



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil

FECHA:

18/06/2024

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.

Documento Externo
SGC-MAP

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 |
|---|--|-----------------|
| Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): | | |
| 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). | El INABIE cuenta con un marco institucional definido y elaborado, considerando los grupos de interés y debidamente alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), al Plan Estratégico del Ministerio de Educación (MINERD), a la Agenda 2030 para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a la Hoja de Ruta para el ODS4 “Educación de Calidad” y al Pacto Nacional para la Reforma Educativa 2014-2030. Evidencias: 1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 2) Portal institucional y oficial con las especificaciones de la misión, visión y valores. | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> | <p>El INABIE establece el marco de sus valores institucionales alineado a su misión y visión, tomando en consideración los principios constitucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 2) Portal institucional interno y oficial con las especificaciones de la misión, visión y valores.</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 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>El INABIE asegura la alineación existente de su misión, visión y valores con las estrategias nacionales, las reformas del sector público y la agenda nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</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>El INABIE da a conocer su misión, visión y valores institucionales con todos los empleados de la organización y las partes interesadas. Así como la difusión de estos a través del correo institucional, página institucional y las distintas redes sociales que la componen.</p> <p>Evidencias:</p> | |

- 1) Murales de la misión, visión y valores institucionales en lugares estratégicos.
- 2) Carteles y separadores con la misión, visión y valores, socializados con el personal.
- 3) Correos institucional.
- 4) Portal institucional.

| | |
|--|--|
| | <p>1) No se evidencia, que se ha plasmado al dorso del carnet de los empleados misión, visión y valores.</p> |
|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>2) Colocar en el fondo de pantalla la misión, visión y valores.</p> <p>3) Realizar encuesta para validar los conocimientos del personal, así como talleres de sensibilización para conocimiento de estos.</p> <p>4) Diseñar juegos interactivos para el personal para desarrollar los conocimientos de la misión (Trivia, sopa de letras, crucigramas, curiosidades, el reto de la semana, entre otros).</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, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> | <p>El INABIE revisa cada 4 años su Plan Estratégico Institucional verificando y adecuando los lineamientos de la organización a los cambios del entorno y de transformación digital, así mismo actualiza su marco institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Plan Estratégico Institucional 2021 - 2024</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>La institución cuenta con un código de integridad el cual contiene las pautas para prevenir los comportamientos no éticos, gestionado por la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, el cual a través de charlas, talleres y correos masivos instruye al personal para crear una cultura de ética y transparencia.</p> | <p>1) No se observa, que la institución disponga de un formulario estandarizado para la Declaración de Conflictos.</p> |

Además de contar con buzones de denuncias ubicados estratégicamente en los diferentes baños de la sede central con el propósito de poder externar cualquier anomalía con relación a estos temas.

La Dirección Financiera cuenta con el procedimiento para la modificación presupuestaria donde asegure una correcta ejecución del presupuesto y ayude a prevenir los comportamientos no éticos.

El Departamento de Compras y Contrataciones en conjunto a la DGCP como órgano rector del Sistema de Compras y Contrataciones, se realiza lo que es la debida diligencia interna y declaración de conflicto de interés, a través del llenado y firma del formulario permitiendo a la institución identificar, prevenir, mitigar y responder de las consecuencias negativas en que pueda incurrir un servidor público.

Evidencias:

- 1) INABIE-DIF-PROC-001 Procedimiento Modificación Presupuestaria.
- 2) Código de Integridad.
- 3) Informe de actividades de la comisión de integridad.
- 4) Informe de Apertura de Buzones.
- 5) INABIE-DJU-FO-001 Formulario de la Debida Diligencia Interna.
- 6) Formulario de Declaración de conflicto de interés.

| | | |
|---|---|--|
| 7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados). | En el INABIE se fomenta el respeto y liderazgo a través de capacitaciones para los directores, encargados y personal de las áreas. Desde la Dirección Ejecutiva se refuerzan los compromisos con el comportamiento ético previendo los actos de corrupción en el personal en los procesos de compras. | |
| | Evidencias: | |
| | 1) Circular emitida a todo el personal de la institución. | |

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>En el Departamento de Desarrollo Institucional se gestiona la mejora de su rendimiento oportunamente a través de las siguientes acciones:</p> <p>1. Se han estado realizando socializaciones de MOF a nivel nacional en los puntos regionales donde la institución brinda servicios a la sociedad para un mejor entendimiento de los colaboradores de sus funciones y nuestra misión institucional.</p> <p>2. Del mismo modo, se ha rediseñado el Mapa de Procesos, Instructivo de Viáticos, procedimiento Modificaciones Presupuestarias, borrador Procedimiento de Donaciones, así</p> | <p>1) No se observa, avances significativos en la actualización del manual de procedimientos misionales.</p> <p>2) No se evidencia la aprobación del Manual de Cargos de la institución.</p> |

como diversos formularios que coadyuvan a viabilizar los procesos.

3. Borrador Manual de Procedimientos Misionales: Inicio al proceso de identificación para evaluación su adecuación al entorno actual, actualización y diseño del referido manual, traducándose en soluciones que han mejorado significativamente las operaciones institucionales.

4. Borrador Manual de Cargos: Inicio del proceso de levantamiento y revisión de propuesta realizadas por las áreas para posible incorporación que se alienan con los objetivos estratégicos de las unidades. Actualmente este borrador se encuentra en revisión por parte del órgano rector para validación y posterior aprobación del mismo.

La Dirección de RRHH gestiona el rendimiento a través de la capacitación constante y fortalecimiento de competencias de los colaboradores. Producto de estos esfuerzos, fuimos distinguidos por alcanzar una puntuación destacada en el indicador "plan de capacitación SISMAP".

Evidencias:

- 1) Informe ejecutivo desconcentración operativa INABIE.
- 2) Instructivo de viáticos, INABIE-DIF-PROC-001 Procedimiento Modificaciones Presupuestarias.
- 3) Mapa de Procesos.
- 4) Memoria Institucional 2023.

| | | |
|--|---|---|
| | <p>5) Captura puntuación indicador Plan de Capacitación SISMAP.</p> <p>6) fotos del reconocimiento.</p> <p>7) Comunicación de solicitud de revisión del Manual de Cargos recibida por el MAP.</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 INABIE dispone de un Plan Estratégico 2021-2024 en el que se establecen los objetivos e indicadores que permiten medir el desempeño de la institución. En tal sentido, la institución elabora anualmente un informe el Plan Operativo Anual el cual es monitoreado mensualmente con la finalidad de evaluar los resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>2) Plan Operativo Anual (POA) 2024.</p> <p>3) Informe de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA).</p> | |
| <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>En el Departamento de Calidad en la Gestión aplican las encuestas de servicios donde sus resultados se presentan en un plan de mejora, el cual se puso en acción para presentar el desarrollo de la herramienta para agilizar el proceso de cita del servicio de salud.</p> <p>Desde el Departamento de Salud Escolar se ofrecen los servicios de salud a los estudiantes de 3 a 5 años pertenecientes al segundo ciclo del nivel inicial, de acuerdo con lo establecido en el marco del proyecto iniciativa 3 instruido desde la Presidencia.</p> | <p>1) No se evidencia niveles de avance en el diseño del sistema de indicadores de Desarrollo Institucional para monitorear los indicadores externos y metas físicas de la institución con relación al año anterior.</p> <p>2) No se evidencia la escala del proyecto a nivel nacional.</p> <p>3) No se evidencia la implementación del estudio de medición de tallas según grados y género</p> |

A través de la Dirección de Formulación y Evaluación Nutricional, se continua con la implementación de la inclusión de frutas frescas en el Programa de Alimentación Escolar (PAE) en la modalidad Jornada Escolar Extendida (JEE) a través de un proyecto piloto en las Regionales 09 (Mao), 10 y 15 Santo Domingo. A través de esta implementación el INABIE completa los grupos de alimentos de requerimientos diario para los escolares.

Asimismo, mediante el Departamento de Servicios Estudiantiles se está diseñando un estudio de medición de tallas según grados y género de la población estudiantil preuniversitaria, a los fines de fortalecer los procesos de adquisición y distribución de utilería escolar (textiles y zapatos) acorde a las necesidades actuales de los beneficiaros del Programa.

En la Dirección de Gestión Alimentaría, a través del acuerdo MICM-INABIE realiza capacitaciones a los proveedores del Programa de Alimentación Escolar (PAE), el cual busca fortalecer las capacidades técnicas de los proveedores y técnicos del programa de alimentación.

Evidencias:

- 1) Informe de resultado de encuesta 2023.
- 2) Fichas de los estudiantes atendidos.
- 3) Imágenes de los estudiantes atendidos.
- 4) Listado de centros beneficiados.
- 5) Ficha técnica de las frutas.

| | | |
|---|--|--|
| | <p>6) Lineamientos para el procesamiento de frutas frescas en el PAE.</p> <p>7) Formulario capacidad instalada área de preparación de frutas frescas.</p> <p>8) Manual criterio de buenas prácticas para el manejo de las frutas incorporadas en el programa del PAE.</p> <p>9) Recetario de frutas enteras y cortadas.</p> <p>10) Borrador estudio de medición de tallas.</p> <p>11) Tabla selección de la muestra.</p> <p>12) Acuerdo MICM-INABIE.</p> <p>13) Certificados de participantes.</p> <p>14) Listados de participantes.</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 cuenta con una metodología de gestión de riesgos, la cual es implementada en el POA de cada área y en los procedimientos identificados. Además, el INABIE, está implementando el indicador Índice de Control Interno (ICI), así como las Normas Básicas de Control interno (NOBACI) para fortalecer el sistema de gestión de control interno. Así también con el procedimiento de formulación, monitoreo y evaluación de sus objetivos, planes estratégicos y planes operativos anuales. En tal sentido, se realizan informes continuos de seguimiento, los cuales son compartidos para la toma de decisiones.</p> <p>Además, se continua en proceso de diseño de un Sistema de Indicadores de Desarrollo Institucional (SIDI) que contribuirá al fortalecimiento del monitoreo de indicadores externos y metas físicas de la institución.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <p>1) Manual de Metodología de Gestión de Riesgos. 2) Matriz monitoreo del Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 3) Informe de resultados del ICI T3-2023, T4-2023 y T1-2024 . 4) Informe de resultados de las NOBACI T3-2023 y T1-2024. 5) Matriz de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) 2023.</p> | |
| <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>-Se ha aplicado el Autodiagnóstico CAF 2023. -Se ha actualizado el Comité de Calidad Institucional en procura de asegurar el éxito del sistema de gestión. - Se han aplicado buenas prácticas acorde a la norma ISO 9001:2015a, entre estas: capacitar al equipo líder del proyecto del sistema de gestión de calidad para asegurar el desarrollo de competencias técnicas. -Se ha medido la satisfacción y expectativa de los usuarios de los servicios de salud escolar para el periodo abril-junio 2023. -Se está desarrollando el plan de mejora acorde a los resultados de los niveles de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Guía Autodiagnóstico CAF 2023 completada. 2) Comunicación de actualización del Comité Institucional de Calidad. 3) Informe de resultado de encuesta 2023. 4) Plan de Mejora CAF 2024.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | 5) Certificados de capacitaciones. | |
| 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>La institución difunde la información a los públicos de interés a través de los distintos medios de comunicación Televisión, Radio, prensa escrita y digitales; así como por las diferentes redes sociales del INABIE (Facebook, X (Twitter), YouTube e Instagram y la página web).</p> <p>Mayor cantidad de publicaciones en cada una de las redes sociales citadas, aumento del número de seguidores en las distintas redes sociales.</p> <p>El INABIE cuenta con un sistema de monitoreo a las informaciones institucionales. La información visual de la estructura física se visibiliza, conforme a la nueva línea gráfica institucional, por medio de rotulaciones en la fachada, colocación de banners, afiches y otros elementos comunicacionales.</p> <p>En ese sentido, el INABIE, comunica la información a los colaboradores mediante el uso de los canales oficiales de difusión: correos electrónicos, redes sociales institucionales, página web, murales digitales y, a través de reuniones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Publicaciones en los medios de comunicación.</p> <p>2) Informaciones colocadas en las distintas redes sociales y página institucional.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>3) Memoria institucional 2023. 4) Síntesis informativa con menciones INABIE. 5) Reporte de alcance y cobertura en los medios de comunicación, cada nota de prensa enviada. 6) Informe de Percepción y Medición.</p> | |
| <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> | <p>El INABIE cuenta con la implantación de la NORTIC A5 que implica la automatización de los servicios; también fue aprobado el procedimiento de formulación, monitoreo y evaluación de planes, programas y proyectos. Además, la creación de los distintos Comités en el marco del cumplimiento de los Indicadores Presidenciales donde se ha fomentado el trabajo en equipo, brindado condiciones y el ambiente necesario para el desarrollo del mismo.</p> <p>Existe una gestión recurrente para establecer acuerdos nacionales e internacionales que fomenten la transferencia de recursos y asistencia técnica.</p> <p>Se aseguran los recursos para el desarrollo de los procesos, a través de la formulación de los POAs departamentales y el presupuesto institucional respectivamente, involucrando a las áreas para fomentar el trabajo en equipo, de igual modo, se desarrollan jornadas de trabajo para definir los planes de acción del SGC y los proyectos a desarrollar en la institución.</p> <p>La gestión de proyectos se fortalece constantemente por el impacto exitoso en los</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>convenios suscritos con varios sectores tanto a nivel internacional como nacional. Asimismo, la documentación de procesos con la actualización del Manual de Organización y Funciones, y las mesas técnicas para la automatización de procesos donde se discute con diferentes ejecutores de los procesos institucionales, aseguran que todos los empleados comprendan su rol, las responsabilidades en cada proceso y el fomento constante del trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) INABIE-DPD-PROC-005 Procedimiento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes Operativos de las Unidades del INABIE. 2) Conformación del Comité CAF y NOBACI. 3) Listado de asistencias de proyectos internos interdepartamentales. 4) Acuerdos interinstitucionales e internacionales (PNUD, CCSM, IIBI, FAO, entre otros). 5) Planes de Mejora Institucional y Plan de trabajo NOBACI. 6) POA y Presupuesto Institucional 2024. 7) Manual de Organización y Funciones. 8) Correos con propuestas de mejoras y minutas resultados de las mesas técnicas para la automatización de procesos.</p> | |
| <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>La institución difunde la información a los públicos de interés a través de los distintos medios de comunicación Televisión, Radio, prensa escritos y digitales; así como por las diferentes redes sociales del INABIE</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>(Facebook, Twitter e Instagram y la página web.</p> <p>El INABIE cuenta con un sistema de monitoreo a las informaciones institucionales. La información visual de la estructura física se visibiliza, conforme a la nueva línea gráfica institucional, por medio de rotulaciones en la fachada, colocación de banners, afiches y otros elementos comunicacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Publicaciones en los medios de comunicación. 2) Síntesis informativa con menciones INABIE. 3) Rotulaciones y elementos colocados en la fachada y estructura física. | |
| <p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> | <p>Mediante el Departamento de Calidad en la Gestión se aplican las encuestas de servicios donde sus resultados se presentan en un plan de mejora, el cual se puso en acción para presentar el desarrollo de la herramienta para agilizar el proceso de cita del servicio de salud.</p> <p>En el Departamento de Desarrollo Institucional realizan constantemente levantamientos y análisis de procesos para identificar oportunidades de mejora y proponiendo soluciones innovadoras a las distintas unidades de la institución por medio de informes, propuestas de mejoras, políticas y procedimientos. Además, la institución se encuentra inmersa en capacitación y levantamiento de información con las unidades</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1) No se observa el compromiso con la innovación de manera sistemática, debido a la resistencia al cambio que presentan algunas áreas. 2) No se observa el fortalecimiento en la cultura institucional. |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>sustantivas, con el fin de implementar un sistema de gestión de calidad.</p> <p>Se está diseñando una herramienta para alinear POA-PACC-Presupuesto que nos brindará la opción de visualizar en tiempo real las ejecuciones presupuestarias por área.</p> <p>A través de la Dirección de Tecnología, se han desarrollado distintas herramientas que contribuyen a la innovación y nos permiten promover la mejora continua en la institución. Dentro de estas herramientas contamos con el Sistema de Gestión de procesos de compras, Sistema de Gestión de citas, Sistema de Recepción de alimentos y módulo de lotificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de resultado de encuesta 2023. 2) Informes de resultados POA 2023. 3) Memoria Institucional 2023. 4) informe técnico aumento de raciones a contratos. 5) Informe ejecutivo desconcentración operativa del INABIE. 6) Certificados de las capacitaciones impartidas. 7) Captura de pantalla del manual de Gestión de Recepción de Alimentos. | |
| <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>El INABIE comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados mediante el envío de correos masivos a los colaboradores.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>La institución da a conocer las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los grupos de interés a través de llamadas telefónicas, correos, por los distintos medios de comunicación, diferentes redes sociales institucionales y página web.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Correo Institucional. 2) Notas de prensa. 3) material informativo colgado en las diferentes redes sociales y página web. | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| <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 el INABIE se han realizado actividades de integración tales como: tarde educativa y divertida para la familia, Charla sobre salud, alimentación y estilo de vida saludable por el día de la Mujer, Conferencia Mujeres Extraordinaria para el día de las Madres, así como el reconocimiento a los empleados del trimestre estas propuestas son remitidas por los encargados de las diferentes áreas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Listado de participantes. 2) Fotos de las actividades. 3) Correos institucionales. | |

| | | |
|--|---|---|
| <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 INABIE se fomenta el respeto y liderazgo a través de capacitaciones para los directores, encargados y supervisores de áreas. Asimismo, estas capacitaciones son impartidas de manera presencial y virtual permitiéndole al empleado adaptarse a los horarios propuestos. Estas capacitaciones se efectúan por grupo ocupacional y charlas de motivación. Actualmente como parte de fomentar la igualdad de oportunidades se está otorgando el almuerzo a todos los servidores públicos del INABIE como un plan piloto en sede y en el DISDO, donde se están entregando alrededor de 125 raciones por día para un total de 250 raciones para todos los servidores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de capacitación realizadas en el trimestre. 2) Correo institucional. 3) Acuerdo interinstitucional INABIE-CEEED.</p> | <p>1) No se evidencia que se realizan encuesta para validar la calidad y la variedad del menú ofrecido.</p> |
| <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> | <p>En esta Institución se realizan encuestas de Clima Organizacional; y se envían correos a todo el personal constantemente con temas de importancia, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de vestimenta, solicitud de permiso y control de asistencia. • Los logros de la institución. • Cronogramas de capacitaciones del trimestre. • Encuesta (almuerzo). • Invitación a brindar un mejor servicio. • Actividades realizadas. | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Correos institucional. 2) Encuestas para implementación del almuerzo. 3) Certificados | |
| <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 fomenta el desarrollo de competencia individual y grupal, alineada a su área de desempeño a través de capacitaciones trimestrales y seguimiento por parte del supervisor. Asimismo, cada servidor del INABIE dispone de un acuerdo de desempeño que tiene como funcionalidad empoderar a los empleados para el desarrollo de sus actividades, mejorar su operatividad de acuerdo a sus tareas programadas que van a impactar los planes y objetivos de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de ejecución mensual de los acuerdos de desempeño. 2) Minutas. 3) Seguimiento trimestral. | |
| <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>En esta Institución se realizan periódicamente capacitaciones, de Ética, Transparencia e Inducciones a la Administración Pública. En la institución mediante los acuerdos de desempeño entre el supervisor y el colaborador se delegan funciones y responsabilidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Solicitud de capacitación en Régimen ético. | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>2) Registro de Participantes para charla del régimen ético.</p> <p>3) Minuta de seguimiento de acuerdo de desempeño.</p> <p>4) Correo de seguimiento trimestral de los acuerdos de desempeño.</p> <p>5) Plantilla de acuerdo de desempeño.</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>El INABIE promueve una cultura de aprendizaje mediante la programación de capacitación que es compartida a todo el personal de la institución por el correo de comunicaciones internas, esto con la finalidad de que el personal desarrolle competencias técnicas y habilidades blandas que le sirvan para su crecimiento laboral y personal. Asimismo, desde el área de Capacitación y Desarrollo se brinda el seguimiento continuo para que los empleados se motiven y participen de estas programaciones.</p> <p>Como parte del estímulo se trabaja las capacitaciones por plataformas online permitiéndole al empleado tener disponibilidad de tiempo y ser quien establezca el momento en el cual tomará la capacitación, pero a su vez el compromiso de entrega de los certificados en el tiempo establecido.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Correo Institucional.</p> <p>2) Notas de prensa.</p> <p>3) material informativo colgado en las diferentes redes sociales y página web.</p> <p>4) Plan de capacitación 2024.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| 7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo. | <p>En el INABIE se realizan reconocimientos trimestrales a los colaboradores destacados, con el fin de reconocer los esfuerzos realizados.</p> <p>Evidencias: 1) Certificados. 2) Fotos.</p> | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): | | |
| 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización. | El INABIE mantiene un contacto activo con diferentes grupos de interés públicos y privados, a través de la apertura de espacios de consultas, permitiendo a los interesados su alcance y participación. Desde la Dirección Ejecutiva se realizan acercamiento con entidades públicas vinculadas, grupos de interés para detectar necesidades a llegar a soluciones conjuntas. En ese sentido, periódicamente la institución realiza una reunión con ministros y viceministros en la que se exponen temas de interés relativos a las funciones del INABIE. | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Evidencias: 1) Invitación al MICM para el apoyo formativo a proveedores del PAE.</p> | |
| 2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas. | <p>El INABIE presento una iniciativa en conjunto con la FAO, un anteproyecto de ley sobre la alimentación escolar que se regule de manera general, contribuyendo al derecho humano a la alimentación de calidad y a la sostenibilidad.</p> <p>Evidencias: 1) Nota de prensa de la presentación del anteproyecto de Ley.</p> | |
| 3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión. | <p>El INABIE alinea su plan estratégico con las políticas públicas relevantes para la institución.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> | |
| 4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. | <p>El INABIE define su Plan Estratégico Institucional alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), al Plan Estratégico del Ministerio de Educación (MINERD), a la Agenda 2030 para los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a la Hoja de Ruta para el ODS4 “Educación de Calidad” y al Pacto Nacional para la Reforma Educativa 2014-2030.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 2) Plan Operativo Anual 2024.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | | |
| <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>La institución participó en la Mesa Nacional de coordinación interinstitucional e intersectorial del Proyecto “Entorno Escolar Saludable a través de estrategias innovadoras para el Fortalecimiento del Programa de Alimentación Escolar” conformada por Instituciones públicas, Sector privado, Academias, Sociedades médicas, APMAES, Agencias Naciones Unidas, Proveedores y Chefs aliados, con el rol de asesorar sobre las situaciones que surjan durante la implementación del proyecto, brindando asistencia técnica oportuna a la Unidad Ejecutora del Proyecto y participando en las reuniones convocada.</p> <p>Asimismo, se participó en la construcción y visibilizarían del Plan Plurianual de Cooperación Internacional (PNPCI), donde fueron escogidas dos (2) iniciativas del INABIE para ser financiadas a través de organismos cooperantes. Las iniciativas son: 1- Implementación del Laboratorio de Análisis de calidad de los productos, 2- Encuesta Nacional de Micronutrientes.</p> <p>Participación en la Red de Alimentación Escolar Sostenible (RAES): es una herramienta de la Cooperación Internacional Brasil-FAO en alimentación escolar, desarrollada por el Gobierno de Brasil, por medio de la Agencia Brasileña de Cooperación (ABC/MRE) y del Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|--|
| | <p>(FNDE/MEC), con el apoyo de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). Esta red busca potencial el desarrollo y la consolidación de los Programas de Alimentación Escolar en América Latina y el Caribe.</p> <p>Participación en el desarrollo de intercambio de experiencias con organismos internacionales Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) y la Embajada de Francia, para el fortalecimiento del PAE a través de la inclusión de frutas frescas.</p> <p>Participación en la Mesa de articulación para Encuesta Nacional de Micronutrientes, conformado por el INABIE, Ministerio de Salud Pública, FAO, PMA, UNICEF.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Listado de participantes 2) Fotografías. 3) Minutas. 4) Informes 5) Agenda de programación. 6) Convenios y acuerdo del INABIE. 7) Notas de prensa. | |
| <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> | <p>El INABIE participa en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, (Asociaciones de Suplidores, Asociación de Padres y Amigos de la Escuela (APMAE, entre otras.) Con respecto a las organizaciones representativas, acompaña al Ministerio de Educación en distintas actividades (reuniones</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>de seguimiento a la estrategia comunicacional que ejecuta el INABIE. Asimismo, se reúne con los grupos de presión (Suplidores) para socializar aspectos relevantes en ambas direcciones.</p> <p>Evidencias: 1) Noticia de actividad realizada a los proveedores en la página institucional.</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>La institución promueve la conciencia pública a través de iniciativas: como Cultura 3Rs. Reciclar, Reducir y reutilizar, mediante la cual promueve acciones tendentes a reducir el uso de plásticos y reciclar el cartón. Asimismo, la reputación y el reconocimiento de la organización se evidencian con la implementación de la mejora continua de los procesos y desarrolla un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades particulares y colectivos de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: 1) Comunicación selectiva, dirigida a través de cada red social según los grupos de interés. 2) Redes sociales INABIE. 3) Formulario de solicitud de servicios de comunicaciones.</p> | |

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Documento Externo
SGC-MAP

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 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>El INABIE monitorea constantemente su Plan Operativo Anual para verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos y mediante reuniones regulares, analiza y anticipa situaciones que puedan afectar los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Plan Operativo Anual 2024. 2) Informe de monitoreo del 2023 y 2024. 3) Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> | |
| <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> | <p>La Institución tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y las expectativas que cada uno tiene con el instituto. En el Plan Estratégico 2021-2024, se incluye el análisis FODA donde se identifica las oportunidades y amenazas, así como las fortalezas y debilidades como institución.</p> <p>El INABIE cuenta con varios buzones físicos para los usuarios externos, para que manifiesten sus quejas y sugerencias. La apertura de los buzones se gestiona mediante los establecido en la Política PT-SGC-08 Gestión de Quejas y Sugerencias de la institución.</p> <p>Por otra parte, el instituto ejecuta encuestas de satisfacción ciudadana. Esta encuesta se realiza como parte del cumplimiento de la Resolución 03-2019, del Ministerio de</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Administración Pública que ordena a todas las instituciones del Estado de llevar a cabo encuestas de satisfacción ciudadana anualmente y, con base en los resultados, diseñar un plan de acción para mejorar los aspectos calificados no satisfactorios por parte del ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Matriz de Partes Interesadas del INABIE. 2) Resultados del análisis FODA consolidado en el PEI 2021-2024 (pág. 33- 49). 3) FO-SGC-06 Formulario de registro de apertura buzones. 4) Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2023. | |
| <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> | <p>El INABIE analiza las reformas del sector público que tiene afinidad con los servicios que brinda y redefine las estrategias a considerar en la planificación de sus actividades.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Decreto 365-23, que declara de alta prioridad nacional el sector educativo de nivel preuniversitario. 2) Nota de prensa de los centros PREPARA en el PAE. 3) Nota de prensa Utilería Escolar. | |

| | | |
|---|--|--|
| <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>La institución analiza las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) en el Plan Estratégico Institucional el cual es actualizado cada 4 años.</p> <p>Evidencias: 1) 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>El INABIE mediante su Plan Estratégico Institucional define los lineamientos a corto y mediano plazo de los objetivos estratégicos priorizando la población al cual va dirigida. En tal sentido, para su ejecución realiza el plan operativo anual.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 2) Plan Operativo Anual (POA) 2024.</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>El INABIE para la formulación de su Plan Operativo Anual involucra a todas las áreas para definir las estrategias y las tareas a realizar en el año.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>1) Plan Operativo Anual 2024. 2) Correo de conocimiento inicio del proceso de formulación POA 2024. 3) Listado realización de talleres.</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>El INABIE promueve el programa Cultura 3Rs en cumplimiento de la Política General de Gestión Ambiental. Además, brinda ayuda económica, de salud y apoyo socioeducativo a través de los programas sociales.</p> <p>En mayo del 2023, la institución entregó 4,000 recipientes en escuelas para la reclasificación de desechos sólidos. La institución extendió el programa 3Rs hacia los centros educativos para fomentar buenas prácticas con la reclasificación de los desechos sólidos recibidos mediante el programa de alimentación escolar.</p> <p>Evidencias: 1) INABIE-DISS-POL-004 Política General de Gestión Ambiental 2) Fotografías 3) Ficha técnica de los envases a utilizar para las entregas de raciones de frutas. 4) Acuerdo tripartito de compromiso de retiro de desechos.</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 INABIE cuenta con un presupuesto anual, del cual se monitorea su ejecución trimestralmente para asegurar la disponibilidad de los recursos según las asignaciones presupuestarias contenidas en el Plan Operativo Anual y realizar los ajustes necesarios. Asimismo, se cuenta con un Plan</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Anual de Compras aprobado desde la máxima autoridad y por el órgano rector, el cual se alinea al POA y al Presupuesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de evaluación de ejecución presupuestaria. 2) Plan Anual de Compras 2024 aprobado. 3) Presupuesto 2024. 4) Matriz de consolidación de presupuesto. 5) Plan Operativo Anual 2024. | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| <p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>El INABIE en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 establece las líneas de acción según los objetivos y las prioridades estatales e internacionales, planteando un marco temporal desglosado en un Plan Operativo Anual durante 4 años. Del mismo modo, el Dpto. de Desarrollo Institucional por medio de las metas definidas en su POA implanta una gestión por procesos a través de la mejora continua de los mismos. En el año 2023, se documentaron 4 políticas, 7 procedimientos, 3 manuales y 57 documentos correspondientes a instructivos y formularios, y varias propuestas de mejora a los procesos para robustecer y optimizar aún más los procesos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1) Se evidencia la resistencia al cambio por algunas áreas que impide la implementación de algunos procesos. |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 2) Plan Operativo Anual (POA) 2024. 3) Memoria Institucional 2023. 4) Relación de documentos elaborados de Desarrollo Institucional 2023.</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>El INABIE en su Plan Operativo Anual establece los lineamientos de las tareas a realizar por las respectivas áreas de la organización.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Operativo Anual 2024.</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>El INABIE da a conocer los resultados de la organización a los grupos de interés y al personal de la institución a través de los diferentes canales establecidos.</p> <p>Evidencias: 1) Memoria institucional 2023. 2) Portal institucional. 3) Redes Sociales INABIE. 4) Correo institucional</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>La institución mediante el Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos monitorea mensualmente y publica trimestralmente los informes de evaluación de los logros de la organización en todos los niveles tanto de meta física como financiera.</p> <p>Evidencias: 1) Informe de Evaluación de las Metas Físicas Financieras 2023.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | 2) Informe de Monitoreo enero-diciembre 2023 y T1-2024. 3) Correo institucional. | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| La Organización: | | |
| 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. | <p>El Departamento de Calidad en la Gestión identifica las necesidades de cambio se identifican por medio de las encuestas de servicios y los buzones de quejas y sugerencias aplicados a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Asimismo, el Departamento de Desarrollo Institucional identifica la mejora continua a través de los levantamientos de los procedimientos que se llevan a cabo para impulsar el cambio, eliminar cuellos de botella, mejorar la agilidad y mejor control de los procesos a través de la automatización.</p> <p>Como parte de estas innovaciones la institución inicio la implementación de la firma digital (FirmaGob) en el Comité de Compras y Contrataciones, esta herramienta permitirá la agilización en la gestión de firmas con un impacto en la reducción de tiempo de espera.</p> <p>A través de la Dirección de Tecnología, se han desarrollado distintas herramientas que contribuyen a la innovación y nos permiten promover la mejora continua en la institución. Dentro de estas herramientas contamos con</p> | <p>1) No se evidencia que la institución capacite al personal en herramientas y habilidades para generar ideas y desarrollar soluciones innovadoras.</p> <p>2) No se evidencia la implementación de una automatización más robusta de la gestión de viático.</p> <p>3) No se observa la implementación de la firma digital en todos los procesos.</p> <p>4) No se observa la implementación a un 80% de la herramienta de Gestión de Recepción de Alimentos.</p> <p>5) No se evidencia la interacción del personal capacitado con las herramientas digitales habilitadas por los distintos procesos.</p> |

el Sistema de Gestión de procesos de compras, Sistema de Gestión de citas, Sistema de Recepción de alimentos y módulo de lotificación.

- Sistema de Gestión de procesos de Compras: aplicación diseñada para la agilización de los procesos en el Departamento de Compras. Actualmente se encuentra en implementación por parte del área.
- Sistema de Gestión de citas: aplicación diseñada para que los padres y tutores de nuestros niños no tengan la necesidad de dirigirse a la institución para agendar una cita médica; aumenta la eficiencia, calidad de atención e incrementa la productividad en la institución. Está en funcionamiento por parte de los usuarios.
- Sistema de Recepción de alimentos: aplicación que permite el monitoreo en línea de entrega alimentos en los distintos centros escolares. De esta manera contribuimos con la agilización de procesos sin tener que realizar tareas manuales, garantizando así la eficiencia, la seguridad y la calidad. Actualmente esta aplicación se encuentra en fase piloto de implementación, solo está siendo utilizada en la Regional 01 (Barahona).

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Módulo de lotificación: aplicación diseñada para asignación de lotes y adjudicación a los distintos centros escolares, con el fin de incrementar la productividad e incentivar la mejora continua en la institución. Está en funcionamiento por parte del área <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de resultado de encuesta 2023 2) Matriz de seguimiento de Quejas y Sugerencias. 3) Minutas de reuniones y propuestas para automatización de procesos. 4) Capturas de las plataformas implementadas para la automatización de procesos. 5) Informe de hallazgos y recomendaciones de viáticos. 6) Análisis de factibilidad al proceso propuesto de viáticos. 7) Listados de participantes en los entrenamientos. | |
| <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>El INABIE participa en intercambios de experiencias para el fortalecimiento de los procesos misionales PAE. Además, establece acuerdos de cooperación con otras organizaciones. Así como acuerdos interinstitucionales con el INAP, APEC, UNPHU y FUNIBER.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Notas de Prensa intercambio de experiencia INABIE-Washington D.C. en septiembre 2023. 2) Acuerdos INABIE-MICM | |

| | | |
|--|---|---|
| | 3) Acuerdos INABIE-UNPHU. | |
| 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. | <p>El INABIE, comunica los nuevos procesos y procedimientos y da a conocer los resultados de la organización a los grupos de interés. Asimismo, se celebró la primera formación de peritos especializados como parte del fortalecimiento de los procesos de licitación del programa de alimentación escolar.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Publicación en página web institucional con resultados y puntuación obtenida.</p> <p>2) Publicaciones en las distintas redes sociales del INABIE.</p> <p>3) Publicación de la primera graduación de peritos especializados.</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>En el INABIE en el marco del Proyecto INABIE-FAO se inauguró el primer laboratorio Gastronómico del Programa de Alimentación Escolar en la sede de la institución, en el cual se realizarán las estandarizaciones, calibraciones de las recetas y el desarrollo de nuevos productos para el menú escolar de las diferentes modalidades del PAE. Asimismo, producción de material educativo audiovisual dirigido al personal que elabora los alimentos del PAE.</p> <p>En el Departamento de Gestión de Salud Escolar, se está implementando el sistema de gestión de citas con el objetivo de brindarle a los ciudadanos/clientes un nuevo método de</p> | 1) No se observa, el diseño del material educativo producido (videos educativos) para los suplidores del PAE referente a las nuevas recetas desarrolladas en el Laboratorio Gastronómico. |

acceso a los servicios de salud que se ofrecen desde la institución.

Asimismo, se ejecuta un nuevo procedimiento para el programa de ayuda estudiantil, con el cual se amplía la cobertura de servicios y beneficiarios, el monto de aprobación por solicitud y se incluyen las ayudas a empleados institucionales de los grupos ocupacionales I, II y III clasificados por el MAP. Todo esto para dar respuesta a peticiones realizadas por los ciudadanos receptores de servicios o que se involucran en los procesos de socialización de los lineamientos del programa, a su vez se realizan reuniones y acuerdos para la ejecución de planes de mejora para subsanar los hallazgos detectados en las inspecciones realizadas.

Evidencias:

- 1) Fotos colgados en la página institucional.
<https://inabie.gob.do/>
- 2) Redes Sociales de la institución.
- 3) Sistema de gestión de citas en el portal institucional.
- 4) Notas de prensa puesta en marcha del sistema.
- 5) INABIE-DISS-PROC-001 Procedimiento de Gestión de Ayuda a Estudiantes.
- 6) Relación de inspecciones realizadas.
- 7) Fotos de las inspecciones realizadas.
- 8) Formulario de Notificación de no conformidades detectadas en inspección.
- 9) Minuta reunión y visita de inspección a instalaciones al proveedor.

| | | |
|---|--|--|
| | I0) Acuerdo INABIE-FAO. | |
| 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. | <p>El INABIE cuenta con un presupuesto anual, del cual se monitorea su ejecución trimestralmente para asegurar la disponibilidad de los recursos y realizar los ajustes necesarios. También mediante las cuotas presupuestarias asignadas por el MINERD y realizando los ajustes correspondientes de acuerdo a lo establecido en el régimen de modificaciones presupuestarios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de Evaluación de las Metas Físicas Financieras enero-diciembre 2023. 2) Régimen de modificaciones presupuestarias. 3) Presupuesto aprobado 2024. 4) INABIE-DFI-PROC-001 procedimiento de Modificaciones Presupuestarias.</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: | | |
| 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización. | <p>El INABIE realiza anualmente la planificación de recursos humanos para garantizar que la institución cubra las necesidades de acuerdo con la estrategia organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Planificación de Recursos Humanos 2024 validada por el MAP.</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>En el INABIE se realizan reclutamiento mediante el Reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal, también en diciembre 2023 se realizó Concursos Externos, para diferentes vacantes disponibles. En este sentido la Dirección de Recursos Humanos implementa la Política General de Recursos Humanos como parte de las remuneraciones otorgadas al personal de la institución; así como el procedimiento de pago de nómina de personal del INABIE y el procedimiento de suplencia o sustitución temporal del personal directivo para los casos en que un director o encargado se encuentre en periodo de vacaciones, licencia médica o entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) INABIE-RRHH-PROC-005 Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal. 2) Publicación de Concurso en el portal de transparencia. 3) Base del concurso externo. 4) INABIE-RRHH-POL-004 Política General de Recursos Humanos. 5) INABIE-RRHH-PROC-001 Procedimiento de Suplencia o Sustitución Temporal del Personal Directivo. 6) PR-RRHH-05 Procedimiento Pago de Nómina de Personal de INABIE.</p> | |
| <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad</p> | <p>En el INABIE se desarrolla e implementa una política general de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la institución, teniendo en cuenta las competencias necesarias, así como los criterios sociales como licencias de maternidad y paternidad,</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|--|--|
| <p>social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> | <p>igualdad de oportunidades y mérito. Se realizan reclutamiento mediante el Reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal, también en diciembre 2023 se realizó Concursos Externos, para diferentes vacantes disponibles y se realizan reconocimientos a los empleados destacados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) INABIE-RRHH-PROC-005 Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal. 2) INABIE-RRHH-POL-004 Política General de Recursos Humanos. 2) Publicación de Concurso. 3) Base del concurso. 4) Reconocimientos de los empleados. | |
| <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>El INABIE cuenta con el procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal, en el cual se garantiza la equidad en los aspectos de igualdad de oportunidad, orientación sexual, etnia, discapacidad física y género.</p> <p>Se evidencia, además, que el instituto gestiona el desarrollo de la carrera profesional de sus colaboradores a través del sistema de evaluación del desempeño que incluye el establecimiento de las metas y el seguimiento de estas, motivación, reconocimiento y el desarrollo de los servidores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) INABIE-RRHH-PROC-005 Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal. 2) PR-RRHH-07 Procedimiento de Evaluación de Desempeño Personal. | |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>3) INABIE-RRHH-POL-002 Política Capacitación, Inducción y Evaluación del Personal.</p> <p>4) Acuerdos de Desempeño 2024.</p> <p>5) Publicación de Concurso.</p> <p>6) Base del concurso.</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>Desde la División de Capacitación y Desarrollo realizan anualmente los acuerdos de desempeño de todos los servidores públicos del INABIE; así como, reuniones de evaluaciones trimestrales de estos acuerdos donde se debe completar por áreas las minutas de revisión con la finalidad de que sean registrados los cambios o inclusión de nuevas metas conforme a la planificación establecida.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Formulario de Acuerdo de Desempeño.</p> <p>2) Minutas Trimestrales por áreas.</p> <p>3) Acuerdos de Desempeño 2024.</p> <p>4) PR-RRHH-07 Procedimiento de Evaluación de Desempeño Personal.</p> | |
| <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p> | <p>El INABIE evidencia el compromiso con las personas a través del diseño de la Política de Igualdad de Género y actividades propias que remarcan el cumplimiento con establecer la igualdad entre sus colaboradores. Desde la Dirección de Recursos Humanos en el año 2023 se realizaron 400 reajustes salariales de 645 empleados del género femenino y 282 reajustes salariales de 455 del género masculino que actualmente están en nómina.</p> <p>Evidencias:</p> | <p>1) No se evidencia la sensibilización al personal sobre temas de género.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>1) INABIE-DPD-POL-003 Política de Igualdad de Género.</p> <p>2) Borrador de la Resolución que crea el Comité de Transversalización de Género.</p> <p>3) Nómina de Portal de Transparencia.</p> | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. | <p>Se realiza anualmente el plan de capacitación conforme al diagnóstico de necesidades (DNC) de las diversas áreas de la institución donde se cubren las brechas y competencias de los servidores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Plan de Capacitación aprobado por el MAP 2024.</p> <p>2) INABIE-RRHH-FO-005 Formulario de Requerimiento de Capacitaciones.</p> <p>3) Acuerdos de desempeño 2024.</p> <p>4) Evaluación del desempeño 2023.</p> | |
| 2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. | <p>En la Institución, durante el proceso de reclutamiento y selección del personal, sea por concurso o por contrato, se atrae a los talentos necesarios para lograr la visión, misión y valores aplicando una entrevista para evaluar las competencias del candidato. Se realizan capacitaciones continuas desarrollando en talento humano garantizando la misión, visión y valores.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>En el Plan de capacitación anual, sigue los lineamientos del Instituto Nacional de Administración Pública como órgano rector, orientado a la satisfacción de las necesidades de capacitación de los colaboradores para un mejor desempeño de sus tareas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Captura de pantalla de capacitaciones realizadas. 2) Entrega de certificados. 3) Correos Institucionales. 4) INABIE-RRHH-PROC-005 Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal. 5) INABIE-RRHH-PROC-002 Inducción del Servidor Público. 6) Plan de Capacitación aprobado por el MAP 2024. | |
| <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>A través de diversos programas de capacitación teóricos/prácticos se desarrollan estas competencias. Mediante la plataforma de Capacítate para el empleo, los servidores del INABIE hacen uso de esta herramienta de aprendizaje como parte del desarrollo de competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Certificados de capacitaciones. 2) Registros de asistencias. 3) Informes. 4) Fotos. | |
| <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo</p> | <p>En el INABIE, se realizan programas de capacitaciones, garantizando el desarrollo personal, Liderazgo y habilidades gerenciales.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. | Evidencias: 1) Capacitaciones realizadas. 2) Certificaciones. 3) Correos institucionales. | |
| 5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual. | La División de Capacitación y Desarrollo luego de realizar la inducción formal a los nuevos empleados, instruye e informa al encargado del área que debe realizar la inducción al cargo esto para brindar un asesoramiento de manera individual y que el nuevo servidor público adquiera esos conocimientos necesarios para la realización de sus tareas definidas. Evidencias: 1) Inducciones realizadas. 2) Registro de participantes. 3) INABIE-RRHH-PROC-002 Inducción del Servidor Público. | |
| 6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados. | n el INABIE se realizan cambio de designaciones acordes al puesto y a las competencias de los empleados. Evidencias: 1) Solicitud al MAP sobre el cambio de designación. | |
| 7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales). | El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil, junto a la dirección de RRHH contempló para el POA 2024, la creación de una herramienta para capacitación y entrenamiento a través de nuestro portal interno, INTRANET. Actualmente el INTRANET posee manuales con informaciones de aprendizaje para puntos específicos de las herramientas desarrolladas. Así como, la puesta en marcha y uso de esta | 1) No se observa la implementación de esta herramienta para el SISTAP. |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>herramienta funcional de capacitación e información al personal.</p> <p>Evidencias: 1) POA 2024. 2) Registro de asistencia. 3) Solicitud de Compra para un sistema interactivo.</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>En el INABIE se coordina con los supervisores de área las capacitaciones planificadas para los empleados.</p> <p>Evidencias: 1) Correos. 2) Plan de Capacitación 2024.</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>Se realiza evaluación al facilitador, de capacitación, evento en general y evaluación oral de conocimiento a los servidores.</p> <p>Evidencias: 1) Formulario de evaluación 2022-2023. 2) Registro de participantes.</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| La Organización: | | |
| 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo. | | No se evidencia una cultura de diálogo y comunicación con los empleados. |

| | | |
|--|--|--|
| <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>En el INABIE se realizan encuesta de clima organizacional en el cual los empleados expresan sus inquietudes e ideas a favor y también a través de los buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Encuesta de Clima Organizacional 2022. 2) Certificación de la encuesta. 3) Matriz de seguimiento Quejas y sugerencias. | |
| <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 implementación de actividades de mejora e innovación.</p> | <p>La Institución cuenta con distintos Comités Institucionales y multidisciplinario, como el Comité de Institucional de Calidad, Comité Mixto de Salud y Seguridad, Comité NOBACI, Comité SISTICGE y la asociación de servidores públicos del INABIE.</p> <p>Existe un involucramiento de las personas en todo el proceso de creación de valor, desde la etapa de planificación hasta el resultado final de las operaciones de la institución. Además, en los procesos de levantamiento, las opiniones del equipo técnico y los ejecutores de los procesos es primordial y valorada para evaluar cada propuesta de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Actas de conformación del Comité de Calidad, NOBACI y Comité SISTICGE. 2) Listado de participantes. 3) Levantamiento de Procesos. 4) captura de pantalla de sugerencias de automatización. 5) Reuniones para la automatización de procesos. 6) Registro de ASP. | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> | <p>El INABIE procura el consenso sobre la definición de los objetivos y los medios para su consecución, lo cual lo evidenciamos mediante los acuerdos de desempeño entre los encargados y el personal supervisado, que a su vez están alineados con el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Acuerdos de Desempeño 2024. 2) PR-RRHH-07 Procedimiento de Evaluación de Desempeño Personal. 3) Plan Operativo Anual 2024. 4) Evaluación desempeño 2023.</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>En el INABIE mediante el correo de comunicaciones internas de publica los resultados de la encuesta de clima aplicada a los empleados donde se tomó en consideración el nivel de satisfacción del personal en relación a la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Publicación del informe de resultados de la encuesta de clima.</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>El INABIE realiza frecuentemente el mantenimiento correctivo de sus instalaciones, así como la permanencia de servicios básicos y la contratación del personal correspondiente para su ejecución, contribuyendo con la adecuada gestión operativa de la institución. Asimismo, la institución dispone de un manual de prevención y respuesta ante emergencia, también se realizan mantenimientos preventivos a los sistemas de contra incendios</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>y se realizan ejercicios de evacuación de manera periódica.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Operativo Anual 2024. 2) Informes de servicios. 3) Formulario de inspecciones de extintores del almacén. 4) Fotografías. 5) Certificaciones de recepción de servicios de mantenimiento. 6) Manual de prevención y respuesta ante emergencia. 7) Certificación del COE. | |
| <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p> | <p>La institución dispone de un área de lactancia en donde las lactantes tienen la facilidad, la comodidad y los utensilios necesarios para almacenar la leche materna.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fotos. 2) Correo institucional. | |
| <p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> | <p>Se realizan levantamientos de colaboradores con condiciones especiales de salud y con permisos para fines de estudios. La institución cuenta con una rampa de acceso para facilitar el acceso a personas con discapacidad de movilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulario de salud y riesgo laborales. 2) Solicitud de permiso de estudios. 3) Reporte de Riesgo Laboral. | |

| | | |
|--|--|--|
| <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>La Dirección de Recursos Humanos procura impactar de manera positiva en la salud integral de sus colaboradores y para ello ejecuta iniciativas de jornadas de salud y actividad de integración saludable para integrar al personal de la institución.</p> <p>Evidencias: 1) POA 2024. 2) Jornada de Salud realizadas en el INABIE.</p> | |
|--|--|--|

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> | | |
| <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p> | <p>La institución establece diferentes encuentros para socialización de iniciativas, avances de proyectos en curso, fomentar alianzas estratégicas y enfocar el desarrollo de aspectos específicos dentro de las necesidades del INABIE. Dentro de los cuales destacamos al Instituto de Innovación e Biotecnología e Industria (IIBI) para el análisis de los alimentos del PAE y desarrollo de nuevos productos, a la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) para el establecimiento de laboratorio de análisis de alimentos y a la Universidad</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) con el diplomado de educación alimentaria y nutricional (EAN-E).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Acuerdo INABIE-IIBI. 2) Acuerdo INABIE-UNPHU. 3) Acuerdo INABIE-PMA. 4) Minutas. 5) Fotos | |
| <p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> | <p>El INABIE mediante el Departamento de Cooperación Internacional, han socializado y ejecutado varias iniciativas de cooperación, con organizaciones relevantes, con la intención de formar acuerdos interinstitucionales o de cooperación internacional que provocan un impacto en la organización, iniciativas con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para el fortalecimiento institucional, Programa Nacional de Alimentos (PMA) para robustecer los servicios de entrega de alimentos en tiempos de emergencia, Misión INABIE-IICA-USDA para el intercambio de experiencias para mejorar el PAE e incluir frutas frescas y verduras en el PAE y el Intercambio de experiencia para impulsar laboratorios gastronómicos y buenas prácticas culinarias en Rep. Dom. (Misión Mellado, Chef Chileno y Misión Colombia, proyecto INABIE-FAO) y Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) para gestionar un entorno escolar saludable a través de estrategias innovadoras para el fortalecimiento del PAE.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Acuerdo INABIE-PNUD. 2) Convenio INABIE-PMA. 3) Acuerdo INABIE-FAO. 4) Listado de participantes. 5) Informe visita técnica Brasil. 6) Recomendación para incluir la vinculación a las compras de la agricultura familiar. 7) Informe final 2da fase misión INABIE-USDA-IICA. 8) Informe misión Colombia. 9) Minutas de seguimiento. | |
| <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> | <p>La institución dispone de los acuerdos y convenios que nos permiten detallar los roles y responsabilidades de cada cooperante y establecer el respectivo seguimiento y valoración de los aspectos de interés que impactan a la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Acuerdo INABIE-FAO. 2) Acuerdo INABIE-PNUD. 3) Acuerdo PMA. 4) PT-CI-01 Política de Convenios. | |
| <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> | <p>El Departamento de Cooperación Internacional mediante los levantamientos de necesidades institucionales de cooperación o articulación interinstitucional, identifica las necesidades de alianzas para desarrollarla de forma adecuada.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>1) FO-CI-01-01 Ficha de levantamiento de necesidades Convenios, Programas y Proyectos.</p> <p>2) PT-CI-01 Política de Convenios.</p> | |
| <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> | <p>La institución asegura los principios y valores en la selección de sus proveedores asegurándose que estos tengan un perfil socialmente responsable, conforme a lo establecido en la Ley no.340-06, el Decreto no. 543-12 y directrices dadas por el órgano rector para la documentación de la política y procedimientos de Compras y Contrataciones.</p> <p>El INABIE también asegura el cumplimiento de la cuota reglamentaria para el apoyo de las MIPYMES y en observancia con el Decreto núm. 164-13, se trabaja la Responsabilidad Social en la contratación pública, mediante la compra a productores locales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) PR-DCC-02 Procedimiento de Licitación.</p> <p>2) PR-DCC-03 Procedimiento de Comparación.</p> <p>3) PR-DCC-05 Procedimiento de Compras Directas o por debajo del umbral.</p> <p>4) Portal Transaccional</p> <p>5) Porta de Transparencia: https://inabie.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/licitaciones-publicas</p> <p>6) Pliego de condiciones específicas.</p> <p>7) Ley no. 340-06 de Compras y Contrataciones.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>8) Decreto no. 543-12, Reglamento de aplicación de la Ley de Compras y Contrataciones.</p> <p>9) Decreto no. 164-13, que instruye a las instituciones públicas a la contratación con la MIPYMES.</p> <p>10) Decreto no. 31-22, que las instituciones públicas encargadas de programas de alimentación deben adquirir productos nacionales en MIPYMES.</p> | |
|--|--|--|

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>La institución dispone de varios documentos para el fortalecimiento de la gestión de la información a través del cumplimiento con la Ley de Transparencia, la Norma A3 (sobre la publicación de datos abiertos), así como el establecimiento y ejecución de la Política de Comunicaciones, el Plan de Comunicación Interna y Externa, entre otros. Además, se publican informaciones relevantes en el portal institucional dando cuenta de una gestión que cumple con las responsabilidades para llevar a cabo la misión institucional, garantizando una comunicación proactiva por medio de la provisión continua de información a la ciudadanía; asimismo, mediante la Oficina de Libre Acceso a la Información garantizamos que las informaciones publicadas en el portal de transparencia sean proporcionadas en formatos de datos abiertos.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <p>1) INABIE-DC-POL-001 Política de Comunicaciones Interna y Externa.</p> <p>2) INABIE-DC-FO-002 Plan de Comunicaciones Institucional.</p> <p>3) PR-DC-02 Estrategia de Comunicaciones.</p> <p>4) PR-DC-04 Elaboración y Difusión de Boletín Informativo.</p> <p>5) IT-DC-01 Elaboración de Síntesis Informativa.</p> <p>6) Portal de Transparencia https://inabie.gob.do/transparencia/index.php/inicio.</p> <p>7) Captura de pantalla de certificación en la NORTICs A3.</p> <p>8) INABIE-OAI-PROC-001 Procedimiento Trámite del Sistema 311 de Atención Ciudadana.</p> <p>9) INABIE-OAI-PROC-002 Procedimiento de Atención y Trámite de Solicitudes de Información Pública.</p> | |
| <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>El INABIE incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización a través de los medios digitales, buzones de quejas y sugerencias, y encuestas de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Fotos de los buzones de quejas y sugerencias en cada piso.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>2) PT-SGC-08 Política de Quejas y sugerencias.</p> <p>3) Comité de Calidad Institucional establecido.</p> <p>4) Redes Sociales: Inabierd</p> <p>5) Sondeos de percepción externa.</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>En el INABIE contamos con mecanismos para recolectar informaciones, como son mediante el buzón de quejas y sugerencias de nuestros ciudadanos/ clientes. Información que es analizada para identificar quejas y sugerencias y medios de subsanación de la misma. Además, disponemos del sistema de atención ciudadana de la línea 311, establecimiento de la Oficina de Acceso a la Información y chat de las redes sociales; asimismo también realiza procesamientos de datos en las redes sociales para conocer la percepción de nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Fotos de los buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>2) Matriz de seguimiento de quejas y sugerencias.</p> <p>3) Estadísticas quejas, reclamaciones y sugerencias 311, octubre-diciembre 2023.</p> <p>4) Estadísticas y Balance de Gestión de la OAI octubre-diciembre 2023.</p> <p>5) Informe de redes sociales.</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>El INABIE cuenta con un catálogo de servicios, mediante el cual informa y explica a los ciudadanos/clientes sobre los servicios que ofrece, sus requisitos, procedimientos, vía de prestación, costo y plazos de entrega.</p> <p>Evidencias: 1) Catálogo de servicios del INABIE colocado en el SISMAP.</p> | |
|---|---|--|

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| <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>El INABIE plasma mediante su planificación operativa anual que la gestión financiera se encuentra alineada a los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2021-2024. La institución ejecuta la formulación de los planes operativos vinculados al presupuesto, coordinando el proceso con todas las áreas a través de mesas de trabajo, reuniones, hasta la aprobación de la máxima autoridad y socialización de los resultados.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 2) Plan Operativo Anual 2023.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>3) Plan Operativo Anual 2024. 4) Convocatoria a taller sobre formulación del Plan Operativo Anual 2023. 5) Listados de Participantes de Taller de formulación del Plan Operativo Anual (POA) 2023. 6) Presupuesto Aprobado 2024. 7) Ley no. 423-06, Orgánica de Presupuesto para el sector público.</p> | |
| <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> | <p>La institución a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, integra a la planificación operativa la identificación de los riesgos asociados a las actividades y productos. Asimismo, de acuerdo con las directrices de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), se formula el presupuesto que contempla los objetivos financieros y no financieros. También, se realiza informes trimestrales de los programas y productos, y se evalúa la ejecución financiera y programática de los productos terminados e intermedios acorde a la planificación. Los informes incluyen los riesgos causas de las desviaciones, así como las acciones realizadas para los logros obtenidos y las acciones a realizar para encaminar los resultados, de forma que se mantengan alineados con la planificación y el presupuesto, así como las metas establecidas.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Operativo Anual 2024, riesgos identificados (pág. 117-122). 2) Informe de metas financieras enero-diciembre 2023.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>3) Informe de monitoreo del Plan Operativo Anual Trimestre Enero-diciembre 2023.</p> <p>4) Programación indicativa anual de las metas físicas-financieras 2024.</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>El INABIE mediante el portal de transparencia en la página web asegura la transparencia financiera y presupuestaria realizando las publicaciones de ejecución presupuestaria. De igual forma, mediante el portal se publican todos los procesos correspondientes a compras y contrataciones.</p> <p>Asimismo, la institución a través del cumplimiento del indicador de uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones, el cual se rige por la Ley no. 340-06 sobre Compras y contrataciones, y el indicador de la Dirección General de Presupuesto en el cumplimiento de Índice de Gestión Presupuestaria IGP.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Portal de Transparencia https://inabie.gob.do/transparencia/index.php/inicio.</p> <p>2) Presupuesto aprobado 2024.</p> <p>3) Captura del Indicador de uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones.</p> <p>4) Indicador de Gestión Presupuestaria.</p> <p>5) Informe de metas físicas financieras enero-diciembre 2023.</p> <p>6) Estados financieros de cierre fiscal 2023.</p> <p>7) Programación indicativa anual de las metas físicas-financieras 2024.</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>La institución realiza sus actividades de compra de bienes y servicios tomando en consideración la disponibilidad de los recursos correspondientes, mediante la asignación de las cuotas presupuestarias por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), a través de Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF). Asimismo, aseguramos la gestión rentable, eficaz y control de los recursos financieros utilizando sistemas de control eficientes apoyándose en el SIGEF que asegura el uso eficiente de los recursos, la elaboración del presupuesto basado en el modelo de estructura programática 2021, informe de ejecución de metas físico-financiero, plan operativo anual basado en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>Mediante el portal de transparencia en el apartado de finanzas, la institución pública informes de ingresos y egresos, informes de auditorías.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Estado financiero del cierre fiscal 2023. 2) Presupuesto gasto y aplicaciones financieras febrero 2024. 3) Balance general mensual febrero 2024. | |
| <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p> | <p>El INABIE en cumplimiento con las directrices de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) y el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD), realiza la planificación del presupuesto por programas, productos y actividades. Asimismo, se realiza la formulación, ejecución y evaluación</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>presupuestaria por programas, asegurando el cumplimiento de los controles establecidos por los órganos rectores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Presupuesto de gastos y aplicaciones financieras enero 2024.</p> <p>2) Ejecución presupuestaria por objetal enero 2024.</p> <p>3) Informe de metas financieras octubre-diciembre 2023.</p> | |
| <p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p> | <p>El INABIE descentraliza las responsabilidades financieras desde la planificación hasta la supervisión. En tal sentido, la Dirección Financiera trabaja en coordinación con el Departamento de Formulación de Planes, Programas y Proyectos el proceso de formulación del presupuesto. La Dirección Financiera ejecuta y supervisa a través de los Departamentos de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería de manera que se pueda tener un control de las actividades y sus roles estén separados. Asimismo, el Departamento de Fiscalización y Control inspecciona la correcta ejecución financiera.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Manual de Organización y Funciones (página pág. 69-74 y 89-100).</p> <p>2) Estructura Organizativa INABIE (Resolución no. 001-2022).</p> <p>3) Plan Operativo Anual 2024.</p> <p>4) Resolución no. 001-2023, que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones del INABIE.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>5) Informe de evaluación de metas físicas-financieras enero-diciembre 2023.</p> <p>6) PR-DFC-02 Procedimiento de Control Financiero.</p> <p>7) Oficio de revisión de la estructura programática 2022, firmado (esta estructura de mantiene igual para los años 2023 y 2024).</p> | |
|--|---|--|

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| La Organización: | | |
| <p>l) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> | <p>La institución cuenta con un sistema que permite gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos como es el Sistema Integral de Servicios del Bienestar Estudiantil (SISBIE). Por otra parte, nos encontramos en proceso de implementación del uso de la firma digital, lo cual permiten que la información fluya y se flexibilice, debido a que se puede firmar desde cualquier ubicación donde se encuentre el responsable. Además, la plataforma permite dar un seguimiento oportuno.</p> <p>El INABIE se enfoca en el aprendizaje desarrollando manuales de aprendizajes básicos para uso directo de nuestros</p> | <p>l) No se evidencia la implementación de herramienta de aprendizaje continuo y perfil del colaborador en la INTRANET.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>colaboradores, tales como Sistema de Turnos, manejo de estaciones telefónicas, uso de teams y manual para cambio de contraseñas. También para salvaguardar la información y los recursos tecnológicos, la institución ha diseñado políticas y procedimientos tales como: INABIE-TIC-PROC-001 Respaldo de Seguridad y Recuperación de Información, INABIE-TIC-PROC-002 Solicitud de Creación, Modificación o restricción de Acceso a la Red, PT-TIC-01 Tecnología de la Información y Comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Captura de pantalla del SISBIE. 2) INABIE-TIC-PROC-002 Solicitud de Creación, Modificación o restricción de Acceso a la Red. 3) INABIE-TIC-PROC-001 Respaldo de Seguridad y Recuperación de Información. 4) PT-TIC-01 Tecnología de la Información y Comunicación. 5) https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/inabie / | |
| <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> | <p>El INABIE garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, como parte de esto en el POA del Departamento de Calidad en la Gestión se encuentra planificado la implementación de encuesta para la medición de la satisfacción de los servicios ofrecidos en la institución.</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>La institución cuenta con varios canales de comunicación externo para que nuestros usuarios puedan expresar cualquier quejas o inquietud, como tales: Buzón de quejas y sugerencias, correo electrónico libreacceso@inabie.gob.do y diferentes redes sociales.</p> <p>Además, la institución dispone de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), que está disponible en el portal de transparencia de la institución y la línea 311, para registrar denuncias, quejas o reclamaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de resultado de encuesta 2023. 2) Fotos de los buzones de quejas y sugerencias. 3) Foto de la Oficina de Acceso a la Información. 4) INABIE-OAI-POL-001 Solicitud y Rendición de Información Pública. 5) INABIE-OAI-PROC-001 Trámite del sistema 311 de Atención Ciudadana. 6) INABIE-OAI-PROC-002 Atención y Trámite de Solicitudes de Información Pública. | |
| <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> | <p>El INABIE cuenta con distintas herramientas digitales que aumentan el conocimiento digital de los colaboradores. Estas herramientas son las siguientes: Microsoft Team, Office 365, Smartsheet, Dynamic, SISBIE y acceso a conexión remota por VPN.</p> <p>Evidencias:</p> | <p>1) No se evidencia reforzamiento en el uso de microsoft teams.</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1) Captura de pantalla de Microsoft Office. 2) Captura de pantalla de Microsoft Team. | |
| <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> | <p>El INABIE mediante el programa de capacitación anual ofrece canales de aprendizajes a sus colaboradores de la mano de institutos de formación académica que cuentan con la experiencia y el reconocimiento de ser expertos en aprendizajes creativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Certificaciones de capacitaciones. 2) Fotos de capacitaciones. 3) Plan Anual de capacitación 2024. 4) Plan Anual de Capacitación 2023. 5) Informe con fotos de visitas a organismos y entidades internacionales. 6) Acuerdos Interinstitucionales (ONE, MICM, IIBI, OGTIC). | |
| <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> | <p>La institución mediante el Departamento de Comunicaciones monitorea la información permitiendo tener un informe de las publicaciones en distintos medios de comunicación y redes sociales, y en base al mismo, poder tomar decisiones más certeras en cuanto a la estrategia comunicacional para un mayor conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe monitoreo de las informaciones. | <ol style="list-style-type: none"> 1) No se evidencia la disponibilidad de servidores de respaldo. 2) No se dispone de una política para la adquisición de servidores físico o en la nube para réplica del data center. |

| | | |
|--|--|--|
| <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>El INABIE cuenta con distintos canales internos de comunicación para asegurar el acceso de sus empleados a toda la información y el conocimiento relevante para realizar sus funciones, así como para facilitar la transferencia del mismo entre distintas áreas internas. Entre los más utilizados, podemos mencionar: Microsoft Team, por medio del cual la institución puede realizar reuniones entre los colaboradores. Las carpetas compartidas, tanto en servidores locales como en la nube (Microsoft Sharepoint). El Intranet, por medio del cual los colaboradores pueden acceder al repositorio de documentación institucional.</p> <p>Evidencias: 1) Captura de pantalla Microsoft Teams. 2) Captura de pantalla del Intranet. 3) Captura de pantalla de carpetas compartidas en el servidor local.</p> | <p>1) No se evidencia una herramienta para la centralización de la información y que esta sea accesible de forma única por todas las áreas involucradas.</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>La institución garantiza el acceso y el intercambio de información relevante y la presenta de forma sistemática y accesible para los usuarios. Contamos con el conjunto de datos en los formatos que establecen la NORTIC A3, a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información y el Portal de Datos Abierto.</p> <p>Evidencias: 1) Página web institucional. 2) Redes Sociales</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>3) Portal de Datos Abierto. 4) Fotos del buzón de Sugerencias.</p> | |
| <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p> | <p>El INABIE asegura, conforme a su política de tecnología de la información y comunicación, código PT-TIC-01, que la información clave de los colaboradores almacenada en los equipos tecnológicos que dejan de laborar sea retenido dentro de la institución.</p> <p>Evidencias: 1) PT-TIC-01 Tecnología de la Información y Comunicación.</p> | |

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| La Organización: | | |
| <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> | <p>La institución tiene integrado a través del PEI y de los POA, los requerimientos en aspectos tecnológicos tanto de hardware como software para conseguir los objetivos y metas trazadas.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024, eje estratégico 2.7.2.1 https://inabie.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/planificacion-estrategica 2) Plan Operativo Anual 2024</p> | |

| | | |
|---|---|---|
| <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> | <p>La institución ha realizado acciones sobre el uso de las tecnologías. Con la finalidad de garantizar la continuidad de las operaciones de los procesos, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones ha implementado el uso de la firma digital para eficientizar el desempeño del comité de compras y contrataciones.</p> <p>Evidencias: 1) Convenio OGTIC. 2) Actas del Comité firmada</p> | <p>1) No se evidencia la implementación completa del uso de la firma digital.</p> |
| <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> | <p>Mediante la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación se han identificado y usado nuevas tecnologías que facilitan y simplifican en gran medida el quehacer laboral, reduciendo los tiempos para el logro de los objetivos institucionales, tal es el caso del Buzón de Firma Digital que se gestiona a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), la licencia de Office 365 con el correcto uso de las aplicaciones en la nube, además de Teams para las actividades virtuales y tablero de datos.</p> <p>El SISBIE es un sistema de información que permite gestionar a la organización dentro del módulo de Geolocalización, la ubicación de centros escolares y medios de servicios.</p> <p>La organización también ha automatizado el proceso de gestión de citas de los servicios de salud visual, auditiva y odontológica, mediante</p> | |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>la plataforma del SISBIE, logrando que las solicitudes de citas se puedan realizar de manera digital, sin la necesidad de que el usuario tenga que dirigirse a la institución o llamas a la institución.</p> <p>El INABIE ha obtenido las certificaciones de las NORTIC: A3, A2 Y E1.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Buzón de la Firma Digital. 2) Captura de pantalla de Office 365, con sus aplicaciones. 3) Captura de tableros Power BI. 4) Captura portal NORTICs activas. 5) Captura de las Plataformas de Teams y Zoom. 6) Captura del Sistema de Bienestar Estudiantil (SISBIE). | |
| <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> | <p>El INABIE ha adquirido, utiliza y trabaja de manera activa con la automatización de los servicios, tales como Office 365 que permite utilizar la ofimática en la nube con herramienta tan relevantes para la organización del trabajo y promover la creatividad y la innovación tales como Excel, Power Point, Word, SharePoint, Teams, OneDrive para el almacenamiento de datos y repositorios de información, así como el correo electrónico.</p> <p>En la institución se cuenta con el Buzón de Firma Digital que se gestiona a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), además el uso de aplicaciones de Teams y</p> | <p>1) No se evidencia el uso de estas herramientas como un eje fundamental para el análisis de datos.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>Zoom para las actividades virtuales y tablero de datos. Contamos PowerBI como medio de visualización de datos en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Buzón de la Firma Digital. 2) Licencia de Office 365, con sus aplicaciones. 3) Captura de tableros Power BI. 4) Captura de las Plataformas de Teams y Zoom. | |
| <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>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación como mejora de los servicios internos podemos mencionar el Intranet institucional el cual facilita a los colaboradores el intercambio de información entre los diferentes departamentos de la institución, permite el trámite de solicitud de permisos, reporte de tardanza y la interacción de varios involucrados en un mismo proyecto desde diferentes áreas, cumpleaños del día y el uso de teams para reuniones, impactando este de manera inteligente y digitalizada ya que los formularios de registros no requieren imprimirse para ser utilizados. Además, la institución hace uso de carpetas compartidas, tanto en servidores en red como en la nube (Microsoft SharePoint).</p> <p>Unas de las iniciativas más importantes fue la automatización del Sistema de citas de los servicios de salud ofrecidos en la sede de la institución y como parte del cumplimiento de la NORTIC A5 para la automatización de los servicios.</p> | <p>No se evidencia la implementación de un buzón de quejas digital.</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>La institución ha logrado obtener las certificaciones de las NORTICs: A2, A3 y EI</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Captura del Intranet. 2) Captura del portal de las NORTICs. 3) Captura de Teams. 4) Captura de las carpetas compartidas en el servidor en red y en sharepoint. 5) Sección "Haz tu cita" https://inabie.gob.do/haz-tu-cita.. | |
| <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>El INABIE implementa como medidas para la protección efectiva de los datos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de Backups. • Segmentación de red para control de los accesos. • Web filter por grupo de usuarios. • Application control para controlar los accesos a aplicaciones no deseadas. • File filter para bloquear archivos no deseados. <p>La institución cuenta con el procedimiento de Solicitud de Creación, Modificación o Restricción de Acceso a la Red, en el cual se implantan lineamientos para asegurar la seguridad de acceso al sistema operativo y de información.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Captura de pantalla del Fortinet implementado. | <ol style="list-style-type: none"> 1) No se evidencia que exista un protocolo de contingencia para mitigar los riesgos tecnológicos. 2) No se evidencia que exista una política de monitoreo y gestión de base de datos. 3) No se evidencia que se disponga de una política de privacidad y seguridad de la información. |

| | | |
|--|---|--|
| | 2) INABIE-TIC-PROC-002 Solicitud de Creación, Modificación o Restricción de Acceso a la Red. | |
| 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>La institución dispone de una Política General de Gestión ambiental en la cual se instruye a la unidad de TIC para el descargo, desecho, reciclado y aplicar las acciones ambientales establecidas para la gestión de residuos de cartuchos.</p> <p>Evidencias: 1) INABIE-DISS-POL-004 Política General de Gestión Ambiental.</p> | 1) No se evidencia la disponibilidad de una política para la eliminación y destrucción de la información para garantizar que la información almacenada en los equipos tecnológico sea borrada o eliminada de forma segura, cuando la misma ya no sea útil, a través del uso de métodos utilizados para tales propósitos. |

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales). | <p>La institución planificación y realiza de manera periódica actividades de mantenimiento preventivo para asegurar las condiciones de seguridad correspondientes, de igual modo con una póliza de seguros y un fondo permanente para cubrir las necesidades del mantenimiento de la infraestructura de todas las instalaciones, mobiliarios, equipos y medios de transporte.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>1) Plan Operativo Anual 2024 de la Dirección Administrativa (página 131).</p> <p>2) Certificaciones de mantenimiento al INABIE 2024.</p> <p>3) Orden de compra para la contratación de servicios de mantenimiento.</p> <p>4) Fotos de mantenimiento vehicular.</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>La institución está ubicada en un lugar de fácil acceso al público y empleados, cuentan con las rampas para movilidad de ciudadanos/clientes con discapacidad. Asimismo, se cuenta con sistema de referencia para que los ciudadanos puedan encauzar sus necesidades. El INABIE dispone de un comité de seguridad y salud en el trabajo, que realiza varias actividades para contribuir con la seguridad del personal dentro de las instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Acta de conformación del Comité mixto de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>2) Resolución no. 09-2015 que aprueba la guía metodológica para la implementación y modifica la Resolución no. 113-2011 que crea el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>3) Portal INABIE.</p> <p>4) Planos de la sede de la institución por piso.</p> <p>5) Guía de implementación del SISTAP.</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>La institución cuenta con un procedimiento de Gestión de activos fijos, para asegurar la entrada, traslado, inventario y la descarga del mismo.</p> <p>Evidencias:</p> | <p>1) La política para la gestión de activos fijos no está actualizada</p> <p>2) No se dispone de una política de asignación, uso y devolución de equipos tecnológicos.</p> |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| | <p>1) PR-ADM-14 Gestión de Activo Fijos. 2) Relación de Activos Fijos.</p> | |
| <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> | <p>La institución pone en disposición de la comunidad los espacios físicos en caso de catástrofe o emergencia. Desde el 2023 se puso a disposición el almacén del INABE al Plan de Asistencia Social de la Presidencia para el almacenamiento de insumos perecederos y no perecederos para su posterior entrega a damnificados.</p> <p>Evidencias: 1) Nota de prensa. 2) Correo de comunicaciones internas.</p> | |
| <p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> | <p>La Dirección Administrativa del INABIE planifica e implementa mejoras en los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la flotilla vehicular de manera trimestral o cada 5,000 kms recorridos, a su vez adquirimos nuevas unidades de vehículos con el fin de ampliar nuestra flotilla y con esto eficientizar el transporte institucional, así como una póliza de seguros sin deducible, salvaguardando los recursos del estado.</p> <p>Evidencias: 1) Acta de adjudicación para los mantenimientos de la flota vehicular. 2) Pólizas de seguros. 3) Solicitud de adquisición de compras de vehículos.</p> | |
| <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los</p> | <p>La institución se encuentra estratégicamente ubicada, lo que facilita el acceso a nuestras instalaciones. Disponemos de diferentes puntos acceso de entrada y salida para los</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p> | <p>colaboradores y usuarios que se dirigen a la institución, así como también medidas preventivas en los diferentes niveles, tales como: detectores de metales y revisiones periódicas por un personal capacitado.</p> <p>Evidencias: 1) Enlace de google map. https://www.google.com/maps/place/Instituto+Nacional+de+Bienestar+Estudiantil+INABIE</p> | |
|--|---|--|

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> | | |
| <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> | <p>La institución identifica, mapea, describe, documenta, aprueba y socializa sus procesos de forma continua. Disponemos para ello de un mapa de procesos institucional actualizado como parte del resultado de la actualización de la estructura organizativa. También se evidencia una gestión por procesos que se fortalece y mejora continuamente a través de encuestas para evaluar las necesidades y expectativas a los grupos de interés que reciben los servicios de salud y los resultados fueron tomados en cuenta para mejorar, por ejemplo, la gestión de citas dando la oportunidad a los padres o tutores del escolar a agendar su cita de salud sin necesidad de trasladarse a la institución personalmente.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Evidencias:</p> <p>1) INABIE-SGC-MO-001 Mapa de Proceso v3. 2) M-SGC-02 Manual de Políticas y Procedimientos Misionales v02. 3) Informe de resultados de encuesta 2023. 4) INABIE-DGA-FO-003 Evaluación de la Capacidad Instalada de las Cocinas / Buenas Prácticas De Manufactura (BPM). 5) Manual Criterio de Buenas Prácticas para el Manejo de las Frutas 6) INABIE-DFEN-M-001 Manual Conformación, Capacitación y Seguimiento de los Comité de Alimentación y Nutrición Escolar (CANE) 7) INABIE-DFEN-IT-002 Lineamientos para la Ejecución del PAE en los Centros Educativos.</p> | |
| <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>La institución evidencia el compromiso con la modernización a través de mecanismos digitales para automatizar tareas repetitivas y manuales como la digitalización de varios formularios para realizar solicitudes de permisos a RRHH, viáticos, compras, provisión de servicios del Departamento de Comunicaciones a las áreas, modificación presupuestaria, gestión documental de los expedientes de pagos que se reciben en la institución para honrar el compromiso de los proveedores del PAE y la utilería escolar, para mejorar la eficiencia y la transparencia en la gestión de los procesos.</p> <p>A través de la Dirección de Tecnología, se han desarrollado distintas herramientas que</p> | |

contribuyen a esta digitalización. Dentro de estas herramientas contamos tales como:

- Módulo de Gestión de procesos de Compras: aplicación diseñada para la agilización de los procesos en nuestro Departamento de Compras.
- Módulo de Gestión de citas: aplicación diseñada para que los padres y tutores de nuestros niños no tengan la necesidad de dirigirse a la institución para agendar una cita médica; aumenta la eficiencia, calidad de atención e incrementa la productividad en la institución.
- Módulo de Recepción de alimentos: aplicación que permite el monitoreo en línea de entrega alimentos en los distintos centros escolares. De esta manera contribuimos con la agilización de procesos sin tener que realizar tareas manuales, garantizando así la eficiencia, la seguridad y la calidad.
- Módulo de lotificación: aplicación diseñada para asignación de lotes y adjudicación a los distintos centros escolares, con el fin de incrementar la productividad e incentivar la mejora continua en la institución.

Evidencias:

- 1) Captura de pantalla de Sistema de Gestión de Proceso de Compras.
- 2) Captura de pantalla de Sistema de Gestión de Citas.
- 3) Sistema de Recepción de alimentos.

| | | |
|--|--|--|
| | <p>4) Modulo de Lotificación. 5) Captura de pantalla intranet para la solicitud de servicios a RRHH. 6) Formulario Solicitud de Viaticos y Apoyo a Pasaje.</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>El INABIE analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias: 1) INABIE-DPD-MAN-001 Metodología de Gestión de Riesgos. 2) INABIE-DPD-PROC-001 Procedimiento de Gestión de Riesgos. 3) INABIE-DPD-PROC-004 Procedimiento de Autoevaluación de Control Interno. 4) INABIE-DPD-PROC-002 Procedimiento de Auditoría Interna.</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>La institución cuenta con diversos procedimientos que establecen responsabilidades específicas y describen los procesos para guiar al personal en la ejecución diaria de sus actividades. Adicionalmente, los manuales de funciones y cargos definen las competencias necesarias para un mejor desempeño de las tareas.</p> <p>Evidencias: 1) Manual de Procesos y Procedimientos. 2) Manual de Organización y Funciones v02. 3) Manual de Cargos del INABIE.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> | <p>La institución impulsa la mejora continua a su sistema de gestión, a través de la mejora y simplificación del proceso de viáticos, la gestión de compras, así como encuentros importantes con la FAO y la Cámara de Diputados para impulsar Ley de Alimentación y Nutrición Escolar. del mismo modo, en último trimestre del año pasado, la institución colaboró en la elaboración de las Guías Basadas en Sistemas Alimentarios y la Encuesta Nacional en Micronutrientes como un trabajo coordinado con la Presidencia, INCAP, FAO, SETESSAN y la participación de 73 actores tanto del sector público como privado vinculados a los actores de salud, alimentación y nutrición.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de resultados piloto gestión de viáticos. 2) Sistema gestión de citas servicios de salud 3) Encuentro INABIE, FAO, Cámara de Diputados para impulsar Ley de Alimentación Escolar. 4) Nota de prensa de actividad socialización Guías Basadas en Sistemas de Alimentarios y Encuesta Nacional de Micronutrientes. | |
| <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>A través de la mejora continua se promueve e identifican procesos incorporando las buenas prácticas nacionales e internacionales, con un enfoque a los siguientes estándares, normas y modelos de gestión de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NOBACI (Normas COSO) - CAF (EFQM) - ISO 9001:2015 | |

- Codex Alimentarius (preparación del menú escolar y acompañamiento de organismos internacionales como el Programa Mundial de Alimentos)
- BPM de manufactura
- Encuesta de los servicios

Además, para continuar con la mejora continua en la institución se eliminaron actividades repetitivas que no agregaban valor, se automatizaron actividades en la gestión de solicitudes de viáticos, gestión de compras, se rediseñó el formulario Evaluación de la Capacidad Instalada como insumo para la creación de la herramienta tecnológica para la evaluación de las cocinas de los suplidores, automatización de la gestión de citas para los procesos de salud, recomendaciones de automatización para el proceso de gestión de pagos, entre otras acciones. Estas mejoras permitieron mayor innovación en el proceso y lograr mayor agilidad, control y disminución de errores en esos procesos, se redujo la afluencia de ciudadanos ya que pueden realizar su cita desde la comodidad de su celular.

Fortalecimiento de la inspección del PAE en el año 2023. Realizando una totalidad de 40,000 supervisiones, inspecciones y análisis de laboratorio fisicoquímicas y microbiológico a muestras de alimentos (bajo la colaboración del IIBI) para asegurar la calidad del alimento bajo buenas prácticas nacionales e internacionales del sector (CODEX alimentarius y normas NORDOM).

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Además, para el continuo fortalecimiento del sistema de seguimiento, vigilancia y evaluación nutricional y calidad de los alimentos en toda la cadena de valor del PAE, desde la elaboración de alimentos hasta su distribución en las escuelas, se está instalando el Laboratorio Gastronómico en el INABIE.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) PT-TIC-01 Tecnología de la Información y Comunicación. 2) Informe del contexto de la organización (FODA, partes interesadas, alcance, aplicabilidad). 3) Acuerdo INABIE-FAO. 4) Informe final 2da fase misión INABIE-USDA-IICA. 5) Matriz de seguimiento NOBACI TI-2024. 6) Informe de resultados de encuesta de Servicios 2023. 7) Acuerdo INABIE-IIBI. 8) Inauguración Laboratorio Gastronómico para estandarizar las recetas del Programa de Alimentación Escolar. | |
| <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>Los servicios ofrecidos por el INABIE son realizados por normativa, no son solicitados, por lo que no aplica carta compromiso con el ciudadano. Resaltamos el monitoreo interno de los tiempos, en los procesos que impactan los servicios que ofrecemos al ciudadano a través de Buzones de Sugerencias y encuesta. De igual forma, se realizan encuestas de satisfacción sobre nuestros servicios en la unidad de Salud visual, bucal y auditiva, y la</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>institución dispone de canales formalmente establecidos para recibir quejas y sugerencias para la mejora de los procesos. Las recomendaciones y mejoras planteadas son tomadas en cuenta durante la elaboración de los planes como en los procesos desde su concepción y definición.</p> <p>En el POA también monitorea los indicadores de los objetivos institucionales y los procesos de cada unidad organizativa. Asimismo, anualmente la institución aplica los acuerdos de desempeño a todo el personal donde se establecen compromisos de metas entre el supervisor y el colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Imagen del subindicador del SISMAP. 2) Informe de encuesta de los servicios. 3) Informe de monitoreo del POA enero-diciembre 2023. 4) plantilla de acuerdo de desempeño con las metas establecidas. 5) Evaluación de los acuerdos desempeño 2023. | |
| <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>La institución cuenta con el procedimiento de respaldo de seguridad y recuperación de la información para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) INABIE-TIC-PROC-001 Respaldo de Seguridad y Recuperación de Información. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| La Organización: | | |
| 1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros. | <p>La institución realiza encuesta de satisfacción para la mejora de los servicios ofrecidos en salud escolar. También mediante el buzón de quejas y sugerencia se obtiene retroalimentación del ciudadano en las mejoras de los servicios y estándares de calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de resultado de encuestas 2023. 2) PT-SGC-08 Gestión de Quejas y Sugerencias. 3) Matriz de seguimiento de quejas y sugerencias. 4) Correo de seguimiento de quejas y sugerencias. | |
| 2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez. | <p>La institución realiza mediciones de satisfacción a los usuarios sobre el servicio brindado, mediante encuestas, buzones de quejas y sugerencias ubicados en las instalaciones con el fin de conocer la opinión de los clientes y realizar mejoras a los procesos para satisfacer sus expectativas. Asimismo, se han incorporado las consultas de nutrición en la SEDE a niños detectados con bajo peso en las jornadas de evaluación nutricional de SISVANE, con el objetivo de dar seguimiento y complementar la alimentación</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>con suplementos nutricionales para corregir su estado nutricional.</p> <p>Desde el INABIE se ha creado el SISBIE (Sistema Integral de Servicios del Bienestar Estudiantil) para facilitar el acceso a los servicios de salud de una manera más rápida y eficiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Matriz de quejas y sugerencias. 2) Informe de resultado de encuestas de satisfacción. 3) Fichas de seguimiento de estudiantes. 4) Informe de intervención. 5) Captura de pantalla del portal de SISBIE. 6) Captura de pantalla del Portal institucional. | |
| <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> | <p>El INABIE vela por la aplicación de diversidad de género, siendo esto visible en los programas de apoyo, alimentación, participación social y salud que benefician a la población estudiantil sin hacer diferenciación de sexo, genero, nacionalidad o condición relacionada con la diversidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fotos. 2) Videos colgados en la página oficial https://inabie.gob.do/ 3) Redes Sociales. 4) Informes de evaluaciones en jornadas de salud integral. 5) Informes de evaluaciones en el módulo sede. | |

4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).

El INABIE facilita el acceso a la institución en horario flexible para el servicio presencial al ciudadano/cliente, a través de la herramienta en su portal web que permiten a los usuarios con discapacidad visual navegar y acceder a los servicios e informaciones de la institución sin inconvenientes. Asimismo, en el portal web, también divulga noticias, avisos y actividades de importancia, todas disponibles en consultas en línea y a través de las redes sociales.

Las informaciones requeridas por los ciudadanos son colgadas en la página web y la asistencia para acceder a los servicios de salud son brindados vía telefónica y de manera presencial.

La institución promueve la entrega de información y documentos tales como menú, recetarios, carteles, brochures y lineamientos en el portal web institucional. Así como visitas de seguimiento de manera aleatoria para verificar que el servicio de alimentación este llegando en tiempo, cantidad, calidad e inocuidad.

Evidencias:

- 1) Página web institucional (<https://inabie.gob.do/>).
- 2) Redes Sociales.
- 3) Noticias destacadas del INABIE de temas de interés, avisos y actividades de importancia para el ciudadano/cliente.
- 4) fotos de pantalla TV para llamado de turno en la recepción.

| | | |
|--|---|--|
| | <p>5) Minuta de reuniones.</p> <p>6) Formulario de supervisión de visitas.</p> <p>7) Material informativo de las diferentes áreas misionales.</p> <p>8) Cartera de servicios y horario de apertura.</p> | |
|--|---|--|

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>La institución ha realizado convenios y acuerdo interinstitucionales, para facilitar los procesos que realiza. Asimismo, el INABIE se encuentra participando en la mesa técnica para el desarrollo de las guías alimentarias basadas en sistemas alimentarios sostenibles (GABSAS). Asimismo, se realizan reuniones con distintas organizaciones que ofrecen servicios de salud, a fin de Anuar esfuerzos para mitigar las condiciones de vulnerabilidad y evitar la deserción escolar.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Acuerdo FAO.</p> <p>2) Acuerdo UNPHU.</p> <p>3) Memoria departamental.</p> <p>4)Otros acuerdos (IIBI, OGTIC, ONE, MICM).</p> <p>5) Minutas con evidencias fotográficas.</p> <p>6) Lista de participantes.</p> | |
| 2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. | <p>El INABIE actualmente utiliza plataformas interinstitucionales de las cuales podemos resaltar la FIRMAGOB de la OGTIC, SIGEF, Sistema TRE, SASP-MAP Y SIDRIAGRO.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Evidencias:</p> <p>1) Convenio de Firma Digital. 2) Captura de pantalla del SIGEF.</p> | |
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> | <p>El INABIE realiza grupos de trabajos para el intercambio de información o solución de problemas pertenecientes a las diferentes entidades del sector salud, nutrición y alimentación dentro de estas están:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Salud Pública: participación en mesas técnicas para la revisión del plan estratégico de actividad física organizado por la OPS y el MISPAS. • Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF): participación para el desarrollo de una campaña de concientización respecto a la importancia del lavado de manos. • Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor (ONPECO): participación en este tercer foro de etiquetado frontal de advertencia nutricional con el propósito de sensibilizar sobre la necesidad de una ley de etiquetado que advierta a la ciudadanía sobre los riesgos en la salud que conlleva el alto consumo de azúcar, sal, grasas saturadas, entre otras. • Ministerio de Educación (MINERD): se coordina y gestiona el suministro de la base de datos que contiene las estadísticas de Centros Educativos y estudiantes a impactar por regionales y distritos con fines de planificar la distribución de la | |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>Utilería escolar correspondiente a cada año lectivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones de Proveedores: se realizan encuentros para suministrar informaciones sobre el PAE y así de igual manera brindar las informaciones de las capacitaciones que este gremio necesita cumplir para asegurar la entrega de los alimentos a los centros educativos. • Ministerio de Salud Pública (MISPAS): se realizan mesas de trabajo con distintas organizaciones (MINERD, SNS, MPEyD) con el objetivo de implementar el programa de escuelas saludables, en bienestar de los estudiantes del sistema educativo público nacional; con la finalidad de promover estilos de vida saludables, fortalecer las prácticas y transferir competencias a los actores que interactúan en los niveles locales para mejorar el bienestar de la comunidad educativa. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memoria departamental 2) Artículo del periódico. 3) Convocatoria de reuniones 4) Minuta de reunión 5) Minuta del encuentro con el MISPAS. 6) Informe acerca de programa salud escolar. | |
| <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> | | <p>1) No se evidencia incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.</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>El INABIE actualmente utiliza plataformas interinstitucionales de las cuales podemos resaltar la FIRMAGOB de la OGTIC, SIGEF, Sistema TRE, SASP-MAP Y SIDRIAGRO.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Acuerdo INABIE-OGTIC. 2) Captura de pantalla del SIGEF. | |
| <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> | <p>La institución cuenta con acuerdos interinstitucionales con el fin de facilitar la prestación de servicios mediante sus unidades desconcentradas (Oficinas Regionales).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Oficio para formalizar alianza estratégica INABIE-MIP. 2) Convenio Oficina Gubernamental de tecnología de Información y comunicación (OGTIC). 3) Minuta de encuentro INABIE-MIP. 4) Minuta de encuentro INABIE-OGTIC. 5) Nota de prensa plan para descentralizar operaciones del INABIE. | |

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 |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| <p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p> | | |
| <p>I) 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>El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil mide anualmente la percepción de sus usuarios mediante la Encuesta de Satisfacción. Para el año 2023, la institución obtuvo un 93.65% de satisfacción general, lo que representó un aumento 2.92% respecto al 2022 cuando se obtuvo un 90.73%.</p> <p>De igual manera, para conocer la percepción de sus usuarios mediante las distintas redes sociales, la institución cuenta con los servicios de una empresa para monitorear y dar seguimiento a las publicaciones y menciones positivas y negativas realizadas por estos medios. Para el año 2023, la institución obtuvo un 49% favorable en el sentimiento de las mediciones, lo que representa un aumento 5% respecto al 2022 cuando se obtuvo un 44%.</p> <p>También se cuenta con una política de gestión de quejas y sugerencias, por el cual se recibe retroalimentación de parte de los usuarios acerca de los servicios y procesos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023 (pág. 16). 2) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2022 (pág. 16). 3) PT-SGC-08 Gestión de Quejas y Sugerencias v.01 | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>4) Matriz de Quejas y Sugerencias 2024. 5) Informe de monitoreo de las redes sociales julio/diciembre 2022. 6) Informe de Monitoreo de las redes sociales diciembre 2023. 7) Informe de monitoreo de las redes sociales enero, febrero y marzo 2024.</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>La institución evidencia la orientación en la atención de su personal al ciudadano/cliente mediante la encuesta de satisfacción, en la cual las dimensiones de amabilidad y seguridad obtuvieron en el año 2023 resultados de satisfacción de un 99.09% y un 99.52% respectivamente (frente a un 93.11% y un 94.21% respectivamente en 2022).</p> <p>Evidencias: 1) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023. 2) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2022.</p> | |
| <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> | <p>El INABIE permite a los ciudadanos/clientes participar de los procesos de trabajos y de toma de decisiones múltiples, y variados métodos.</p> <p>En primera, cuenta con distintos canales de atención establecidos que permiten la recepción de quejas, sugerencias, denuncias y reclamaciones, las cuales son tomadas en cuenta para la elaboración de planes de mejora institucionales. Durante el año 2023 se recibieron 150 solicitudes por parte de usuarios mediante estos canales.</p> | |

En segundo, los grupos de interés pueden emitir sus comentarios y opiniones a través de encuestas que se aplican anualmente con los fines de conocer su percepción, expectativas y necesidades. Durante la última Encuesta de Satisfacción realizada en 2023, participaron 189 usuarios de servicios presenciales.

En tercera, la institución mediante el Departamento de Gestión de Salud Escolar se realizó 39 jornadas en el año 2023, de las cuales 8 corresponden a jornadas de rehabilitación bucal, 6 corresponden a jornadas auditivas, 19 corresponden a las jornadas de monitoreo de Salud Visual y 6 corresponden a jornadas integrales de salud.

A su vez se realizaron dos talleres para la jornada nacional de desparasitación (1ra ronda en abril y 2da ronda en octubre), entregando un total de 3,725,803 de dosis en ambas jornadas, impactando un total de 3,539,513 estudiantes del sistema educativo público nacional. Asimismo, se realiza talleres de capacitación para la detección de déficits auditivos y visuales, en los mismos participaron los tomadores de decisiones de los centros educativos y los miembros de la APMAE (Asociación de Padres, Madres y Amigos de la Escuela), con un impacto de 6,340 centros educativos.

Desde el departamento de Nutrición y en el marco del proyecto INABIE FAO, son conformados los Comités de Alimentación y

nutrición escolar en los que participan padres, docentes, escolares, personal de apoyo y miembros de las APMAES, quienes son veedores del servicio de alimentación escolar. Así como, la conformación y capacitación de 280 comités de recepción de alimentos en centros educativos de Jornada Escolar Extendida. Se logró la conformación de 712 comités y la capacitación en Buenas Prácticas en la Manipulación de Alimentos de 500 comités.

La Dirección de Gestión Alimentaria realiza reuniones con los proveedores del Programa de Alimentación Escolar (PAE) para atender situaciones presentada con la logística y recepción de los alimentos, con estos acercamientos se busca entender y verificar las situaciones que se presentan en este proceso, lo cual ayuda en la toma de decisiones de la institución. A su vez, de manera mensual se recibe un promedio de 1,000 incidencias en la entrega del PAE.

Por último, el Departamento de Servicios Estudiantiles realiza encuentros de socialización donde participaron 123 directores regionales y distritales para socializar el plan de distribución de la utilería escolar y la nueva herramienta de control del proceso de entrega como resultado de encuentros anteriores, también se da a conocer el programa de Ayuda Estudiantil con una participación de 2,532 integrantes de la comunidad educativa.

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Matriz seguimiento de quejas y sugerencias 2023. 2) Memoria Institucional Anual 2023 (página 77- 79). 3) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023 (pág. 4). 4) Informes de las jornadas de salud visual, salud auditiva, salud bucal y salud integral. 5) Informes de los talleres de capacitación de detección déficits auditivos y visuales. 6) Listado de participantes de los talleres de capacitación de detección déficits auditivos y visuales. 7) Informe de los talleres de la jornada nacional de desparasitación. 8) Informe de conformación de CANE. 9) Listado de Centros Educativos con CANES conformados. 10) Minutas de reuniones con el proveedor. 11) Formularios de incidencias. 12) Circular de preguntas y respuestas 13) Listado de asistencia 14) Informes SIGOB 2024. | |
| <p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> | <p>El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil pone al alcance de todos los ciudadanos/clientes las informaciones disponibles respecto a transparencia, servicios de salud, calidad y el programa de alimentación escolar, en su portal web que permite acceder desde cualquier dispositivo electrónico.</p> <p>En las últimas evaluaciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), correspondiente a los meses</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| | <p>octubre, noviembre y diciembre 2023, la institución ha obtenido puntuaciones de 99.24%, 99.34% y 97.90%, respectivamente.</p> <p>Evidencias: 1) Subportal de Transparencia, https://inabie.gob.do/transparencia 2) Evaluaciones de la DIGEIG al subportal de Transparencia del INABIE de octubre 2023 - diciembre 2023.</p> | |
| <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p> | <p>Mediante los resultados de la Encuesta de Satisfacción, se evidencia el nivel de confianza que el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil genera en los ciudadanos/clientes, obteniendo en el 2023 un nivel de satisfacción en la dimensión de confianza un 98.68% frente a un 91.79% en la encuesta previa (para un aumento de 6.89%).</p> <p>En relación a la integridad, el INABIE es evaluado mensualmente por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) con el objetivo de medir indicadores de transparencia y acceso a la información que forman parte del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP). En las últimas evaluaciones de la DIGEIG, correspondientes a los meses octubre, noviembre y diciembre del 2023, la institución ha obtenido puntuaciones de 99.24%, 99.34% y 97.90%, respectivamente.</p> <p>Evidencias: 1) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>2) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2022.</p> <p>3) Evaluaciones de la DIGEIG al subportal de Transparencia del INABIE de octubre 2023 - diciembre 2023.</p> | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| La opinión de los usuarios sobre: | | |
| <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> | <p>La institución evidencia mediante la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el 2023 que un 98.68% de sus usuarios encuestados se sintieron satisfechos con la confianza en la atención brindada por el INABIE al ofrecer sus servicios (frente a un 91.79% en el 2022, para un aumento de un 6.89%).</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023.</p> <p>2) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2022.</p> | |
| <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> | <p>El INABIE evidencia mediante la Encuesta de Satisfacción realizada en el 2023 los siguientes niveles de satisfacción de sus usuarios en materia de accesibilidad a los servicios físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un 99.05% de usuarios encuestados se sintieron satisfechos con la facilidad de ubicar y llegar a las instalaciones del INABIE (frente a un 93.4% en el 2022, para un aumento de 5.65%). • Un 100% de usuarios encuestados se sintieron satisfechos con el horario de | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>atención al público (frente a un 95.4% en el 2022, para un aumento de 4.6%).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un 98.4% de usuarios encuestados se sintieron satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos (frente a un 95.4% en el 2022, con un aumento de 3%). <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023.</p> <p>2) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2022.</p> | |
| <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> | <p>La institución evidencia la percepción de sus usuarios acerca de la calidad de los servicios solicitados por esto a través de la encuesta de Satisfacción. En el año 2023, los usuarios encuestados mostraron un nivel de satisfacción de un 97.4% en el cumplimiento de los tiempos para dar respuesta a las solicitudes (frente a un 90.7 en el 2022, para un aumento de 6.7%) y un 98.9% en el cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio (frente a un 80.1% en el 2022, para un aumento de 18.8%).</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023.</p> <p>2) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2022.</p> | |
| <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> | <p>El INABIE evidencia en los resultados de la Encuesta de Satisfacción de 2023, que un 100% de los usuarios encuestados se sintieron satisfechos con la atención personalizada que</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>le dieron al acceder a la institución (frente a un 93.4% en el 2022, para un aumento de 6.6%).</p> <p>De los usuarios encuestados, en lo que respecta a género, un 86.24% reportaron ser de género femenino y un 13.76% ser de género masculino en los servicios presenciales.</p> <p>Por su parte, en lo que respecta a edad, la distribución para los servicios presenciales fue de 1% (de 18 a 24 años), 17% (de 25 a 31 años), 44% (de 32 a 38 años), 24% (de 39 a 45 años), 11% (de 46 a 52 años), 3% (de 53 a 59 años) y 0% (de más de 59 años).</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023.</p> <p>2) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2022.</p> | |
| <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> | <p>La institución en su encuesta de satisfacción de 2023 donde un 99.5% de sus usuarios encuestados califican como satisfactoria la innovación (modernización) en sus instalaciones y equipos (frente a un 95.4% en el 2022, para un aumento de un 4.1%).</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023.</p> <p>2) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2022.</p> | |
| <p>6) Agilidad de la organización.</p> | <p>En la Encuesta de Satisfacción realizada por la institución en el 2023, un 100% de los usuarios</p> | |

| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| | <p>encuestados se sintieron satisfechos con el tiempo dedicado por el personal a atenderle, y un 98.4% con el tiempo de espera para ser atendidos (frente a un 94.7% y un 95.4%, respectivamente, en el 2022).</p> <p>Evidencias: 1) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023 (pág. 11). 2) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2022 (pág. 11).</p> | |
| 7) Digitalización en la organización. | <p>La institución ha implementado el sistema de gestión de citas como parte de la digitalización de los servicios brindados a los ciudadanos/clientes, esta herramienta se puso en función en enero 2024 y se han recibido 3,751 citas para los servicios de salud visual, bucal y auditiva.</p> <p>Evidencias: 1) Captura de pantalla del SISBIE.</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 |
|--|--|--|
| 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). | Se confirman resultados de tendencias de 2 años relativos a la existencia de medición de la variable de tiempo de espera para ser atendido, presentando un promedio de satisfacción de un 94.82 %. De igual se | 1) No se evidencia que se disponga de estándares de tiempo establecidos para dar respuesta efectiva a las solicitudes de servicio. |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>determina que existen resultados de medición respecto al tiempo de entrega de servicio, mostrando un promedio de satisfacción de un 95.23%.</p> <p>Tiempo de Espera: 2022: 91.92% 2023: 97.72%</p> <p>Tiempo de Entrega: 2022: 91.79% 2023: 98.68%</p> <p>Evidencias: 1) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023 (pág.14). 2) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2022 (pág.14).</p> | |
| <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> | <p>La institución recibió de enero 2024 a marzo 2024 un total de 13 quejas y 5 sugerencias de parte del ciudadano/cliente mediante los buzones de quejas y sugerencias colocados en los diferentes pisos del INABIE. De éstas, fueron o están siendo atendidas por parte de las unidades organizativas a las que fueron dirigidas un 15% de las quejas y un 40% de las sugerencias.</p> <p>Evidencias: 1) PT-SGC-08 Gestión de Quejas y Sugerencias. 2) Matriz de Quejas y Sugerencias 2024.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> | <p>Se confirman resultados con tendencias de 2 años relativos a la existencia de medición de la valoración del servicio de manera correcta y sin errores, presentando lo siguiente:</p> <p>2022: 92.7% 2023: 98.6%</p> <p>Evidencias: 1) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023 (pág. 14). 2) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2022 (pág. 14).</p> | |
| <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p> | <p>No aplicamos a la carta compromiso, sin embargo, los resultados de medición de la satisfacción de los servicios reportaron para diversas dimensiones de calidad un promedio de 98.6% en el 2023, comparado con el año 2022 que fue de un 92.7%.</p> <p>Evidencias: 1) Comunicación del MAP argumentando la no aplicabilidad para Carta Compromiso. 2) Informe de resultados de la encuesta 2023. 3) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2022.</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>En la institución cuenta con cinco (05) medios o canales distintos para facilitar la comunicación y el acceso a información relativa a sus servicios y otras informaciones</p> | |

de interés. Se detallan a continuación los resultados de utilización en el año 2023:

- 1- La línea telefónica (809-732-2750) para recepción de llamadas de usuarios.
- 2- La página web institucional (<https://inabie.gob.do/>) por su canal de asistencia virtual recibió 953 solicitudes de asistencia.
- 3- La Oficina de Acceso a la Información (OAI) recibió un total de 142 solicitudes de usuarios, de las cuales 2 fueron recibidas de manera presencial y 140 fueron recibidas mediante el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).
- 4- Las redes sociales oficiales obtuvieron los siguientes resultados:
 - *En Facebook se obtuvieron 1,732 nuevos seguidores habiendo realizado 226 publicaciones.
 - *En X (Twitter) se obtuvieron 456 nuevos usuarios, un total de 5,644 visitas al perfil y 168,000 interacciones, habiendo realizado 806 tweets.
 - * En Instagram se obtuvieron 17,800 nuevos usuarios, 412,000 visitas al perfil y 1,100,000 cantidad interacciones y habiendo realizado 226 publicaciones en el perfil y 1600 historias publicadas.
 - *En YouTube se obtuvieron 80 nuevos suscriptores, habiendo subido 97 videos).
- 5- La Línea de atención al usuario (Whatsapp: 829-760-7877) se recibieron de marzo 2023 - marzo 2024 un total de 9029 casos, de los cuales 5939 fueron resueltos, 1227 remitidos

| | | |
|--|--|--|
| | <p>por situación, 1824 no responden y 39 casos en espera.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Estadísticas y Balance de Gestión de la OAI enero- diciembre 2023. 2) Matriz de chat institucional INABIE 2023. 3) Reporte de atención al usuario marzo 2024. 4) Informe de redes sociales 2023. 5) Redes sociales: Inabierd. | |
| 2) Disponibilidad y exactitud de la información. | <p>Toda la información relevante sobre la institución se encuentra disponible en el Portal web y su subportal de transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Página web institucional (https://inabie.gob.do/). 2) Subportal de Transparencia, https://inabie.gob.do/transparencia | |
| 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. | <p>La institución reporta de manera periódica sus objetivos de rendimiento y resultados en su Plan Estratégico Institucional (PEI), en sus informes de seguimiento trimestral al Plan Operativo Anual (POA), y en su memoria institucional anual. Estos documentos se encuentran disponibles de manera pública en el subportal de transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Subportal de Transparencia, https://inabie.gob.do/transparencia 2) Memoria Anual 2023. 3) Informe de seguimiento al Plan Operativo Anual 2023. 4) Plan Estratégico Institucional 2021-2024. | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> | <p>La institución cuenta con un apartado de "Datos abiertos" en su subportal de transparencia. Las informaciones disponibles provienen directamente de las áreas misionales de la institución.</p> <p>Evidencias: 1) Subportal de Transparencia, https://inabie.gob.do/transparencia 2) Conjuntos de datos en el portal de datos abiertos de la DIGEIG: https://datos.gob.do/</p> | |
| <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> | <p>La institución cuenta con un horario de atención de 8:00 a.m. a 4:30 p.m., y se encuentra dentro de la pestaña de los servicios.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción del 2023, un 100% de los usuarios encuestados dijeron sentirse satisfechos con el horario de atención de la institución (frente a un 95.4%, en la encuesta del 2022, para un aumento de un 4.6%).</p> <p>Evidencias: 1) Captura de pantalla del portal web https://inabie.gob.do/index.php/servicios/servicio-de-salud. 2) Informe de resultados de la encuesta 2023 (pág. 13). 3) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2022 (pág. 13).</p> | |
| <p>6) Tiempo de espera.</p> | <p>En la Encuesta de Satisfacción del 2023, un 98.4% de los usuarios encuestados dijeron sentirse satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos (frente a un 95.4%, en la</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>encuesta del 2022, para un aumento de un 3%).</p> <p>Evidencias: 1) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023 (pág. 11). 2) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2022 (pág. 11).</p> | |
| 7) Tiempo para prestar el servicio. | <p>La institución en la Encuesta de Satisfacción del 2023, un 100% de los usuarios encuestados dijeron sentirse satisfechos con el horario de atención al público (frente a un 95.4% en la encuesta del 2022, para un aumento de 4.6%).</p> <p>También se cuenta con una plataforma digital Sistema de Gestión de Turnos, con el propósito de optimizar el proceso de atención y reducir el tiempo de espera, en el transcurso del año 2024 se han registrado unos 9,328 turnos de servicios, de los cuales 6,624 ha sido atendidos, mientras que 2,450 se encuentran en espera de ser atendidos.</p> <p>Evidencias: 1) Informe de resultados de la encuesta 2023 (pág. 13). 2) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2022 (pág. 13). 3) Captura de pantalla del sistema de gestión de turnos.</p> | |
| 8) Costo de los servicios. | <p>No aplica, debido a que nuestros servicios son gratuitos.</p> | |
| 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos | <p>La institución cuenta con un catálogo de servicio en su página web institucional, en los</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros). | <p>cuales se disponen las informaciones claras y precisas de la gestión de cada servicio.</p> <p>Evidencias: I) Sección "Servicios" de la página web: https://inabie.gob.do/servicios</p> | |
|---|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| <p>I) 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>El Inabie permite a sus grupos de interés participar del diseño y prestación de los servicios, así como en la toma de decisiones, mediante múltiples métodos.</p> <p>En primera, cuenta con distintos canales de atención establecidos que permiten la recepción de quejas, sugerencias, denuncias y reclamaciones, las cuales son tomadas en cuenta para la elaboración de planes de institucionales. Durante el año 2023 se recibieron 150 solicitudes por parte de usuarios mediante estos canales.</p> <p>En segundo, los grupos de interés pueden emitir sus comentarios y opiniones a través de encuestas que se aplican anualmente con los fines de conocer su percepción, expectativas y necesidades. Durante la última Encuesta de Satisfacción realizada en 2023, participaron 189 usuarios de servicios presenciales.</p> <p>En el Departamento de Gestión de Salud Escolar, realizamos talleres para la capacitación en la detección de déficits visuales y auditivos,</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>en los mismos participan los tomadores de decisiones de los centros educativos y los miembros de la APMAE (Asociación de Padres, Madres y Amigos de la Escuela).</p> <p>Desde el INABIE, todos los productos que serán integrados al PAE, pasan por una encuesta de aceptabilidad a los escolares de forma que podamos garantizar la buena acogida de los mismos por los consumidores. En tal sentido, también se realiza levantamiento de información del estudio de medición de las tallas de la utilería escolar para actualizar las tallas en función de las características y necesidades de los beneficiarios, lo que se constituye en una acción para dar respuesta a sugerencias realizadas por los diferentes actores involucrados en el proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Matriz seguimiento de quejas y sugerencias 2023. 2) Memoria Institucional Anual 2023 (página 77- 79). 3) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023 (pág. 4). 4) Informe de los talleres de la jornada nacional de desparasitación. 5) Listado de participantes de los talleres de capacitación de detección déficits auditivos y visuales. 6) Encuesta de aceptabilidad. | |
| <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs</p> | <p>La institución recibió de enero 2024 a marzo 2024 un total de 13 quejas y 5 sugerencias de</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| <p>número y resultados de las acciones implementadas).</p> | <p>parte del ciudadano/cliente mediante los buzones de quejas y sugerencias colocados en los diferentes pisos del INABIE. De éstas, fueron o están siendo atendidas por parte de las unidades organizativas a las que fueron dirigidas un 15% de las quejas y un 40% de las sugerencias.</p> <p>Evidencias: 1) PT-SGC-08 Gestión de Quejas y Sugerencias. 2) Matriz de Quejas y Sugerencias 2024.</p> | |
| <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> | <p>La institución cuenta con la Línea de atención al usuario (Whatsapp: 829-760-7877) se recibieron de marzo 2023-marzo 2024, un total de 9029 casos, de los cuales 5939 fueron resueltos, 1227 remitidos por situación, 1824 no responden y 39 casos en espera. También se cuenta con una plataforma digital Sistema de Gestión de Turnos, con el propósito de optimizar el proceso de atención y reducir el tiempo de espera, en el transcurso del año 2024 se han registrado unos 9,328 turnos de servicios, de los cuales 6,624 ha sido atendidos, mientras que 2,450 se encuentran en espera de ser atendidos.</p> <p>Evidencias: 1) Matriz de chat institucional INABIE 2023. 2) Captura de pantalla del sistema de turnos.</p> | |
| <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores</p> | <p>En la última Encuesta de Satisfacción realizada en el 2023, en lo referente al género de los usuarios encuestados, un 86.24% reportaron ser de género femenino y un 13.76% ser de género masculino en los servicios presenciales.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> | <p>Evidencias: 1) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023.</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>El INABIE realiza supervisión trimestral de las actividades plasmadas en el Plan Operativo Anual para ver el grado en el que se cumplen. Además, por cada licitación que se realiza para el Programa de Alimentación Escolar (PAE) se hace un costeo de los productos.</p> <p>La Institución, a su vez, realiza encuestas para medir las necesidades de sus empleados y en julio del 2022 llevó a cabo la encuesta de clima organizacional en el cual arrojó que el 85% de los colaboradores se sienten satisfechos con el clima laboral.</p> <p>Evidencias: 1) Informe de monitoreo trimestre enero-marzo 2024. 2) Informe de costeo Almuerzo, frutas y pan. 3) Resultado de Encuesta del clima organizacional.</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</p> | <p>El INABIE asegura la participación ciudadana ofreciendo productos y servicios de manera precisa y transparente. El flujo de información</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> | <p>y conocimiento compartidos con los ciudadanos/clientes se evidencia con las solicitudes requeridas a la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), mediante el flujo de respuestas a las solicitudes efectuadas por los usuarios.</p> <p>En el 2023, la OAI recibió un flujo total de 142 solicitudes de accesos a información pública de parte de usuarios, de las cuales 02 fueron recibidas por el correo electrónico oficial (libreacceso@inabie.gob.do) y 140 mediante el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP): https://saip.gob.do/apps/login.php</p> <p>La institución garantiza el 100% del procesamiento y difusión de la información mediante las políticas y procedimientos de la OAI, también se garantiza la participación ciudadana mediante las estadísticas de la OAI, compartidas trimestralmente por medio del Portal de Transparencia del INABIE, logrando así un flujo de información continua entre la institución y los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Estadísticas y Balance de Gestión de la OAI 2023 por trimestre. 2) Subportal de Transparencia: https://inabie.gob.do/transparencia/index.php 3) PT-OAI-01 Oficina de Libre Acceso a la Información v.02. 4) INABIE-OAI-POL-001 Solicitud y Rendición de Información Pública. | |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>5) INABIE-OAI-PROC-001 Trámite del Sistema 311 de Atención Ciudadana v.02.</p> <p>6) INABIE-OAI-PROC-002 Atención y Trámite de Solicitudes de Información Pública v.02.</p> | |
| <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p> | <p>El INABIE es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). En dichas evaluaciones se determina el Índice de Transparencia Estandarizado, por medio del cual se evalúan las acciones implementadas en materia de transparencia por parte de la institución. En las últimas evaluaciones de la DIGEIG, correspondiente a los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2023, la institución ha obtenido puntuaciones de 99.24%, 99.34% y 97.90%, respectivamente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Evaluaciones de la DIGEIG al subportal de transparencia del INABIE de los meses octubre 2023 a diciembre 2023.</p> <p>2) Evaluaciones de la DIGEIG al subportal de transparencia de los meses enero - marzo 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 |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

Documento Externo
SGC-MAP

| Opinión del personal respecto a: | | |
|--|--|--|
| <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> | <p>El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil, aplicó la Encuesta de Clima en el mes agosto 2022, la cual arrojó que un 83% de los colaboradores manifiesta satisfacción general positiva, 13% más que en comparación con la encuesta realizada en el año 2020, con un resultado de un 70%.</p> <p>Asimismo, realizamos encuestas para ver la valoración de nuestros ciudadanos y conocer la reputación general de la Encuesta de Satisfacción con los siguientes resultados de un 98.6% para el 2023 y un 92.7% para el 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de Resultados de Clima Organizacional 2022. 2) Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción 2023. 3) Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción 2022. 4) Informe de Resultado de la Encuesta de Clima 2020. | |
| <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>En la encuesta de clima, el 91.81% de los colaboradores destacaron que los superiores comunican la misión, visión y valores, 2.19% más en comparación con la encuesta realizada en el año 2020, con un resultado de un 89.62%.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de Resultados de Encuesta de Clima 2022. | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>2) Informe de Resultado de Encuesta de Clima 2020.</p> | |
| <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> | <p>El INABIE da participación a los colaboradores mediante la creación del comité de calidad, los cuales colaboran en la aplicación del Autodiagnóstico CAF y como resultado se identifican actividades para actualizar el plan de mejora institucional.</p> <p>En la encuesta de clima del año 2022, el 81.85% de los colaboradores calificaron como positiva la dimensión de mejora y cambio, 9.23% más en comparación con la encuesta realizada en el año 2020, con un resultado de 72.62%.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Comité de Calidad actualizado en el 2024. 2) Plan de Mejora CAF 2024. 3) Informe de Resultado de Encuesta de Clima 2022. 4) Informe de Resultado de Encuesta de Clima 2020. | |
| <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> | <p>La institución cuenta con la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, el cual está habilitado para realizar las evaluaciones correspondientes cuando es denunciado algún conflicto de interés o cuando los colaboradores poseen alguna duda con respecto a una situación que pudiera entrar en conflicto de interés y de esta forma asesorarle cómo proceder. También cuenta con un Código de Ética aprobado en el 2023.</p> <p>Además, el INABIE realiza cada dos años, Encuesta de Clima a los servidores para</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes sobre el comportamiento ético, en dicha encuesta el 91.81% de los colaboradores calificaron como positiva la dimensión de "Identidad con la institución y Valores", 2.19 % más en comparación con la encuesta realizada en el año 2020, con un resultado de 89.62%.</p> <p>Se evidencia también que anualmente los colaboradores reciben charlas de información y concientización del régimen ético y disciplinario.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. 2) Código de Ética 2023. 3) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2022. 4) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2020. 5) Listado de asistencia a charlas de régimen ético. 6) Listado de asistencia de la comisión de integridad. | |
| <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> | <p>El INABIE aplicó la Encuesta de Clima en agosto 2022, en la que el 87% de los colaboradores calificaron de forma positiva la dimensión de "Comunicación".</p> <p>El 10 de febrero del 2023 se realizó la socialización de la encuesta de clima, teniendo una participación de 263 colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>1) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2022.</p> <p>2) Listado de asistencia de socialización de la encuesta.</p> | |
| 6) La responsabilidad social de la organización. | <p>El INABIE, en el marco de la responsabilidad social ha realizado acciones relacionadas para contribuir con la sostenibilidad ambiental, destacando las jornadas de limpiezas de playa en 2022 y la reforestación en la cuenca medio del río Ozama efectuada en el 2024, que tienen el fin de contribuir a la rehabilitación, preservación y uso sostenible de los recursos forestales de las comunidades que se visitan.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Invitación a la jornada de reforestación.</p> <p>2) Listado de participantes.</p> <p>3) Fotos.</p> <p>4) Informe de la jornada de reforestación 2024.</p> <p>5) Informe de la jornada de limpiezas de playa 2022.</p> | |
| 7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. | <p>La institución aplicó la encuesta de clima organizacional en agosto del 2022, en la que el 81.85% de los colaboradores calificaron de forma positiva la dimensión de "Mejora y Cambio". La calificación de esta dimensión ascendió un 9.23% con relación al resultado de la encuesta del año 2020, con un resultado de 72.62%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de Resultados de Encuesta de Clima 2022.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | 2) Informe de Resultado de Encuesta de Clima 2020. | |
| 8) El impacto de la digitalización en la organización. | <p>El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil realizó su Encuesta de Clima en el 2022 a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación al impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>Se evidencia que, en el informe de la encuesta de clima el 83.69% de los colaboradores valora como positivo el uso de las tecnologías, 8.98% más en comparación con la encuesta realizada en el año 2020, con un resultado de un 74.71%. La institución ha evolucionado en cuanto a la digitalización de sus procesos, incorporando herramientas tecnológicas que permitan a los colaboradores eficientizar sus funciones, reduciendo los tiempos operativos y mejorando la comunicación interna, estas están contenidas en las siguientes herramientas: Sistema de Gestión de turnos, buzón de firma digital, Office 364 y Teams.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de Resultados de Encuesta de Clima 2022.</p> <p>2) Informe de Resultado de Encuesta de Clima 2020.</p> <p>3) Capturas de Pantalla de herramientas tecnológicas.</p> <p>4) Captura de pantalla de buzón de firma digital.</p> | |
| 9) La agilidad de la organización. | Se evidencia que, en el informe de la encuesta de clima el 83.69% de los | |

| | | |
|--|---|--|
| | colaboradores valora como positivo el uso de las tecnologías. | |
| | Evidencias: 1) Informe de Resultados de Encuesta de Clima 2022. | |

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. | <p>La encuesta de clima efectuada en agosto del 2022 arrojó un 87.26% de resultado positivo en la dimensión de "Liderazgo y Participación" que evalúa la percepción de las personas con relación a su supervisión, que, con relación al resultado de la encuesta del año 2020, con un resultado de 81.77%, esta dimensión aumento 5.49% para el 2022.</p> <p>Evidencias: 1) Informe de Resultados de Encuesta de Clima 2022. 2) Informe de Resultados de Encuesta de Clima 2020.</p> | |
| 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. | A través de la encuesta de clima organizacional que realizó el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil en 2022, se evidencia que el 89.19% valoró de manera positiva la dimensión "Normativa y Procesos" calificando los siguientes puntos: | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>- "En mi institución implementamos propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo".</p> <p>- "Conozco la normativa aplicada en mi trabajo (procedimiento, procesos entre otros)".</p> <p>- "Los procedimientos de mi institución están actualizados".</p> <p>- "La normativa de mi institución responde a las necesidades actuales".</p> <p>En comparación con la encuesta realizada el año 2020, con un resultado de 81.45% esta dimensión aumento un 7.74%.</p> <p>Además, el diseño y la gestión de los distintos procesos están visualizados en el mapa de procesos y el manual de procesos misionales del INABIE.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de Resultados de Encuesta de Clima 2022.</p> <p>2) Informe de Resultados de Encuesta de Clima 2020.</p> <p>3) INABIE-SGI-MP-001 Mapa de Procesos del INABIE.</p> <p>4) M-SDC-02 Manual de procedimientos misionales del INABIE.</p> | |
| <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> | <p>El INABIE realizó la encuesta de clima 2022 y en el informe, podemos ver que el 67.49% de los colaboradores valoran de forma positiva la dimensión de "Cantidad de Trabajo", que, en comparación con el resultado de la encuesta del 2020, con un resultado de 70.08%, esta dimensión bajo un 2.59%.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Se evidencia además que las tareas son repartidas y evaluadas a través de los acuerdos de desempeño. Estos acuerdos son socializados y firmados por el supervisor inmediato y el colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2022. 2) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2020. 3) Acuerdos de desempeño 2024. 4) Evaluación del desempeño por resultados y competencias 2023. 5) PR-RRHH-07 Evaluación de desempeño del personal. 6) Informe técnico evaluación por resultados acuerdos de desempeño 2023. | |
| <p>4) La gestión del conocimiento.</p> | <p>En el INABIE se realizó la encuesta de Clima en agosto 2022, en la cual el 87.88% de los colaboradores valoran como positivo la dimensión de "capacitación especializada y desarrollo", lo que representa un aumento con relación a la encuesta anterior, cuyo resultado fue 74.31%.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2022. 2) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2020. 3) Plan de Capacitación INABIE 2023. 4) Plan de Capacitación INABIE 2024. | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> | <p>El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil, en la encuesta de clima de agosto 2022, el 87% de los colaboradores están de acuerdo con que en el instituto los métodos de comunicación interna y de información son adecuados, 10.84% mayor que en la comparación con la encuesta del año 2020, con una puntuación de 76.16%.</p> <p>La institución ha habilitado a los colaboradores diferentes canales de comunicación como el intranet, correo electrónico institucional, teléfonos fijo y móvil.</p> <p>Evidencias: 1) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2022. 2) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2020. 3) Captura del Intranet del INABIE.</p> | |
| <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> | <p>En el INABIE se realizó la encuesta de clima en agosto 2022, en la cual el 82.7% de los colaboradores valoran como positivo la dimensión de "Reconocimiento Laboral", lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue de 71.54%.</p> <p>Evidencias: 1) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2022. 2) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2020.</p> | |
| <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> | <p>La institución aplicó la encuesta de clima organizacional en agosto del 2022, en la que el 81.85% de los colaboradores calificaron de</p> | |

forma positiva la dimensión de "Mejora y Cambio". La calificación de esta dimensión ascendió un 9.23% con relación al resultado de la encuesta del año 2020, con un resultado de 72.62%.

La institución realiza acercamiento con diferentes organismos para desarrollo proyectos de cooperación internacional el fortalecimiento de los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes. En el 2024, se inició un proceso de socialización con la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), a raíz de los distintos acercamientos que se desarrollaron con la Embajada de Francia para explorar oportunidades de cooperación que incidan en el fortalecimiento de los servicios que ofrece el INABIE.

Además, como resultado de los intercambios de experiencias realizados con el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) y el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA) se gestiona la formulación del proyecto "Escalamiento y sostenibilidad de la iniciativa de inclusión de frutas frescas al programa de Alimentación Escolar (PAE)" en conjunto con IICA.

Evidencias:

- 1) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2022.
- 2) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2020.

3) Minutas y fotos.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. | <p>El INABIE aplico la encuesta de Clima 2022, donde en la dimensión de "relación con los empleados/colegas/colaboradores", el 88.51% de los colaboradores valora positivamente esta dimensión, lo que representa un aumento de 2.94% con relación al año 2020, cuyo resultado fue 85.57%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2022.2) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2020.3) Listado de participantes de la socialización de la encuesta de clima. | |
| 2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). | <p>La institución aplicó la encuesta de clima a los colaboradores en agosto 2022, se evidencia que el 72.74% de los colaboradores del INABIE evaluó como positivo la dimensión "balance trabajo/familia". Esta dimensión presenta un aumento de 5.28% con relación a la encuesta del año 2020, con un resultado de 67.46%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2022. | |

| | | |
|--|---|--|
| | 2) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2020. | |
| 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. | <p>El INABIE en la encuesta de clima que aplicó a los colaboradores en agosto 2022, se evidencia que el 74.9% de los colaboradores de la institución evaluó como positivo la dimensión "equidad y género" calificando las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Se dan las oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre mujeres y hombres. *Existen instalaciones para personas con discapacidad. *En mi institución la intimidación y el maltrato se sanciona de acuerdo con las normativas. <p>Esta dimensión presenta un aumento en valoración positiva de un 14.9% con relación a la encuesta del 2020, con un resultado de 60%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2022. 2) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2020. | |
| 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. | <p>El INABIE en la encuesta de clima que aplicó a los colaboradores en agosto 2022, se evidencia que el 90.93% de los colaboradores de la institución evaluó como positivo la dimensión "calidad de vida laboral" calificando las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Mi institución da respuesta oportuna a observaciones de limpieza y seguridad. *Me siento feliz haciendo mi trabajo. | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>*Mi institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional.</p> <p>*Mi superior me trata con respeto, cordialidad y confianza.</p> <p>*En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan entre compañeros.</p> <p>*En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.</p> <p>Esta dimensión presenta un aumento en valoración positiva de un 7.6% con relación a la encuesta del 2020, con un resultado de 83.33%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2022.</p> <p>2) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2020.</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 |
|---|--|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. | <p>En la encuesta de clima de agosto 2022 que aplicó la institución, arrojó un resultado de 70.27% de valoración positiva en la dimensión de "servicio profesional de carrera".</p> <p>El INABIE, cuenta con un plan de capacitación donde se especifica el grupo ocupacional, con énfasis en las necesidades de cada puesto y perfil de competencias. Asimismo, en el</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>indicador del SISMAP "02.I Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa" tiene una puntuación obtenida de 80 puntos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2022.</p> <p>2) Plan de Capacitación INABIE 2023.</p> <p>3) Plan de Capacitación INABIE 2024.</p> <p>4) Captura de pantalla del indicador del SISMAP.</p> | |
| <p>2) Motivación y empoderamiento.</p> | <p>En el INABIE se realizó la encuesta de clima en agosto 2022, en la cual el 82.7% de los colaboradores valoran como positivo la dimensión de "Reconocimiento Laboral", lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue de 71.54%. Calificando los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Sistema de compensación y beneficios. *Reconocimiento a las aportaciones laborales de mis compañeros. *Mi supervisor me distingue cuando logro las metas asignadas. *En mi institución existen mecanismos para reconocer al personal. *En mi área se reconoce el logro de resultados. <p>Igualmente, en la dimensión de "liderazgo y participación", el 87.26% de los colaboradores la califican positivamente, que en comparación con el resultado de 81.77% de la encuesta</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>anterior del 2020, representa un aumento en la valoración de 5.49%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2022.</p> <p>2) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2020.</p> <p>3) Listado de asistencia de la socialización de los resultados de la encuesta de clima.</p> | |
| <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p> | <p>El INABIE trabaja el desarrollo de competencias a través de la División de Capacitación y Desarrollo, el cual realiza la detección de necesidades de capacitación para el desarrollo profesional de los colaboradores y y aumentar las habilidades técnicas.</p> <p>Se evidencia que el 87.88% de los colaboradores del INABIE considera que en la institución se promueve la capacitación especializada y desarrollo, calificando las preguntas siguientes en la encuesta de clima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización. • Mi supervisor me permite cumplir con la capacitación que se ha programado. • Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo. • En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones. • La capacitación que recibo está relacionado a mi desarrollo profesional. <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>1) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2022.</p> <p>2) Plan de Capacitación INABIE 2023.</p> <p>3) Plan de Capacitación INABIE 2024</p> | |
|--|---|--|

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| <p>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> | <p>La institución, en 2023 se otorgaron 454 licencias médicas, de las cuales al menos 432 por situaciones de enfermedad y 22 fueron de licencias por maternidad.</p> <p>En la encuesta de clima de 2022, fueron recogidas un total de 10 quejas y 17 sugerencias de parte de los servidores encuestados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de resultados de Encuesta de Clima 2022.</p> <p>2) Plan de Capacitación INABIE 2023.</p> <p>3) Plan de Capacitación INABIE 2024.</p> | <p>1) No se evidencia la medición del absentismo en la institución.</p> |
| <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> | <p>Para la encuesta de Clima Organizacional del 2022, un total de 259 colaboradores del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil fueron abordados; de esta muestra, se recibieron 10 quejas y 17 sugerencias que fueron tomadas en consideración para la elaboración del Plan de Acción de la Encuesta para el 2023.</p> <p>Para el cuarto trimestre del 2024, el nivel de avance del Plan de acción de la Encuesta de</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Clima del 2022 alcanzó un porcentaje de un 100% (con las 3 acciones de mejoras completadas, lo que también evidencia el involucramiento y compromiso del personal con las actividades de mejora.</p> <p>1) Informe del Plan de acción de la encuesta de clima 2022-2023. 2) Informe de Resultado Encuesta de Clima Organización INABIE 2022.</p> | |
| 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. | <p>La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo realiza las aperturas de los buzones de denuncias los cuales son aperturas mensualmente y no se han encontrado denuncias que presenten dilemas éticos.</p> <p>Evidencias: 1) Lista de asistencia de jornada de reforestación. 2) Informe jornada de reforestación.</p> | |
| 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. | <p>En su compromiso con la responsabilidad social, el personal del INABIE en el año 2023 participó en las actividades voluntarias de reforestación que impulsa la institución.</p> <p>Evidencias: 1) Lista de asistencia de jornada de reforestación. 2) Informe jornada de reforestación.</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 | <p>El INABIE había recibido en el periodo enero - abril 2023 un total de 4 quejas y 3 felicitaciones de parte del ciudadano/cliente relacionado con el trato recibido por el personal. Para el periodo enero-abril 2024 ha</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>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>recibido un total de 7 felicitaciones y 1 quejas relacionado con el trato recibido por el personal.</p> <p>Por su parte, en la encuesta de satisfacción 2023, se evidencia que los ciudadanos/clientes calificaron con un 100% el trato que le ha dado el personal y la profesionalidad del personal que le atendió.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Matriz seguimiento de quejas y sugerencias 2023.</p> <p>2) Matriz seguimiento de quejas y sugerencias 2024.</p> <p>3) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023.</p> | |
|--|--|--|

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> | <p>El INABIE en cumplimiento con la Ley no. 41-08 de Función Pública, evalúa anualmente el desempeño individual de sus servidores. En 2023 fueron evaluados 1,013 servidores activos,</p> <p>De estos servidores, 859 obtuvieron una calificación de al menos un 85% en el logro de sus metas, para un porcentaje de un 83.31% de los servidores evaluados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de resultados de Evaluación del Desempeño 2023.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> | <p>En su informe de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional del 2022, la institución reporta que un 83.69% de los colaboradores encuestados evidencian satisfacción con el uso eficiente de las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño de sus funciones, lo que representa un aumento de 8.98% frente al 74.71% reportado en la encuesta anterior.</p> <p>Evidencias: 1) Informe de Resultado Encuesta de Clima Organización INABIE 2022.</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>Dentro de la eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, se evidencia que el presupuesto utilizado en el año 2022 fue de un 15.09% comparado con el año 2023 de 75.74%, para un aumento de 60.65%.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional del 2022, obtuvimos un 87.88% en el área de Capacitación Especializada y Desarrollo.</p> <p>Evidencias: 1) Matriz comparativa de programación vs ejecución de recursos financieros destinados a actividades formativas, presupuesto 2022 y 2023 vs ejecución presupuestaria 2022 y 2023. 2) Informe de Resultado Encuesta de Clima Organización INABIE 2022.</p> | |
| <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> | <p>El INABIE reconoce anualmente a sus colaboradores, de manera individual mediante bonificaciones por el cumplimiento de una calificación de un 85% en las metas de sus</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>acuerdos de desempeño, y de manera colectiva mediante bonificaciones por el cumplimiento del indicador SISMAP con al menos un 80%.</p> <p>También la institución de manera trimestral entrega certificados de reconocimientos a los colaboradores destacados durante ese trimestre por áreas.</p> <p>A su vez, en la Encuesta de Clima Organizacional 2022, la institución reporta que un 91.02% de los colaboradores encuestados evidencian satisfacción con el enfoque a resultados y productividad, lo que representa un aumento 12.02% frente al 79% reportando en el 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Certificados. 2) Informe de Resultado Encuesta de Clima Organización INABIE 2022. | |
|--|--|--|

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:

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> | | |
| <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> | <p>El Instituto Nacional de Bienestar estudiantil ha realizado acciones para contribuir en la orientación y/o educación de sus ciudadanos/clientes, con la charla "El Bienestar y la lectura va de la mano" que se brindó en la feria del libro 2023. También en los centros educativos se impartió la jornada de charlas de alimentación Saludable con el motivo de la celebración del día mundial de la alimentación impactando a 42 centros educativos y 17,144 beneficiarios.</p> <p>Por otro lado, el director ejecutivo del instituto se involucró en actividades humanitarias gestionadas por el mismo Plan de Asistencia Social y por otras organizaciones para llevar alivio a las comunidades en condiciones de vulnerabilidad afectadas por desastres naturales. Este es el caso de la asistencia brindada a los afectados por las lluvias efectuadas en noviembre 2023, participando en la entrega de más de 50,000 raciones alimenticias en la comunidad de santo domingo oeste.</p> <p>Evidencias: 1) Notas de prensa.</p> | |
| <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la</p> | <p>En el INABIE apoyamos a las empresas, especialmente las MIPYMES, productores y ganaderos locales, con las compras de</p> | |

| | | |
|--|---|------------------------------------|
| <p>compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> | <p>materiales y productos que contribuyan con el medio ambiente, tales como: vasos de cartón, contenedores de reciclaje y equipos de reforestación para apoyar las jornadas de concientización del calentamiento global a los colaboradores y beneficiarios del programa de las 3Rs.</p> <p>Evidencias: 1) Nota de prensa de entrega de contenedores. 2) Informe de la jornada de reforestación.</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>No se evidencia mediciones.</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>El INABIE bajo la sombrilla de la política educativa de jornada escolar extendida y la expansión del presupuesto de compras de alimentos, ha venido creando las condiciones en sus procesos de compras para que los alimentos de cada centro educativo sean servidos por Pymes o productores agrícolas de la misma localidad, municipio o provincia; mediante los procesos de contratación transparentes, amparados en la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>Evidencias: 1) Impacto del INABIE en las MIPYMES, ver cuadro en la pág. 79 y 80, y tabla no. 10 en la pág. 93.</p> | |
| <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el</p> | <p>El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil tiene un arduo compromiso con la</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| <p>comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> | <p>transparencia y el comportamiento ético. Como muestra de ello es el porcentaje de cumplimiento de un 98.61%, en promedio, correspondiente al primer trimestre del 2024.</p> <p>También se diseñó y se socializa periódicamente el código de ética institucional por la comisión de integridad. Además, se socializa los buzones de denuncias que están ubicados en diferentes puntos de la institución. Las reuniones de la comisión de integridad se realizan de manera periódica para verificar el plan de trabajo dispuesto por la DIGEIG y apertura de buzones para validar si hay alguna denuncia, queja o sugerencia y definir las acciones y responsables a cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Correo electrónico de puesta en conocimiento del código de integridad. 2) Link del video de educando en valores éticos. 3) Código de integridad. 4) Correo electrónico de los buzones de denuncias, 5) Fotos de apertura, informes de la apertura 6) Listado de asistencia 7) Puntuación del Índice de Transparencia enero-marzo 2024. | |
| <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> | <p>El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil, responsable de la implementación del programa “Escuelas Ambientalmente Sostenibles y Cultura 3Rs” que se enmarca en la Estrategia Nacional de Desarrollo Agenda 2030 en su cuarto eje sobre Cambio Climático</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>y Educación Ambiental. Asimismo, este programa da respuesta al mandato de la Ley General de Residuos Sólidos y Co-procesamiento no. 225-20, en su Artículo no. 3, Sobre Responsabilidad Extendida y Compartida del productor y comprador, que busca facilitar el cambio de cultura en los centros educativos hacia la adecuada gestión de los residuos que son generados por ellos.</p> <p>Es por ello que el INABIE, hizo entrega de unos 4,000 recipientes con diferentes capacidades en 200 centros educativos del país donde se podrá reciclar 23 millones de cajas de leche al año.</p> <p>Evidencias: 1) Correo electrónico de entrega de recipientes. 2) Notas de prensas.</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 servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> | <p>La institución tiene un fuerte compromiso con la transparencia y el compromiso ético. Muestra de ello es el cumplimiento de un 98.61 en promedio, del Índice de Transparencia Estandarizando, correspondiente al primer trimestre 2024. Por otro lado, en la encuesta de satisfacción para saber la opinión pública de nuestros clientes/ciudadanos, obtuvimos un porcentaje de la siguiente manera:</p> <p>Accesibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2022: 93.11% • 2023: 99.09% | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Capacidad de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2022: 91.92% • 2023: 97.72% <p>Eficacia y Confiabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2022: 93.0% • 2023: 99.10% <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2023 (pág. 14).</p> <p>2) Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2022.</p> | |
|--|--|--|

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>En el año 2023 dando cumplimiento al plan de acción de la Política Ambiental, se realizaron actividades con relación a las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Uso del agua -Uso y ahorro eficiente de la energía eléctrica. -Gestión integral de los residuos. <p>Evidencias:</p> <p>1) INABIE-DISS-POL-004 Política General de Gestión Ambiental.</p> | |
| <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> | <p>El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil establece relaciones con autoridades relevantes con la finalidad de obtener</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>resultados en beneficio de nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p>En otra parte, los proveedores del PAE conforman grupos que les permite mantener una comunicación constante con las autoridades de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Acuerdo INABIE-PNUD. 2) Acuerdo INABIE-MICM. 3) Acuerdo INABIE-FAO. | |
| <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> | <p>El INABIE muestra una ligera presencia en los medios de comunicación masivos más comunes en los que monitorea la opinión pública (televisión, radio, prensa y portales de internet). En este sentido, hemos logrado posicionar 86 publicaciones en medios principales (prensa) y 12 en medios secundarios (portales de noticia en internet) en el 2023.</p> <p>En general, el manejo estratégico de las comunicaciones externas del INABIE tuvo un resultado positivo durante el 2023. Las opiniones sobre la institución en los medios de comunicación fueron favorables en un 94%, neutrales en un 5% y solo un 1% desfavorable. Específicamente, en la prensa se alcanzó un 82% de opiniones favorables, un 13% neutros y un solo 5% desfavorable; en radio se alcanzó 83% de opiniones favorables, un 17% neutro y 0% desfavorables.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <p>1) presentación reporte de Free Press periodo mayo 2024.</p> <p>2) Informe estadísticas 2024.</p> | |
| <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 desarrolla acciones de apoyo a personas socialmente desfavorecidas. Como es el caso de la inclusión laboral de personas con discapacidad a la operatividad de la institución en cumplimiento de la Ley núm. 5-13 y en coordinación con el CONADIS.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Nómina de personal.</p> | |
| <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> | <p>Las autoridades del INABIE y empleados participaron en la jornada de reforestación en Don Juan, en la cual se comprometió a dar seguimiento a la iniciativa y a continuar promoviendo acciones que contribuyan a la preservación del medio ambiente y al bienestar de las generaciones presentes y futuras. De igual manera dentro de la institución se motiva a los empleados a realizar reciclaje de papel y a su vez a decorar en actividades navideñas con artículos reciclados para promover e incentivar a esta iniciativa.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Lista de asistencia de jornada de reforestación.</p> <p>2) Informe jornada de reforestación.</p> <p>3) Correo de recolección de papel.</p> <p>4) Imágenes.</p> <p>5) Premios otorgados.</p> <p>6) Formulario de evaluación de concurso.</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>El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil mantiene contacto continuo y el intercambio productivo de conocimientos con otras instituciones y grupos a través de conferencias, talleres e intercambios de conocimientos con otros países. Con el apoyo del Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) y el gobierno de los Estados Unidos, a través de su Departamento de Agricultura (USDA), se logró una iniciativa que busca propiciar un intercambio técnico de conocimientos y experiencias para profundizar en los aspectos nutricionales de la alimentación escolar que implementa el país.</p> <p>En otra parte, nuestra institución participó en la actividad de Consolidación de los Programas de Alimentación Escolar en América Latina y el Caribe, llevaba a cabo en septiembre 2022 en Brasil, con el objetivo de promover el intercambio de experiencias y buenas prácticas que apoyen la construcción de conocimiento para fortalecer la política pública de alimentación escolar en América Latina.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Publicación en la página web del INABIE. 2) Informe misión INABIE-USDA-IICA. 3) Informe visita Brasil - Colombia. | |
| <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,</p> | <p>La institución tiene conformado el comité de seguridad y salud en el trabajo en el 2022, actualizado en el 2023, cuyo objetivo es prevenir la ocurrencia de accidentes y situaciones de salud. Asimismo, se cuenta con</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> | <p>un manual de prevención y respuesta ante emergencias.</p> <p>En el INABIE se llevó a cabo un "Simulacro de evacuación" con el objetivo de promover la preparación y participación de los empleados y fomentar una cultura de prevención ante un evento adverso para salvaguardar sus vidas.</p> <p>Por otra parte, fueron ejecutadas las siguientes actividades: Jornadas de salud visual, jornada de prevención contra el cáncer, jornada de vacunación contra el COVID y conferencia motivacional emocionalmente inteligentes.</p> <p>Cabe destacar la institución también cuenta con un dispensario médico, que se encuentra a disposición de los colaboradores del instituto cuenta con 2 profesionales de la salud que atienden a los colaboradores, ayudando a prever accidentes laborales y mitigar las enfermedades existentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Conformación del Comité SISTAP. 2) INABIE-RRHH-M-001 Manual de Prevención y respuesta ante emergencias. 3) Fotografía del simulacro de evacuación. 4) Listados de asistencias. 5) Fotografías de jornada de vacunación. | |
| <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</p> | <p>En el INABIE implementamos desde el año 2023 medidas para el ahorro de energía, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducción de iluminación de los espacios adecuados, por luces de led. | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Mantener el aire a una temperatura de 23 °C, para todas las áreas (estos son encendidos cuando el personal se encuentre presente). - Luces con sensores de movimiento en el parqueo subterráneo para regular el encendido y apagado de estas. - Regulado de entrada y salida de los inodoros de la institución (fluxómetro) para el ahorro de agua corriente. <p>Además, se está llevando a cabo la Política de cultura 3R's, la misma aporta un gran valor de sensibilidad en los colaboradores, sustituyendo el plástico por botella y cartón. Apoyando esta política interna de gestión ambiental, se distribuyeron en las diferentes áreas de la institución cajas de cartón para reciclar el papel de oficina.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Copia de facturas de pagos de la energía eléctrica. 2) Fotografías del termostato digital de los aires. acondicionados. 3) Fotografías de área con uso de luz natural y parqueo subterráneo. 4) Fotografías de las cajas de reciclaje en las áreas. | |
|--|---|--|

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 |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|--|
| <p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> | <p>Se evidencia con el nivel de satisfacción general presentado en el año 2023 fue de 98.6% lo que representa un aumento de un 5.9% respecto al año anterior (2022), con un resultado de 92.7%.</p> <p>Evidencias: 1) Informe de resultado de encuesta de satisfacción 2023. 2) Informe de resultado de encuesta de satisfacción 2022.</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>La institución durante el año 2023 ha beneficiado 656 estudiantes en 23 recorridos realizados en las regionales a nivel nacional, además realizaron visitas a la Cámara de Diputados y el Banco Central de la República Dominicana, como parte del programa de Turismo educativo, el cual promueve el interés en los estudiantes hacia el emprendimiento cultural y la vocación hacia el sector turismo, mediante experiencias vivas, fortaleciendo los conocimientos históricos-culturales, medio ambientales, sociales y cívicos de los estudiantes.</p> <p>Hasta octubre 2023 se ha impactado a través de las actividades de jornadas nacional de desparasitación en 6,340 centros educativos, establecimiento escuelas promotoras de la salud, detección y seguimiento de enfermedades priorizadas y desatendidas en el ámbito escolar y jornada integral de salud con 3,769,574 tratamientos realizados y se han entregado 5,701,649 medicamentos varios.</p> | |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
| | <p>Evidencias: 1) Memoria Institucional del INABIE 2023 pág. 6, 7 y 8.</p> | |
| 3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. | | No se evidencia mediciones. |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. | <p>Se monitorea adecuadamente la evolución o avances de los diferentes acuerdos e iniciativas de cooperación nacional o internacional, a través de los resultados obtenido durante el tiempo acordado y la utilización eficiente de los recursos.</p> <p>Evidencias: 1) Informe de ejecución trimestral FAO. 2) Informe de Ejecución PNUD.</p> | |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. | <p>La institución durante el año 2023 realizó unas 2,686 inspecciones mediante el Departamento de Aseguramiento de la Calidad, como parte de los compromisos para asegurar la calidad de los alimentos servidos en los centros educativos a través del Programa de Alimentación Escolar (PAE).</p> <p>Evidencias: 1) matriz de Hitos SIGOB 2023. 2) Informe SIGOB enero-diciembre 2023.</p> | |
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos. | <p>La institución inició en mayo 2023 el piloto de inclusión de frutas en el Servicio de Alimentación Escolar en sustitución de los néctares ofrecidos en el programa de jornada escolar extendida. en la actualidad se han</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>distribuido 1,251,975 raciones de frutas como guineo, mango, piña, lechosa, sandía y pitahaya.</p> <p>Evidencias: 1) Publicación en la página web. del INABIE. 2) Fotos y videos.</p> | |
| <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p> | <p>Mediante el cumplimiento de los lineamientos o estándares, establecidos por los diferentes órganos rectores, tales como la aplicación del decreto no. 211-10 que establece de carácter obligatorio la implementación del CAF donde el INABIE obtuvo 710 puntos de 1,000 para el año 2023.</p> <p>Por otra parte, se evidencia en los resultados obtenidos del indicador: uso del sistema nacional de compras y contrataciones públicas (SNCP), el cumplimiento de las diferentes etapas del proceso de compras hasta la adjudicación, firma, administración y gestión de contratos, de acuerdo con lo establecido en la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones.</p> <p>T1-2023: 93.44% T2-2023: 91.0% T3-2023: 92.06% T4-2023: 89.72% T1-2024: 90.18%</p> <p>Evidencias: 1) Informe de resultados CAF 2023. 2) Resultados SISCOMPRAS T1, T2, T3 y T4 2023. 3) Resultados SISCOMPRAS T1-2024.</p> | |

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> | | |
| <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>La institución gestiona y administra los recursos financieros y no financieros en el marco de la eficiencia y la transparencia procurando la optimización en el uso de estos, se enfoca al alcance de resultados y apego al marco legal vigente por lo cual formula los planes operativos anuales y el presupuesto correspondientes. Para el año 2023 se evidencia alcance de un 94.7% de ejecución del presupuesto financiero asignado y una ejecución de 58% del plan operativo anual.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Operativo Anual 2023. 2) Informes trimestrales del POA 2023. 3) Informes de ejecución presupuestaria enero-diciembre 2023.</p> | |
| <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> | <p>La institución ha mejorado el proceso de viáticos en un 40% tras la implementación de las herramientas automatizadas. Así como las mejoras aplicadas recientes al proceso de modificación presupuestaria, pero se evidencian algunos impactos cualitativos en el proceso, resaltando un mejor nivel de coordinación entre las áreas, mejor orientación, estandarización en el flujo del proceso y con esto, menor cantidad de errores u omisión de información gracias a los formularios digitales soportados bajo la</p> | |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
| | <p>tecnología Visual Basic en el que se despliegan opciones para un llenado más simplificado. Además, mediante la Dirección de Tecnologías de la Información, se ha creado un módulo en el SISBIE para la Gestión de Compras, para las solicitudes automatizadas desde las diferentes áreas a la Dirección Administrativa, esto ha representado una mejora sustancial del proceso en la disminución de errores del expediente de compras, mayor agilidad en la tramitación y control; de esta manera dar seguimiento a las solicitudes en tiempo real.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de mejora del proceso de viático. 2) INABIE-DIF-PROC-001 Procedimiento de modificación presupuestaria. 3) Captura de pantalla del módulo de Gestión de compras.</p> | |
| <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> | | <p>No se evidencia mediciones.</p> |
| <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>Se monitorea adecuadamente la evolución o avances de los diferentes acuerdos e iniciativas de cooperación nacional o internacional, a través de los resultados obtenido durante el tiempo acordado y la utilización eficiente de los recursos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de ejecución trimestral FAO. 2) Informe de Ejecución PNUD.</p> | |
| <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la</p> | <p>El INABIE cuenta con la implementación de firma digital, lo cual ha causado un impacto en</p> | |

| | | |
|---|---|------------------------------------|
| <p>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>cuanto a la digitalización de la institución. Esto permite que haya mayor nivel de eficiencia en la organización, reduciendo así el uso de papel, tiempo y costos.</p> <p>Evidencias: 1) Acuerdo INABIE-OGTIC</p> | |
| <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> | <p>La institución realizó auditorías internas de los procesos correspondientes de Tecnología de la Información, Oficina de Libre Acceso a la Información y Gestión de Archivos.</p> <p>Evidencias: 1) Programa de auditorías. 2) Planes de auditorías. 3) Informes de resultados de auditorías.</p> | |
| <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> | | <p>No se evidencia mediciones.</p> |
| <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> | <p>El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil demuestra 79.23% de cumplimiento en el indicador de Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) como promedio de los cuatro trimestres del año 2023.</p> <p>Evidencias: 1) Reporte calificación IGP por trimestre 2023. 2) Reporte calificación IGP T I-2024. 3) Ejecución presupuestaria enero-diciembre 2023.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p> | <p>El INABIE realiza estudios de costeos de los diferentes productos del Programa de Alimentación Escolar (PAE) y de Utilería Escolar. Esta acción permite evaluar y obtener los insumos necesarios para brindar los servicios al menor costo posible.</p> <p>En el 2023, se realizaron varios estudios de costeos del PAE referente a los productos de líquido, preparado lácteo, almuerzo, pan y galletas y rural. Además, se realizaron análisis comparativos de los precios de los insumos de utilería escolar reflejando los ahorros familiares que la institución aporta de unos 4mil pesos por familia.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informes de costeos. 2) Informes de ahorro familiar. 3) Nota de prensa ahorro familiar. | |
|--|---|--|

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.