



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL  
**INABIE**

**INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL**  
**Dirección de Planificación y Desarrollo**

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

**Preparado por el Comité Institucional de Calidad INABIE**

**Santo Domingo, República Dominicana**  
**Junio, 2024**

## RESUMEN EJECUTIVO

El Autodiagnóstico CAF, modelo de gestión de calidad para el sector público, fue aplicado en el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE) durante el primer semestre del año en curso, a través de un equipo multidisciplinario representado por todas las unidades de la institución para asegurar una participación equilibrada y una evaluación integral de toda la operatividad institucional y sus resultados, en función a los 9 criterios y los subcriterios del Marco Común de Evaluación, permitiéndonos identificar puntos fuertes y áreas de mejora de la organización. Los resultados de este autodiagnóstico, desarrollado conforme a lo establecido en la guía de evaluación, sustentarán el diseño del plan de mejora 2025.

### I. ASPECTOS GENERALES

#### I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

##### I.1.1 Misión

Disminuir la vulnerabilidad educativa de la población escolar preuniversitaria; mediante el desarrollo e implementación de programas inclusivos de apoyo a los estudiantes, sus familias y comunidades, tendentes a crear un escenario favorable para su aprendizaje y desarrollo integral.

##### I.1.2 Visión

Procurar el mejoramiento continuo de las acciones llevadas a cabo mediante nuestros programas de Alimentación, Nutrición, Salud, y Servicios Sociales, con el propósito disminuir la deserción escolar en el sistema educativo público dominicano.

##### I.1.3 Valores

- Solidaridad y Equidad
- Vocación de Servicio
- Respeto a la vida humana y los derechos de la niñez
- Ética y transparencia
- Participación y construcción de ciudadanía
- Cultura de calidad
- Convivencia pacífica

#### I.2 BASE LEGAL

El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE), adscrito al Ministerio de Educación, posee las siguientes normativas principales:

- **Constitución de la República Dominicana**, proclamada el 13 de junio del 2015.
- **Ley No. 66-97**, Ley general de Educación, promulgada el 4 de febrero del 1997.

- **Ordenanza No. 04-2017**, del Ministerio de Educación que establece el Reglamento del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil.

### **I.3 SERVICIOS INSTITUCIONALES**

<b>Catálogo de Servicios</b>
Programa de Alimentación Escolar (PAE)
Servicio de Salud Escolar
Servicios Sociales
Servicio de Nutrición Escolar

### **I.4 EJES ESTRATÉGICOS.**

En el Instituto de Bienestar Estudiantil (INABIE), asumimos dos (2) ejes estratégicos que direccionan el accionar institucional, permitiendo la coherencia con nuestra misión y su fiel cumplimiento. La institución se enfoca en:

1. Atención a la población en situación de vulnerabilidad.
2. Desempeño institucional efectivo, con calidad, transparente, ético, desconcentrado y automatizado.

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

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS PARA LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE), cuenta con un liderazgo organizacional enfocado en el cumplimiento del marco legal regulatorio y en ofrecer un servicio de calidad a nuestros escolares del sistema educativo público preuniversitario. Para esto la máxima autoridad se enfoca en el seguimiento oportuno y periódico a los líderes de las diferentes áreas de la institución para asegurar la articulación integral de las estrategias institucionales. Se dispone de una serie de instrumentos que formalizan y permiten el desarrollo de una gestión efectiva, tales como el Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual (POA) 2024, Manual de Organización y Funciones (MOF), políticas y procedimientos de los procesos ejecutados en la institución. Desde el último año se ha fortalecido la implementación de estos instrumentos que, en conjunto con el sistema de indicadores del sector público, nos han permitido mejorar el monitoreo y control de las acciones realizadas y nos brindan una óptica objetiva del avance de las metas institucionales. Estamos en constante mejora de los procesos desde una perspectiva integral, con la finalidad de lograr una mayor eficiencia y eficacia.

Por igual, la institución cuenta un código de integridad para promover el comportamiento ético de los servidores del INABIE conforme a los valores institucionales, así como también con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), conformada por servidores electos de todos los grupos ocupacionales, con la ejecución de actividades tales como recorrido por las áreas para sensibilizar y entrevistar en valores, y charlas sobre los valores institucionales y riesgos de corrupción. Con el fin de desarrollar las capacidades de su personal, el instituto cuenta con un Plan Anual de Capacitaciones 2024, resultante del levantamiento y detección de necesidades existentes en la institución, siguiendo los lineamientos del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). En este plan se incluyen capacitaciones orientadas al desarrollo de competencias técnicas necesarias para la profesionalización de los colaboradores, la mejora en la gestión de los procesos y el Plan Operativo Anual 2024.

La institución ha incorporado en el último año, varios sistemas tecnológicos para la gestión de trámites internos como las solicitudes de compras y permisos de los colaboradores, permitiendo mejorar el flujo, control y tiempos de respuestas de estas operaciones. Asimismo, se dispuso el sistema de gestión turnos con el objetivo de agilizar los trámites de servicios externos y organizar eficientemente el flujo de visitantes y usuarios de acuerdo con el propósito de la visita a nuestras instalaciones. Este 2024 la institución marcó un hito innovador mediante la disposición del módulo de gestión digital de citas para el servicio de Salud Escolar, con el cual se logra los primeros esfuerzos de digitalización de servicios de la institución.

Se ha elaborado, socializado e implementado distintas políticas relacionadas con los recursos tecnológicos que ayudan a llevar una correcta planificación operativa, tales como la política de Tecnología de la Información y Comunicación con el código PT-TIC-01, el Procedimiento de Solicitud de Creación, Modificación o Restricción de Acceso a la Red con el código INABIE-TIC-PROC-002 y el Procedimiento de Respaldo de Seguridad y Recuperación de Información con el código INABIE-TIC-PROC-001. Como resultado de todo ello, se obtuvo la certificación en la NORTIC A2, A3 y E1.

La institución mantiene la garantía de transparencia, rendición de cuentas y el acceso a la información pública mediante la publicación de información en el Subportal de Transparencia y el Portal de Datos Abiertos, así como la atención a requerimientos del sistema de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) y la Línea 311 del Sistema Nacional de Atención Ciudadana.

Se ha logrado establecer varios acuerdos interinstitucionales que han permitido fortalecer la organización e implementar acciones innovadoras del Programa de Alimentación Escolar (PAE) como la habilitación del primer laboratorio gastronómico para la estandarización y calibración de las recetas y el desarrollo de nuevos menús, así como el fortalecimiento de las capacidades técnicas de los proveedores y técnicos de este programa y el análisis de los alimentos y desarrollo de nuevos productos.

La institución cuenta con plataformas para la comunicación interna y externa con sus partes interesadas, entre las que se incluyen su portal web oficial, sus redes sociales oficiales (Twitter, Facebook, Instagram y YouTube), velando al mismo tiempo por la implementación de controles de seguridad de la información.

## **2.2 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS PARA LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.**

En este ejercicio de autoevaluación, resaltamos los resultados de nuestro desempeño institucional con miras a las necesidades y expectativas de nuestros beneficiarios, colaboradores, órganos rectores y demás partes interesadas. El INABIE mide anualmente la percepción de los ciudadanos/clientes mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Durante la última encuesta realizada en junio 2023, participaron 189 usuarios de servicios presenciales. La institución obtuvo un nivel de satisfacción de un 93.65% de los ciudadanos/clientes encuestados, frente a un 90.73% en 2022 (para un aumento de 2.92%).

Además de las encuestas, el instituto permite a los ciudadanos/clientes participar de sus procesos de trabajo y toma de decisiones mediante otros métodos. Uno de ellos es mediante la recepción de quejas, sugerencias, denuncias y reclamaciones. En el año 2023 se recibieron un total de 292 solicitudes por parte de usuarios mediante estos canales.

Hemos aumentado las inspecciones realizadas en un 88% para el año 2023, a las visitas a suplidores del PAE para verificar el cumplimiento de sus productos con lo establecido en las bases de contratación y sus especificaciones técnicas y de calidad, frente a un 44% en el año 2022 (para un aumento de 44%).

Resaltamos las jornadas de desparasitación realizadas en 6,340 centros educativos, así como las evaluaciones para la detección y seguimiento de enfermedades priorizadas y desatendidas realizadas a 3,725,803 escolares, de los cuales 3,539,513 recibieron medicamentos para tratarlas. Asimismo, hemos impactado a unos 102,614 estudiantes con las jornadas de salud visual en las cuales se efectúa evaluaciones de tamizaje, optométricas y oftalmológicas y 6,565 escolares han recibieron sus lentes correctivos.

A su vez resaltamos que la institución ha beneficiado a 653 estudiantes en 23 recorridos realizados a nivel nacional como parte del Programa de Turismo Educativo que tiene como

finalidad promover el interés en los estudiantes hacia el emprendimiento cultural y la vocación hacia el sector turismo.

Asimismo, destacamos los 1,943 talleres realizados en el año 2023 de educación alimentaria y nutricional, impactando un total de 140,586 beneficiarios del PAE en las regionales de educación: 01 Barahona, 02 Sa Juan de la Maguana, 05 San Pedro de Macorís, 06 La Vega, 07 San Francisco de Macorís, 08 Santiago, 10 Santo Domingo II, 11 Puerto Plata, 12 Higüey, 15 Santo Domingo III, 16 Cotuí, 17 Monte Plata y 18 Bahoruco, frente a 1,017 talleres realizados en el 2022.

Hemos beneficiado a 26 estudiantes con suplementos nutricionales (Pediasure), super cereal y charla sobre “Alimentación para una vida saludable”, para fines de intervención a los escolares identificados previamente con sobrepeso y obesidad en centros educativos, frente a 1 beneficiario en el año 2022.

Se ha puesto en marcha la herramienta desarrollada para el registro, control y seguimiento en tiempo real de la recepción de las raciones alimenticias en los centros escolares.

Respecto a la transparencia y accesibilidad, la institución pone a disposición de la ciudadanía y los grupos de interés cinco (05) medios o canales distintos para facilitar el acceso a información relativa a sus servicios y otras de interés. Se detallan los resultados de su utilización en el año 2023: la página web institucional recibió 953 solicitudes de asistencia; respecto a las redes sociales en Facebook se obtuvieron 1,732 nuevos seguidores realizando 226 publicaciones, en X (Twitter) se obtuvieron 456 nuevos usuarios realizando 806 tweets, en Instagram se obtuvieron 17,800 nuevos seguidores realizando 226 publicaciones en el perfil y 1,600 historias publicadas, en Youtube se obtuvieron 80 nuevos suscriptores, habiendo subido 97 videos; en la Línea de Atención al Usuario se recibieron 9,029 casos, y en la Oficina de Acceso a la Información Pública recibieron un total de 140 solicitudes de las cuales 2 fueron de manera presencial y 138 fueron recibidas por el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).

Por igual, la institución se apega a las normativas establecidas en la Ley de Acceso a la Información Pública para brindar accesibilidad a las informaciones de los servicios definidos. Como muestra de esto la institución ha alcanzado un 100% en la puntuación obtenida en el indicador de libre acceso a la información.

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

De acuerdo con los resultados del autodiagnóstico, es necesario fortalecer los procesos financieros con la incorporación de controles y la automatización de estos, fortalecer el conocimiento de los empleados con la misión de la institución, implementar talleres educativos para contrarrestar la resistencia al cambio y fortalecer los procesos tecnológicos, así como el uso de las herramientas tecnológicas y realizar las mediciones de estas.

Se recomienda el desarrollo de un protocolo de contingencia para mitigar los principales riesgos que pueden afectar la seguridad de la infraestructura tecnológica. Así como la actualización del manual de procedimientos misionales de la institución, impulsar el desarrollo del diseño de los indicadores internos e implementar de manera transversal acciones y practicas con enfoque a género.

## **2.4 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.**

Atendiendo al volumen de los usuarios que requieren diariamente servicios presenciales en la sede institucional, es necesario continuar la implementación de mejores prácticas y herramientas para la gestión de citas, turnos, desarrollo y seguimiento de los trámites de los servicios ofrecidos por la institución de manera física y digital. De igual manera resulta oportuno disponer de estándares de tiempo y otras dimensiones de calidad para dar respuesta efectiva a las solicitudes de los servicios. Es preciso realizar mediciones periódicas frecuentes con los grupos de interés para actualizar sus necesidades y su nivel de satisfacción de manera más oportuna. Se presentan oportunidades de mejora en el registro, control y archivo de la información institucional para su reutilización.

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

El proceso de Autodiagnóstico CAF, aplicado en el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE), ha permitido a la institución disponer de datos necesarios para la identificación de fortalezas y debilidades organizacionales, así como el desarrollo de actividades relevantes para la implementación de la mejora continua, que se destacan a continuación:

- Capacitación de las áreas en el Modelo CAF, así como el uso de la Guía.
- Seguimiento y empoderamiento de las áreas para efectuar el Autodiagnóstico CAF, como líderes de sus respectivos procesos.
- Continuar con el desarrollo de las mesas de trabajos interdepartamentales, considerando que los criterios, subcriterios y ejemplos no son exclusivos de un área en particular.
- Integrar la metodología de este modelo con otros estándares de gestión calidad para amplificar los resultados y la mejora sostenible.

El próximo mes de Julio de 2024, se actualizará el Plan de Mejora Institucional para el año 2025, a través del cual se proyectarán acciones para las áreas de mejoras que sean consideradas de mayor impacto estratégico y de acuerdo con las necesidades de las partes interesadas de la institución.

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

<b>Institución:</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	112	120
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	112	120
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	79	90
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	79	85
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	101	95
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/Ciudadanos (100 puntos)</b>	78	85
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	74	75
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	58	65
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	75	80
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>768</b>	<b>815</b>