia: - Indicador SISTICGE/ Servicios online, - Sistemas Internos SIAFP, Soluflex, Portal web, formularios en líneas, Office 365, NORTIC A4</p> <p>En el 2023 fueron realizadas 2 auditorías al Financieras externa por la Contraloría General de la Republica. Una (1) auditoría al SGC: evaluación de la Carta Compromiso 2023. Evidencia: - Informes de auditorías financieras - Informe evaluación CCC</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>El INABIMA obtuvo la certificación en la Carta Compromiso al Ciudadano 2022/2024, así como la obtención de certificaciones NORTIC: NORTIC E1, NORTIC A2, NORTIC A3 y NORTICA4 Igualmente recibimos un reconocimiento por parte del INAP por alta calificación en indicador de Capacitación. Evidencia: - Resolución Carta Compromiso - Certificaciones NORTIC</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>-Certificado de reconocimiento por el INAP, Redes sociales.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento del 99% del presupuesto del aprobado en el año 2023. Evidencia: -Portal de Transparencia (Ejecución de presupuesto -Indicador de Gestión Presupuestaria IGP</p> <p>Se evidencia en el Informe de la ejecución presupuestaria del POA un cumplimiento de un 85%. y un 90% de ejecución del Plan anual de Compras y Contrataciones. Evidencia: -Informe de ejecución POA y PACC</p>	

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.