



**Dirección de Planificación y Desarrollo  
Departamento de Calidad en la Gestión**

# **Informe de Avance del Plan de Mejora Institucional CAF (Common Assessment Framework)**

Junio, 2024

Santo Domingo, D.N.

<b>1. Información Institucional</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Avance Actividades Plan de Mejora</b> .....	<b>4</b>

## 1. Información Institucional



El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE) fue creado en el marco de la Ley General de Educación No. 66-97, como una institución adscrita al Ministerio de Educación, con el propósito de ofrecer servicios de apoyo a los estudiantes del sistema escolar público, especialmente a los más vulnerables.

El INABIE ofrece a los estudiantes los servicios de Alimentación y Nutrición Escolar, Salud Escolar, y Servicios de Apoyo y Participación Estudiantil, los cuales se entregan a través de programas tendentes a crear un escenario favorable para el aprendizaje y desarrollo integral del estudiante, que faciliten su entrada y garanticen su permanencia en el Sistema Educativo Público.

## 2. Introducción

El presente documento corresponde al 1er. Informe de Avance del Plan de Mejora Institucional 2024. Este plan está basado en los resultados obtenidos de la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) del año 2023.

Como institución reconocemos la importancia de adoptar modelos de gestión de calidad como el CAF, por ello nos hemos comprometido al fortalecimiento de nuestros servicios, procesos y gestión a través de la evaluación continua y la implementación de acciones de mejora. En este sentido, este plan tuvo como base las áreas de mejoras identificadas en el autodiagnóstico del año 2023, realizado por el Comité Institucional de Calidad y un representante de todas las unidades de la institución.

A continuación, presentamos los avances correspondientes al primer semestre del presente año, el nivel de cumplimiento y las evidencias relacionadas a cada acción de mejora de este plan.

### 3. Avance Actividades Plan de Mejora

#### Acción de Mejora No. 1

#### Criterio No. 3 - Personas

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

**Ejemplo 1.** Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.

ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	TAREAS	AVANCE
No existe un programa formalizado y estandarizado del bienestar laboral orientado a fortalecer el intercambio de ideas, trabajo en equipo y comunicación abierta.	Implementar un programa de actividades orientado al bienestar laboral que, fomente el intercambio de ideas, trabajo en equipo y comunicación abierta.	<ul style="list-style-type: none"><li>Definir el programa de actividades alienadas a iniciativas institucionales.</li><li>Establecer y disponer los canales de participación.</li><li>Incentivar la participación de los colaboradores.</li><li>Medir la satisfacción del colaborador sobre el programa implementado.</li></ul>	70%

**Acción implementada:** La institución cuenta en su planificación institucional con un programa de actividades orientadas a incentivar el bienestar laboral, el trabajo en equipo e intercambio de ideas. Para el cumplimiento de estos propósitos se han desarrollado acciones comunicacionales para la puesta de conocimiento e incentivar la participación de los colaboradores en las actividades definidas, realizadas y en proceso como se cita a continuación:

## 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

---

- Se desarrollo en el mes de abril actividades de integración y para la preservación del medio ambiente como la jornada de reforestación y la promoción de voluntariados 3RS. Estas actividades incluyeron en su agenda dinámicas de convivencia para fomentar el trabajo en equipo.
- Hasta el mes de mayo del 2024, 162 de los colaboradores del INABIE cuentan con seguro complementario y subsidio de almuerzo en apoyo a mejorar el bienestar laboral.
- Se puso en marcha en el mes de junio el programa “INABIE en movimiento” mediante el cual se incentivó a los colaboradores a participar en una actividad de zumba en toda la institución.
- Actualmente se articula la gestión de recursos para el desarrollo de actividades deportivas abierta a todos los colaboradores.
- Se fomenta la utilidad de sala de lactancia disponible y se habilitó el consultorio médico institucional.
- Se fomenta el trabajo en equipo promoviendo sus beneficios mediante correo institucional.

**Estado de Cumplimiento: 70%**

**Resultado Final:** Objetivo en proceso.

**Evidencias:**

- Programa de actividades correspondiente al 2024.
- Informes de afiliación de colaboradores con seguro complementario.
- Solicitud de compras de los artículos e instalaciones deportivas.
- Captura de comunicaciones internas.
- Listado de asistencia de jornada de reforestación.
- Informe de la actividad de integración.
- Fotos de la actividad de integración realizada.
- Invitación a la actividad de integración saludable.
- Registro de participantes de la actividad de integración saludable.
- Agenda y fotos de actividad de integración saludable.
- Captura de inauguración y fotos del dispensario médico.
- Acuerdo de cooperación entre Comedores Económicos y el INABIE.

## 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

Actividad	Objetivo	Personal Impactado	Fecha	Canales
Promover el voluntariado 3Rs entre los Servidores Públicos del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil mediante jornadas de reforestación.	El objetivo de la actividad es contribuir a la preservación y mejora del medio ambiente.	A todo el personal de INABIE.	Marzo - Marzo	Correo Institucional
Promover la integración de los voluntarios del programa "INABIE Somos 3Rs" en la acción por el clima mediante las jornadas de limpieza de playas, ríos y cañadas.	El objetivo de la actividad es concientizar a los colaboradores del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil sobre la creciente contaminación de los mares y océanos que afecta los ecosistemas marinos.	A todo el personal de INABIE.	Septiembre - Septiembre	Correo Institucional
Realizar Diagnóstico 3Rs en Centros Educativos para identificar el flujo y circulación de los residuos sólidos dentro de sus instalaciones.	El objetivo de la actividad es concientizar a los colaboradores del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil sobre la creciente contaminación de los mares y océanos que afecta los ecosistemas marinos.	A todo el personal de INABIE.	Marzo - Abril	Correo Institucional
Implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.	El objetivo de la actividad es impulsar el cumplimiento de las normativas que rigen el desviaciones en los das documentos desarrollo de la función pública, el fortalecimiento institucional y la calidad de los servicios : establecidos (procesos, públicos prestados por el INABIE procedimientos, políticas).	A todo el personal de INABIE.	Abril - Diciembre	Reuniones interactivas (Brainstorm) Correo institucional
Otorgar seguro complementario a todos los servidores públicos del INABIE.	El objetivo de la actividad es aportar al bienestar de los servidores y poder garantizar que puedan recibir un mejor servicio al momento de requerir asistencia médica .	A todo el personal de INABIE.	Enero - Diciembre	Llamada interna Correo institucional
Otorgar subsidio de almuerzo a todos los servidores públicos del INABIE.	El objetivo de la actividad es otorgar subsidio de almuerzo a todos los servidores públicos del INABIE.	A todo el personal de INABIE.	Enero - Diciembre	Correo Institucional
Compensar a los servidores públicos del INABIE de acuerdo a las políticas internas.	Coordinar diferentes actividades durante el año con la intención de beneficiar y motivar a los servidores públicos del INABIE de acuerdo con las políticas internas.	A todo el personal de INABIE.	Febrero - Diciembre	Correo Institucional
Habilitar el consultorio médico institucional para los servidores públicos del INABIE.	El objetivo de la actividad es: Habilitar el consultorio médico institucional para los servidores públicos del INABIE.	A todo el personal de INABIE.	Mayo - Mayo	Correo Institucional
Seguridad y Salud ocupacional para los servidores públicos del INABIE.	El objetivo de esta actividad es proteger la integridad física, mental, social de los colaboradores y visitantes, así como promover un entorno de trabajo seguro y saludable.	A todo el personal de INABIE.	Marzo - Noviembre	Correo Institucional

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

INABIE/RRHH/No.083/2024

## Informe

Al mes de marzo del 2024, fueron afiliados al seguro complementario de salud los siguientes colaboradores:

### • SENASA

ARS SENASA			
No.	Nombres y apellidos	No. de Cedula	Plan
1	Altagracia Mireya Mejía Pujols	001-0886466-1	Avanzado
2	Marienny Peralta Paulino	001-1641288-3	Avanzado
3	Betsy Yasira Reyes Reyes	402-2746479-5	Avanzado
4	Genesis María Jimenez Leon	402-2112310-8	Avanzado
5	Mary Carmen Garcia Alicia	402-0958208-5	Avanzado
6	Anna Carolyn De Leon Ogando	402-2311177-0	Avanzado
7	Anacely Berenice Gomez Martinez	402-1417278-1	Avanzado
8	Junior Antonio Laureano Amaro	001-1226034-4	Avanzado
9	Carmen Rosanna Mercedes Lizardo	001-0179994-8	Avanzado
10	Luz María Cruz Hernandez	402-1829953-1	Avanzado
11	Shayanne Leonel Vasquez Morales	402-2184798-7	Avanzado
12	Jose Miguel Linares	224-0024510-0	Avanzado
13	Richard Alexander Vallejo Garcia	402-2308729-3	Avanzado
14	Julio Cesar Fortuna Ramos	073-0008415-4	Avanzado
15	Angela Melissa Tavares Blanco	031-0483833-3	Avanzado
16	Juan Emilio Tavares Reyes	031-0425222-0	Avanzado
17	Eduardo Ramirez Ramirez	001-0607369-5	Avanzado
18	Lourdes Trinidad Surriel	053-0019605-1	Avanzado
19	Reyva de los Santos Mesa	223-0096108-7	Avanzado
20	Lissette del Carmen Cruz Castillo	056-0105661-6	Avanzado
21	Jeimy Marte German	001-1349530-3	Avanzado
22	Federico Mañon Ramirez	001-0565414-9	Avanzado
23	Yessy Collado Encarnacion	402-2872234-0	Avanzado
24	Miguelina Montserrat Grullon Villanueva	001-1329254-4	Avanzado

## Informe

Al mes de Mayo del 2024, fueron afiliados al seguro complementario de salud los siguientes colaboradores:

### • SENASA

No.	Nombre y Apellido	No. Cedula
1	Georgina Aracelis Rodriguez	41-0003529-6
2	William Argemis Santos	001-1522612-8
3	Leticia Guehans Batista	402-2297419-4
4	Lidia Genardino	001-0521073-6
5	Angel David Montero	108-0011647-6
6	Eladia Jose	065-0015093-0
7	Vicky Nicole Drosco	402-2497491-1
8	Yamil Elias Volequez	402-2263452-4
9	Luis Manuel Garcia	402-2454278-3
10	Arnold Peta Trinidad	077-0007482-1
11	Joan Vladimir Perez	402-1534084-1
12	Kimberly Ertmel Castro	402-2526735-6
13	Miguel Alfredo Gomez	001-0937874-5
14	Alba Nery Trujillo	011-0038089-6
15	Usta de Mata Vanderhorst	001-1380336-5
16	Luis Adalberto Rodriguez	402-1534084-1
17	Dayanna Mestas Cruz	402-3672063-1

### • MAPFRE Plan Corporativo Plus

No.	Nombre y Apellido	No. Cedula
1	Denisse Altagracia Lopez	012-0049370-6
2	Diomedes Ferreira Montero	001-1758055-5
3	Luis Raul Cullera	019-0018408-4
4	Francisco Daniel Rafael	004-0021518-2

### • HUMANO Plan Royal

No.	Nombre y Apellido	No. Cedula
1	Alejandra Abreu Diaz	001-0527105-0
2	Tissel Carvajal Herasme	022-0032298-6
3	Luz Verónica Lirio Galarraga	019-0070967-3
4	Andreina Jimenez Castillo	402-0074791-9
5	Wascar Junior Morales Tatis	402-2558385-1

INABIE		FICHA TÉCNICA PARA LA SOLICITUD DE COMPRA O CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		Código: INABIE-DIA-FO-005				
Formulario				Versión: 02				
<b>I- Datos Generales</b>								
Fecha de Solicitud:	2/1/2024							
No. Oficio de Solicitud:	INABIE/RR.HH./2024 / No.003							
Dirección:	Dirección de Recursos Humanos							
Departamento:								
Elaborado:	Yury Espinosa							
<b>II- Detalles de la Compra</b>								
Nº	Código (PCA)	Actividad (PCA)	Especificaciones del Bien o Servicio a Requerir			Duración de la Actividad (desde - hasta)	Lugar de la Entrega	Lugar de la Actividad
			Cantidad	Unidad de Medida	Bien/Servicio			
1	200003	Compensar a los servidores Públicos del INABIE de acuerdo a las Políticas Internas	02	Unidad	Pelotas de básquetbol	08/03/2024	Sede INABIE	Sede INABIE
2	200003	Compensar a los servidores Públicos del INABIE de acuerdo a las Políticas Internas	04	Unidad	Pelotas de beisbol/softball	08/03/2024	Sede INABIE	Sede INABIE
3	200003	Compensar a los servidores Públicos del INABIE de acuerdo a las Políticas Internas	02	Unidad	Balones de voleibol	08/03/2024	Sede INABIE	Sede INABIE
Documento Controlado SEC						Pág.: 1 de 4		

INABIE		FICHA TÉCNICA PARA LA SOLICITUD DE COMPRA O CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		Código: INABIE-DIA-FO-005				
Formulario				Versión: 02				
Nº	Código (PCA)	Actividad (PCA)	Especificaciones del Bien o Servicio a Requerir			Duración de la Actividad (desde - hasta)	Lugar de la Entrega	Lugar de la Actividad
			Cantidad	Unidad de Medida	Bien/Servicio			
4	200003	Compensar a los servidores Públicos del INABIE de acuerdo a las Políticas Internas	02	Unidad	Mallas o redes para deportes	08/03/2024	Sede INABIE	Sede INABIE
5	200003	Compensar a los servidores Públicos del INABIE de acuerdo a las Políticas Internas	01	Unidad	Equipo protector para beisbol o softball	08/03/2024	Sede INABIE	Sede INABIE
6	200003	Compensar a los servidores Públicos del INABIE de acuerdo a las Políticas Internas	04	Unidad	Bates de softball	08/03/2024	Sede INABIE	Sede INABIE
7	200003	Compensar a los servidores Públicos del INABIE de acuerdo a las Políticas Internas	18	Unidad	Guaantes de softball	08/03/2024	Sede INABIE	Sede INABIE
7	200003	Compensar a los servidores Públicos del INABIE de acuerdo a las Políticas Internas	02	Unidad	Kits de primeros auxilios	08/03/2024	Sede INABIE	Sede INABIE
7	200003	Compensar a los servidores Públicos del INABIE de acuerdo a las Políticas Internas	02	Unidad	Termoplástico (Neventa)	08/03/2024	Sede INABIE	Sede INABIE
Documento Controlado SEC						Pág.: 2 de 4		

INABIE		FICHA TÉCNICA PARA LA SOLICITUD DE COMPRA O CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		Código: INABIE-DIA-FO-005				
Formulario				Versión: 02				
<b>I- Datos Generales</b>								
Fecha de Solicitud:	2/1/2024							
No. Oficio de Solicitud:	INABIE/RR.HH./2024 / No.004							
Dirección:	Dirección de Recursos Humanos							
Departamento:								
Elaborado:	Yury Espinosa							
<b>II- Detalles de la Compra</b>								
Nº	Código (PCA)	Actividad (PCA)	Especificaciones del Bien o Servicio a Requerir			Duración de la Actividad (desde - hasta)	Lugar de la Entrega	Lugar de la Actividad
			Cantidad	Unidad de Medida	Bien/Servicio			
1	200003	Compensar a los servidores Públicos del INABIE de acuerdo a las Políticas Internas	1	Unidad	Alquiler de equipo físico con canchales de Basquetbol, Voleibol y Play de Softball	01/03/2024 hasta 31/12/2024	Sede INABIE	Sede INABIE
2								
3								
4								
Documento Controlado SEC						Pág.: 1 de 3		

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

TRABAJANDO EN EQUIPO BENEFICIAMOS AL FUTURO DE LA NACIÓN

Comunicaciones Internas  
Para: INABIE - Todo el personal  
4/3/2024

INABIE

**Trabajando en equipo,  
beneficiamos al futuro de la nación**

**Fomentemos la comunicación:**

TRABAJANDO EN EQUIPO BENEFICIAMOS AL FUTURO DE LA NACIÓN

Comunicaciones Internas  
Para: INABIE - Todo el personal  
5/3/2024

INABIE

**Trabajando en equipo,  
beneficiamos al futuro de la nación**

**Practiquemos la empatía:**

TRABAJANDO EN EQUIPO BENEFICIAMOS AL FUTURO DE LA NACIÓN

Comunicaciones Internas  
Para: INABIE - Todo el personal  
6/3/2024

INABIE

**Trabajando en equipo,  
beneficiamos al futuro de la nación**

**Construyamos la confianza:**

Sé honesto/a y transparente en tus acciones y palabras. La confianza es la base de cualquier equipo sólido.

TRABAJANDO EN EQUIPO BENEFICIAMOS AL FUTURO DE LA NACIÓN

Comunicaciones Internas  
Para: INABIE - Todo el personal  
7/3/2024

INABIE

**Trabajando en equipo,  
beneficiamos al futuro de la nación**

**Colaboremos activamente:**

TRABAJANDO EN EQUIPO BENEFICIAMOS AL FUTURO DE LA NACIÓN

Comunicaciones Internas  
Para: INABIE - Todo el personal  
8/3/2024

INABIE

**Trabajando en equipo,  
beneficiamos al futuro de la nación**

**Celebrems los éxitos:**

Reconoce y celebra los logros del

REGISTRO DE PARTICIPANTES REUNIONES INTERNAS				Código: FO-56C-02
Formulario				Versión: 03
				Emisión: Septiembre 2021
				Pág. 1 de 1
Número de la Actividad: Jornada de Reforestación		Fecha: 20/04/2024		
Lugar: Yamasá		Horario: 7:00 A.M.		
Coordinador/a: Raissa Rincón		Área/Departamento: Sección de Trabajo Social		
No	Nombre y Apellido	Cargo	Área/Departamento	Firma
1	Yennifer García	Secretaría	Dirección de Planeación	[Firma]
2	Carla del Pilar Peña	Ins. de Calidad	Dirección de Investigación	[Firma]
3	Suzanne Cruz	Analista	Dirección de Investigación	[Firma]
4	Yolimar Pérez	Analista	Calidad en la Gestión	[Firma]
5	Wendy Rodríguez	Ensayada	Atención al Usuario	[Firma]
6	Delany Torres	Analista de Datos	Log. Informacional	[Firma]
7	Yasmin del Real	Analista de Datos	Dirección Jurídica	[Firma]
8	Wladimir Pérez	Secretaría	Dirección Jurídica	[Firma]
9	Elson H. Pérez Cuevas	Analista del Cambio	DIREN Llanos	[Firma]
10	Ernestina Fajardo Rodríguez	Analista de Calidad	Sub. de Mejoramiento de Procesos	[Firma]
11	Haniel Rafael Batista	Tec. de Operación	Dept. Gestión Alumnos	[Firma]
12	Roberto Cruz	Asst. Asesor	Secretaría General	[Firma]
13	Stelma Plata	Asistente	Dir. de Cooperación	[Firma]
14	Maribel Velez	Asistente	Transparencia	[Firma]
15	Ricardo Sánchez	Sup. de Usuario	Tecnología	[Firma]

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

  
**Dirección de Recursos Humanos**  
 Santo Domingo, D.N.  
 26 de abril del 2024

**Informe**

Participamos en la Jornada de Reforestación organizada por la Sección de Trabajo Social en el marco del Día Internacional de la Tierra. Estuvieron presentes distintos colaboradores de las diferentes áreas de la Institución. Aprovechamos este evento para realizar una actividad para la integración de las áreas, se formaron 8 equipos de 6 participantes, el equipo que logro llevar mayor cantidad de huevos colocados en una cucubara en la boca sería el ganador. Tuvimos 04 equipos ganadores y cada uno se le otorgo un premio.



**¡ES HORA DE MOVERTE! INSCRÍBETE.**

Comunicaciones Internas  
Para INABIE - Todo el personal  
Categoría azul  
miércoles 22/3

Si hay problemas con el micrófono que se muestra este mensaje, haga clic azul para verlo en un explorador web.



**¿Listo para moverte?**

Te invitamos a ser parte de **INABIE EN MOVIMIENTO**

Sábado 08 de junio  
8:00 a.m. a 10:00 a.m.  
Paseo Marítimo del Malecón de Santo Domingo

**¡ESTE AÑO QUEREMOS VER AL INABIE EN MOVIMIENTO! INSCRÍBETE.**

Comunicaciones Internas  
Para INABIE - Todo el personal  
1:23 p.m.

En 2022 los datos de "INABIE Saludable" mostraron que los colaboradores padecían:



**¡Cambiar esto depende de cada uno!**

Este año queremos ver al



 <b>REGISTRO DE PARTICIPANTES PARA REUNIONES EXTERNAS</b>						
Formulario						Código: INABIE-SGC-FO-002 Versión: 05 Emisión: Enero/2018 Revisión: Mayo/2024
Nombre de la actividad: <b>INABIE EN MOVIMIENTO</b>						Fecha: 8/6/2024
Lugar: Paseo Marítimo, Malecón Santo Domingo						Horario: Desde: 7:30 am Hasta: 10:00 am
Área que coordina la reunión: Dirección de Recursos Humanos						
No	Nombre y apellido	Sexo	Institución/Entidad	Correo electrónico	Teléfono	Firma
		M	F			
1	Yohania Garcia		INABIE	yohania.garcia	849-633059	Yohania Garcia
2	Hendel Mato		INABIE/Gestión	Hendel.Mato	809-543-9197	Hendel Mato
3	Nicol Pinales		INABIE/Comunicación	nicolas.pinales@inabie.gob.do	729-94-7777	Nicol Pinales
4	Marcos Muelle		INABIE	marcos.muelle@inabie.gob.do	809-4180011	Marcos Muelle
5	Jeniffer Fortuna		Inabie	jeniffer.fortuna@inabie.gob.do	809-656-0060	Jeniffer Fortuna
6	Juanita Reyes		"	Juanita.LaReyes@inabie.gob.do	529-629119	Juanita Reyes
7	Yancy Santos		INABIE	yancy.santos	829-209-393	Yancy Santos
8	José Acosta		INABIE		809-760796	José Acosta
9	Jareda Matias		INABIE		809-766-5457	Jareda Matias
10	Adriana de los Angeles		INABIE	adriana.de.los.angeles	809-516-7944	Adriana de los Angeles
11	Andrés Pineda		INABIE	andres.pineda	809-8440578	Andrés Pineda
12	Angela Zaldívar		"	"	"	Angela Zaldívar
13	Diana Ramos		"	"	"	Diana Ramos
14	Elmer de Jesús		"	"	"	Elmer de Jesús
15	Juanita Reyes		INABIE	juanita.reyes@inabie.gob.do	809-599-8811	Juanita Reyes
16	Wendy Sotomayor		"	wendy.sotomayor@inabie.gob.do	"	Wendy Sotomayor

Documento Controlado SGC Pág: 1 de 1

## 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

**INABIE** **INABIE EN MOVIMIENTO**

**Fecha:** Sábado 08 de junio 2024  
**Hora inicio:** 08:00 a.m.  
**Lugar:** Paseo Marítimo Malecón Santo Domingo

**Agenda:**

Hora:	Tema:
7:40 a.m.	Registro de participantes
8:00 a.m.	Palabras de Bienvenida
8:10 a.m.	Dialogo (Super Bienestar y Departamento de Nutrición)
8:30 a.m.	Inicio Clases de Zumba
9:30 a.m.	Fin Clase de Zumba
9:40 a.m.	Cierre

**En fotos el INABIE EN MOVIMIENTO**

¡BUENAS NOTICIAS! TENEMOS DISPONIBLE UN CONSULTORIO MÉDICO PARA ASI...

CI Comunicaciones Internas  
Para INABIE - Todo el personal  
15/4/2024  
Categoría azul



### Estimados Colaboradores:

Les informamos que en el **primer piso** de nuestro edificio sede, contamos con un **consultorio médico completamente equipado** para brindar atención **inmediata y de calidad** a nuestros servidores ante cualquier eventualidad de salud que puedan presentar.



# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024



¡RECUERDA! TENEMOS DISPONIBLE UNA SALA DE LACTANCIA EN EL PRIMER PISO

Comunicaciones Internas  
Para INABIE - Todo el personal

miércoles 19/5/2024 11:01 a.m.

**ESTIMADOS COLABORADORES:**

La **Dirección de Recursos Humanos** les informa que la **sala de lactancia** está disponible para todas las madres que deseen utilizarla.

Dicha sala esta ubicada en el primer



**ACUERDO DE COOPERACIÓN ENTRE LOS COMEDORES ECONÓMICOS DEL ESTADO DOMINICANO Y EL INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL (INABIE)**

**Entre:**

De una parte: **LOS COMEDORES ECONÓMICOS DEL ESTADO DOMINICANO**, institución centralizada constituida de acuerdo a la Ley No. 16 que declara un Estado de Emergencia Nacional de fecha 23 del mes de junio del año 1942, y sus modificaciones contenidas en el Decreto No. 1082-04, de fecha 3 de septiembre del año 2004, provista del RNC 4-01-05251-2, y Registro de Proveedores del Estado 1040, con su asiento principal ubicado en la calle Presidente Rafael Estrella Ureña esquina San Vicente de Paul, del sector Los Minas, Municipio Santo Domingo Este, Provincia Santo Domingo, República Dominicana, debidamente representada por su Director General el **DR. EDGAR AUGUSTO FELIZ MÉNDEZ**, dominicano, mayor de edad, abogado, portador de la cédula de identidad y electoral marcada con el número 018-0034194-1, domiciliado para los fines del presente acuerdo en la calle presidente Rafael Estrella Ureña esquina San Vicente de Paul, del sector Los Minas, Municipio Santo Domingo Este, Provincia Santo Domingo, República Dominicana, quien en lo adelante se denominará **LOS COMEDORES ECONÓMICOS** o por su propio nombre;

De la Otra parte: **EL INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL (INABIE)** institución creada mediante Ley n.º 66-97, de fecha 04 de febrero de 1997, provisto del RNC 401-50501-4, con su domicilio principal en la Avenida 27 de febrero, n.º 559, del Sector Mangajagua, Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, representada por el señor **VICTOR RAMÓN CASTRO IZQUIERDO**, dominicano, mayor de edad, soltero, titular de la cédula de identidad y electoral marcada con el número 001-1227622-8, en su calidad de Director designado por Decreto n.º 73-21 de fecha 16 de noviembre de 2021, con domicilio en el antes indicado, quien para los fines del presente contrato se denominará **INABIE** o por su propio nombre;

Los **COMEDORES ECONÓMICOS** y **EL INABIE**, cuando sean designados en conjunto, se denominarán como **"LAS PARTES"**.

**PRÁMBULO**

**CONSIDERANDO:** Que **LOS COMEDORES ECONÓMICOS**, es una institución del Estado adscrita al Programa de Protección Social. La una función fundamental de los **COMEDORES ECONÓMICOS** servir alimentos de manera higiénica a las distintas comunidades del país a través de la venta de raciones alimenticias cocidas y ensaladas a precios muy económicos y además proporcionar apoyo en este aspecto a las instituciones del Estado que así lo requieran para el logro de sus fines jurídicamente establecidos;

**CONSIDERANDO:** Que **EL INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL (INABIE)**, es un organismo descentralizado, adscrito del Ministerio de Educación (MINERD) creado con la finalidad de asegurar el acceso, permanencia y progreso académico de la comunidad estudiantil preuniversitaria más vulnerable del sistema público de educación, mediante la estructuración de un sistema de protección social integral que asegure la cobertura de sus necesidades básicas de alimento, salud, nutrición, así como psicológicas, sociales, culturales y recreativas.

**CONSIDERANDO:** Que la Ley No. 340-06, de fecha 18 del mes de agosto del año 2006, sobre Compras y Contratación de Bienes, Servicios, Obras y Construcción, y su posterior modificación contenida en la Ley

Resultados

Por fecha ▼ ↑

**MENÚ DE ALMUERZO A COLABORADORES JUEVES 20 DE JUNIO**

Comunicaciones Internas  
Para INABIE - Todo el personal

Comunicaciones Internas  
MENÚ DE ALMUERZO A COLABORADORES - 15/5/2024

Comunicaciones Internas  
MENÚ DE ALMUERZO A COLABORADORES - 14/5/2024

Comunicaciones Internas  
MENÚ DE ALMUERZO A COLABORADORES - 13/5/2024

Comunicaciones Internas  
MENÚ DE ALMUERZO A COLABORADORES - 10/5/2024

Comunicaciones Internas  
MENÚ DE ALMUERZO A COLABORADORES J... - 9/5/2024

Comunicaciones Internas  
MENÚ DE ALMUERZO A COLABORADORES - 8/5/2024

Comunicaciones Internas  
MENÚ DE ALMUERZO A COLABORADORES - 7/5/2024

Comunicaciones Internas  
MENÚ DE ALMUERZO A COLABORADORES - 6/5/2024

## Acción de Mejora No. 2

### Criterio No. 8 – Resultados de Responsabilidad Social

#### Subcriterio 8.2 – Mediciones del rendimiento organizacional

**Ejemplo 7.** Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).

AREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	TAREAS	AVANCE
No existe un programa de prevención de riesgos de salud y de accidentes laborales la careciendo además de registros de incidentes para la toma de decisiones preventivas.	Implementar un programa de acciones tendentes a la preservación de la integridad física de los colaboradores y visitantes de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir y ejecutar un programa de prevención de riesgos de salud, alineado a las operaciones e instalaciones de la institución.</li> <li>Medir el impacto del programa implementado.</li> </ul>	60%

**Acción implementada:** La Dirección de Recursos Humanos definió un calendario de actividades de seguridad y salud ocupacional correspondiente al año 2024, en donde se detallan las actividades a realizar por trimestre y mes. A través del Departamento de Comunicaciones, se ha ejecutado un plan comunicacional sobre salud y riesgos laborales a través del correo institucional. También, se inauguró un consultorio médico completamente equipado para brindar atención inmediata y de calidad a los colaboradores ante cualquier eventualidad de salud. Adicional a esto, se realizaron convocatorias para reclutar nuevos integrantes a la comisión de brigadistas de la institución, así como una convocatoria de participación al curso de Seguridad e Higiene en el Ambiente Laboral. A su vez, se solicitó la compra de equipos de protección personal. Además, se han hecho identificaciones de riesgos laborales en las instalaciones de la institución.

## 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

---

**Estado de Cumplimiento:** 60%

**Resultado Final:** Objetivo en proceso.

**Evidencias:**

- Calendario Anual de Actividades de Seguridad y Salud Ocupacional 2024.
- Capturas de los correos de comunicaciones internas sobre la salud laboral.
- Captura del correo informando sobre el consultorio.
- Fotos del consultorio médico.
- Capturas de correos de reclutamiento de brigadistas.
- Captura de invitación al curso de Seguridad e Higiene en Ambiente Laboral.
- Informes de levantamientos de riesgos de seguridad e higiene laboral.
- Solicitud de compra de equipos de protección personal.

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

## Calendario Anual de Actividades de Seguridad y Salud Ocupacional 2024

### Enero - Marzo

#### Evaluación de Riesgos Inicial (Enero):

- Realizar una evaluación exhaustiva de riesgos en el lugar de trabajo.
- Identificar y documentar los riesgos y peligros potenciales.

#### Desarrollo de Políticas y Procedimientos (Febrero):

- Crear políticas y procedimientos de seguridad y salud ocupacional.
- Revisar y actualizar las políticas existentes según sea necesario.

#### Capacitación Inicial (Marzo):

- Introducir el programa y las políticas de seguridad.

### Abril - Junio

#### Equipo de Protección Personal (EPP) (Abril):

- Evaluar las necesidades de EPP para cada puesto de trabajo.
- Adquirir y distribuir el EPP necesario.

#### Control de Riesgos (Mayo):

- Implementar medidas de control de riesgos identificados.
- Realizar inspecciones para garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad.

#### Capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional (Junio):

- Proporcionar capacitación en seguridad y salud ocupacional a todos los empleados.

### Julio - Septiembre

#### Capacitación Continua (Julio):

- Proporcionar capacitación continua en seguridad y salud ocupacional.
- Revisar y actualizar las habilidades y conocimientos de los empleados.

#### Simulacros de Emergencia (Agosto):

- Realizar simulacros de evacuación y respuesta a emergencias.
- Evaluar la eficacia del plan de respuesta a emergencias.

### Octubre - Diciembre

#### Auditorías de Seguridad (Octubre):

- Realizar una auditoría de seguridad interna.

- Identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas.

#### Evaluación y Planificación para el Año Siguiente (Noviembre):

- Evaluar el programa de seguridad y salud ocupacional del año actual.
- Planificar las actualizaciones y mejoras necesarias para el próximo año.

#### Revisión de Cumplimiento Legal (Diciembre):

- Asegurarse de que la organización esté cumpliendo con todas las regulaciones y normativas vigentes.
- Preparar informes de cumplimiento y documentación necesaria.

CONSEJOS DE SALUD LABORAL

CI Comunicaciones Internas  
Para INABIE - Todo el personal  
5/2/2024  
Categoría azul



### + ¿Qué es la salud laboral?

Quando hablamos de salud en el trabajo nos referiremos al bienestar físico, mental y social del trabajador, que puede verse afectado por factores de riesgo laboral.



CONSEJOS DE SALUD LABORAL

CI Comunicaciones Internas  
Para INABIE - Todo el personal  
6/2/2024  
Categoría azul



### + ¿Qué es un accidente laboral?

Todo evento inesperado, que sufre el trabajador, producto del trabajo y que puede causarle un daño.

Puede ser en el lugar de trabajo o cuando se desplaza de su casa al trabajo o viceversa, sin desviaciones voluntarias y evitables.



## 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

The image displays four screenshots of internal communication messages from INABIE, arranged in a 2x2 grid. Each message is titled 'CONSEJOS DE SALUD LABORAL' and is categorized as 'Comunicaciones Internas' for 'INABIE - Todo el personal'.

- Top Left:** Dated 7/2/2024. Title: 'CONSEJOS DE SALUD LABORAL'. Content: '¡Estás protegido de riesgos laborales!' (You are protected from labor risks!). Text: 'El Seguro de riesgos Laborales tiene como finalidad prevenir y cubrir los daños ocasionados por accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales.' (The Labor Risks Insurance has the purpose of preventing and covering the damages caused by work accidents and/or occupational diseases.)
- Top Right:** Dated 8/2/2024. Title: 'CONSEJOS DE SALUD LABORAL'. Content: '+ ¿Cómo evitar riesgos laborales?' (How to avoid labor risks?). Text: 'Para evitar riesgos en nuestro lugar de trabajo, sigue las pautas de seguridad de nuestro instituto, utiliza el equipo de protección personal adecuado y comunica cualquier riesgo o situación insegura a tu superior.' (To avoid risks in our workplace, follow the safety guidelines of our institute, use the appropriate personal protective equipment, and communicate any risk or unsafe situation to your superior.)
- Bottom Left:** Dated 15/4/2024. Title: '¡BUENAS NOTICIAS! TENEMOS DISPONIBLE UN CONSULTORIO MÉDICO PARA ASI...'. Content: 'Estimados Colaboradores: Les informamos que en el primer piso de nuestro edificio sede, contamos con un consultorio médico completamente equipado para brindar atención inmediata y de calidad a nuestros servidores ante cualquier eventualidad de salud que puedan presentar.' (Dear colleagues: We inform you that on the first floor of our headquarters building, we have a fully equipped medical clinic to provide immediate and quality attention to our staff in case of any health eventuality they may present.)
- Bottom Right:** Dated 8/5/2024. Title: 'COVIÉRTETE EN UN MIEMBRO DE NUESTRA COMISIÓN DE BRIGADISTAS'. Content: '¿Sabías? Que los Brigadistas son un grupo de trabajadores debidamente entrenados y capacitados para actuar antes, durante y después de una emergencia en la institución y que se desempeñan como promotores del área preventiva y actúan en caso de una emergencia. Te invitamos a ser parte del equipo de Brigadistas de INABIE.' (Did you know? Brigadistas are a group of workers properly trained and capacitated to act before, during, and after an emergency in the institution and that they perform as promoters of the preventive area and act in case of an emergency. We invite you to be part of the INABIE Brigadistas team.)

## 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024



  
**INABIE**

La Dirección de Recursos Humanos, en cumplimiento al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), en su Indicador 09.4 sobre **Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública.**

**LES INVITA A PARTICIPAR EN EL CURSO:**  
**Seguridad e Higiene en ambiente laboral**

**Dirigido a:** Todo el Personal  
**Modalidad:** Virtual - Autogestionable

Este curso al finalizar les generara un certificado que deben remitir a la División de Capacitación, RRHH, a través del Correo [capacitacion.desarrollo@inabie.gob.do](mailto:capacitacion.desarrollo@inabie.gob.do)

**Fecha límite de entrega del Certificado:**  
**lunes 20 de mayo 2024**

  
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL  
**INABIE**  
**Dirección de Recursos Humanos**

Santo Domingo, D.N.  
30 de abril del 2024.

INABIE/RR. HH/2024/No.113

### Informe

Durante el mes de abril del 2024, no ocurrió ningún accidente laboral, no obstante, surgió un incidente que detallaremos a continuación y las medidas correctivas:

#### Detalles del Incidente:

**Incidente:** Levantamiento para determinar la cantidad y estado de extintores y detectores de humo del sistema de alarmas contra incendios en el INABIE y Almacén Disido.

**Fecha y Hora:** 09 de abril de 2024

**Ubicación:** INABIE, Sede Central y Almacén Disido.

Se recibieron tres (3) colaboradores de "Taveras Contra Incendios", quienes recorrieron todos los pisos del INABIE y el Almacén Disido en compañía de un responsable por parte de la institución para ponderar la cantidad de extintores y detectores de humo instalados, verificar la utilidad de estos y definir donde se necesitan otros.

Sin otro particular por el momento,

**Anny Casado**  
Directora de Recursos Humanos  
AC/r.r

  
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL  
**INABIE**  
**Dirección de Recursos Humanos**

Santo Domingo, D.N.  
30 de mayo del 2024.

INABIE/RR. HH/2024/No.196

### Informe Inspección y Evaluación de Riesgos POA 200005

Durante el mes de mayo del 2024, se realizó una evaluación donde se identificaron los siguientes riesgos:

- Escalones con cintas antideslizantes desgastadas
- Cumulo de caja de archivo muerto Depto. Contabilidad y Financiero obstruyendo los pasillos.
- Necesidad de Sillas de Ruedas para movilizar personas en caso de emergencias.

Fecha: 20 de mayo de 2024

Ubicación: INABIE, Sede Central.

Se recibieron los Equipos de Protección para ser entregados al grupo de brigadistas de la Institución y se realizará una capacitación (Uso Correcto de Equipos de Protección Personal EPP) el 14 de junio para el correcto manejo y la entrega de estos. Se gestionó la movilización del archivo muerto y se solicitaron 3 sillas de rueda a través de donación para ser agregadas a los equipos de emergencia de los tres últimos pisos de la institución.

Sin otro particular por el momento,

**Anny Casado**  
Directora de Recursos Humanos  
AC/r.r

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024



Dirección de Recursos Humanos

Santo Domingo, D.N.  
12 de junio del 2024

INABIE/RR.HH/2024/No.202

A : **Yeudi Santos Japa**  
Directora Administrativa

Visto : **Cornelio Florian Mateo**  
Encargado Depto. Servicios Generales

Asunto : Colaboración para mejoras de riesgos laborales identificados.

Tras realizar una evaluación exhaustiva de riesgos en la institución en el contexto de una emergencia, hemos identificado varias necesidades críticas. Para minimizar estos riesgos y garantizar la seguridad de todos, requerimos de sus buenos oficios para poder implementar las acciones de mejoras necesarias que detallamos a continuación:

- Colocar cintas antideslizantes a los escalones, incluyendo los de la entrada a la institución.
- Eliminar las cajas de archivo muerto que se encuentran en los pasillos de los departamentos Contabilidad y Financiero.
- Adquirir 3 Sillas de Ruedas para ser colocadas en los equipos de emergencia ubicados en los pasillos del quito, cuarto y tercer piso.

Todas estas medidas nos facilitarán minimizar posibles riesgos en el área laboral.

Cordialmente,

**Anny Casado**  
Directora de Recursos Humanos

	<b>SOLICITUD DE COMPRAS O CONTRATACIONES</b>	Código: INABIE-DIA-FO-003
	Formulario	Versión: 04

I- Datos Generales (POA)	
No. Oficio de Solicitud	INABIE/RR.HH/2024/No.006
Dirección	DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
Departamento	Dirección de Recursos Humanos
Unidad Requiriente	DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
Eje Estratégico	Fortalecimiento de la gestión institucional
Objetivo Estratégico	2.1: Gestionar eficientemente los recursos humanos
Resultado Estratégico	2.1.1: Servidores públicos del INABIE desempeñando sus funciones conforme a su perfil profesional

II- Detalle de la Compra (POA-Cuenta Presupuestaria)										
Nº	Código	Actividades	Concepto del Gasto	Cuenta	Sub Cuenta	Objeto	Identificación Insumo	Cantidad Requerida	Mes Programado	Fecha de necesidad
1	200006	Seguridad y Salud ocupacional para los servidores públicos del INABIE.	2.3	2.3.9	2.3.9.9	2.3.9.9.04 - Productos y útiles de defensa y seguridad	Compra de Casco Protector	60	Marzo	15/03/2024
2	200006	Seguridad y Salud ocupacional para los servidores públicos del INABIE.	2.3	2.3.9	2.3.9.9	2.3.9.9.04 - Productos y útiles de defensa y seguridad	Compra de Chalecos reflectores	60	Marzo	15/03/2024
3	200006	Seguridad y Salud ocupacional para los servidores públicos del INABIE.	2.3	2.3.9	2.3.9.9	2.3.9.9.04 - Productos y útiles de defensa y seguridad	Compra de Sillatos de Metal	1500	Marzo	15/03/2024
4										
5										
6										
7										

El contenido de este documento es propiedad intelectual del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil

	<b>FICHA TÉCNICA PARA LA SOLICITUD DE COMPRA O CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	Código: INABIE-DIA-FO-005
	Formulario	Versión: 02

I- Datos Generales	
Fecha de Solicitud:	2/1/2024
No. Oficio de Solicitud:	INABIE/RR.HH./2024 / No.006
Dirección:	Dirección de Recursos Humanos
Departamento:	
Elaborado:	Jorge Michael Henriquez Robles

II- Detalles de la Compra								
Nº	Código (POA)	Actividad (POA)	Especificaciones del Bien o Servicio a Requerir			Duración de la Actividad (desde - hasta)	Lugar de la Entrega	Lugar de la Actividad
			Cantidad	Unidad de Medida	Bien/Servicio			
1	200006	Seguridad y Salud ocupacional para los servidores públicos del INABIE.	60	Unidad	Compra de Casco Protector De Seguridad	15/03/2024-15/03/2024	Sede INABIE	Sede INABIE
2	200006	Seguridad y Salud ocupacional para los servidores públicos del INABIE.	60	Unidad	Compra de Chalecos reflectores	15/03/2024-15/03/2024	Sede INABIE	INABIE
3	200006	Seguridad y Salud ocupacional para los servidores públicos del INABIE.	1500	Unidad	Compra de Sillatos de Metal	15/03/2024-15/03/2024	Sede INABIE	INABIE
4								

### Acción de Mejora No. 3

#### Criterios No. 4 y 6 - Alianzas y Recursos, y Resultados orientados a los Ciudadanos/Clientes

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

**Ejemplo 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.

**Subcriterio 6.2.3** – Mediciones de Rendimiento con relación a resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

**Ejemplo 1.** Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la presentación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.

AREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	TAREAS	AVANCE
No existe un programa formalizado y estandarizado para incentivar la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes, en los procesos de toma de decisiones de la organización.	Implementar mecanismos de consultas públicas programadas, para los procesos de toma de decisiones institucionales	<ul style="list-style-type: none"><li>Definir y aplicar los canales de consulta pública sobre iniciativas institucionales.</li><li>Establecer mecanismos de registro y control de opiniones y sugerencias levantadas para su reutilización en la toma de decisiones.</li></ul>	70%

**Acción implementada:** El Departamento de Calidad en la Gestión elaboró un cronograma de apertura de los buzones de quejas y sugerencias correspondiente al 1er y 2do trimestre del año 2024. Se ha estado ejecutando dicha apertura de manera quincenal desde el mes de enero y realizando la tramitación de los casos con las áreas correspondientes. Al mismo tiempo, este

## 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

---

departamento aplicó la metodología definida por el Ministerio de Administración Pública para el “Monitoreo de la satisfacción ciudadana” respecto al servicio institucional Salud Escolar. Dicha encuesta ya fue aplicada durante el periodo Mayo – Junio del año en curso, y generó un informe de satisfacción del ciudadano, así como un plan de mejora. A su vez, el Departamento de Comunicaciones realizó un sondeo sobre la percepción de la Comunicación Externa de la institución, dirigida a los periodistas de diferentes medios de comunicación.

**Estado de Cumplimiento: 70%**

**Resultado Final:** Objetivo en proceso.

### **Evidencias:**

- Cronograma Buzón de Quejas y Sugerencias 1er y 2do trimestre 2024.
- Matriz de Seguimiento de Quejas y Sugerencias.
- Reporte del Buzón de Quejas y Sugerencias correspondiente al T1 2024.
- Evidencias de tratamiento de hallazgos de quejas y sugerencias.
- Formularios recibidos a través de aperturas de buzones.
- Registro de apertura de buzones de quejas y sugerencias.
- Capturas de correos de notificación de quejas detectadas a las áreas.
- Ficha técnica de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024.
- Informe de Satisfacción Ciudadana 2024.
- Informe de Sondeo sobre la Percepción de la Comunicación Externa.

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

1er Trimestre 2024	
Fecha de actividad	Actividad por realizar
Lunes 08 de Enero	Envío de convocatoria a la OAI
<b>Lunes 15 de Enero</b>	<b>Apertura de Buzón</b>
Jueves 18 de Enero	Remitir a las áreas señaladas los hallazgos
Martes 23 de Enero	Seguimiento a las áreas notificadas de hallazgos
Martes 23 de Enero	Envío de convocatoria a la OAI
<b>Martes 30 de Enero</b>	<b>Apertura de Buzón</b>
Viernes 02 de Febrero	Remitir a las áreas señaladas los hallazgos
Miércoles 07 de Febrero	Seguimiento a las áreas notificadas de hallazgos
Miércoles 07 de Febrero	Envío de convocatoria a la OAI
<b>Jueves 15 de Febrero</b>	<b>Apertura de Buzón</b>
Lunes 19 de Febrero	Remitir a las áreas señaladas los hallazgos
Jueves 22 de Febrero	Seguimiento a las áreas notificadas de hallazgos
Jueves 22 de Febrero	Envío de convocatoria a la OAI
<b>Jueves 29 de Febrero</b>	<b>Apertura de Buzón</b>
Lunes 04 de Marzo	Remitir a las áreas señaladas los hallazgos
Jueves 07 de Marzo	Seguimiento a las áreas notificadas de hallazgos
Jueves 07 de Marzo	Envío de convocatoria a la OAI
<b>Viernes 15 de Marzo</b>	<b>Apertura de Buzón</b>
Martes 19 de Marzo	Remitir a las áreas señaladas los hallazgos
Jueves 22 de Marzo	Seguimiento a las áreas notificadas de hallazgos
Jueves 22 de Marzo	Envío de convocatoria a la OAI
<b>Miércoles 27 de Marzo</b>	<b>Apertura de Buzón</b>
Lunes 01 de Abril	Remitir a las áreas señaladas los hallazgos
Jueves 04 de Abril	Seguimiento a las áreas notificadas de hallazgos
Jueves 04 de Abril	Envío de convocatoria a la OAI
<b>Lunes 08 de Abril</b>	<b>Presentación de resultado/análisis del trimestre</b>

2do Trimestre 2024	
<b>Lunes 15 de Abril</b>	<b>Apertura de Buzón</b>
Miércoles 17 de Abril	Remitir a las áreas señaladas los hallazgos
Lunes 22 de Abril	Seguimiento a las áreas notificadas de hallazgos
Lunes 22 de Abril	Envío de convocatoria a la OAI
<b>Martes 30 de Abril</b>	<b>Apertura de Buzón</b>
Jueves 02 de Mayo	Remitir a las áreas señaladas los hallazgos
Martes 07 de Mayo	Seguimiento a las áreas notificadas de hallazgos
Martes 07 de Mayo	Envío de convocatoria a la OAI
<b>Miércoles 15 de Mayo</b>	<b>Apertura de Buzón</b>
Viernes 17 de Mayo	Remitir a las áreas señaladas los hallazgos
Miércoles 22 de Mayo	Seguimiento a las áreas notificadas de hallazgos
Miércoles 22 de Mayo	Envío de convocatoria a la OAI
<b>Miércoles 29 de Mayo</b>	<b>Apertura de Buzón</b>
Lunes 03 de Junio	Remitir a las áreas señaladas los hallazgos
Jueves 06 de Junio	Seguimiento a las áreas notificadas de hallazgos
Jueves 06 de Junio	Envío de convocatoria a la OAI
<b>Viernes 14 de Junio</b>	<b>Apertura de Buzón</b>
Martes 18 de Junio	Remitir a las áreas señaladas los hallazgos
Viernes 21 de Junio	Seguimiento a las áreas notificadas de hallazgos
Viernes 21 de Junio	Envío de convocatoria a la OAI
<b>Viernes 28 de Junio</b>	<b>Apertura de Buzón</b>
Lunes 01 de Julio	Remitir a las áreas señaladas los hallazgos
Jueves 04 de Julio	Seguimiento a las áreas notificadas de hallazgos
<b>Lunes 08 de Julio</b>	<b>Presentación de resultado/análisis del trimestre</b>



## MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR LOS BUZONES

VIA CONTACTO	DIRECCIÓN ORGANIZACIONAL	DESCRIPCIÓN	FECHA REGISTRO	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	ASIGNADO A	ACCIÓN TOMADA	EST
N/A	COMUNICACIONES	En recepción del 4to piso veo un mensaje dirigido a los oferentes donde los invitan a que se abstengan de ofrecer dinero y que solo deben cumplir con los pliegos. Creo que es de mal gusto, hay otras vías para enviar ese tipo de mensajes a los suplidores. Hay que reforzar la ética de los empleados y que rechacen cualquier oferta indecente.	N/A	15/2/2024	13/2/2024	Silvia Durán	El mensaje fue colocado en un formato más formal y replicado en cada piso. El trasfondo del cartel es que los oferentes digan No al soborno y al cabaldeo.	CERRADO
N/A	ADMINISTRATIVO	El aire no sirve le falta gas.	N/A	15/1/2024	8/2/2024	Cornelio Florian	El aire fue recargado de refrigerante	CERRADO
LLAMADA	ADMINISTRATIVO	El aire no sirve le falta gas.	N/A	15/1/2024	8/2/2024	Cornelio Florian	El aire fue recargado de refrigerante	CERRADO
CORREO ELECTRONICO	RRHH	El almuerzo otorgado en la Institución últimamente esta presentado deficiencia, el arroz tiene un olor a factoría (sin lavar aparentemente) de muy mal gusto y la tardanza del mismo.	15/1/2024	30/1/2024		Yudy Nieve	se nos informa: - Se envió comunicación a CE reportando la necesidad de un cambio en el menú que resulte más atractivo para el personal.  -recomendamos a Serv Gries (mayordomía) enviar comunicación enviando la información de que los utensilios son de uso exclusivo de la comida suministrada por INABIE.	EN PROCESO
N/A	ADMINISTRATIVO	Se necesita urgentemente un espejo en el baño del 1er piso (Lobby)	13/1/2024	15/2/2024		Cornelio Florian/ Yeady Santos		EN PROCESO

## 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024



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

**INABIE**

**MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR LOS BUZONES**

CONTACTO	DIRECCIÓN ORGANIZACIONAL	DESCRIPCIÓN	FECHA REGISTRO	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	ASIGNADO A	ACCIÓN TOMADA	ESTATUS
	CONTABILIDAD	El departamento de recepción de expedientes (facturas) debe establecer un horario y hacerlo público, ósea, especificar hasta que hora del día se estarán recibiendo los expedientes, especialmente en las fechas que no hay mucho flujo de personas. Se entiende que en fecha de principio de mes se cierre temprano pero no así a fin de mes cuando no hay tantas personas depositando. Establecer si es hasta las 12:00m y 1:00pm, etc. Muchas personas venimos de muy lejos y se nos dificulta llegar a primeras horas de la mañana. Por favor entiéndanme un poco. Lunes 26-02-24 1:35pm	26/2/2024	29/2/2024		Rosaura Brito/		EN PROCESO
	CONTABILIDAD	Yo sugiero por favor, extender la entrega de expedientes a todas las provincias del país. Todas las dependencias funcionan bien pero, en el departamento de entrega se está trabajando muy forzado.	N/A	15/3/2024		Rosaura Brito/ Rosa Santana		EN PROCESO
	CONTABILIDAD	Estoy totalmente agradecida del Sr. Rangelys Frias por sus finas atenciones en el departamento de contabilidad. Buen Facilitador	N/A	27/3/2024	3/4/2024	Rangelys Frias/ Rosaura Brito	N/A	CERRADO
	CONTABILIDAD	Cortésmente, les informo que tuve finas atenciones de la Sra. Rosa Santana Enc de recepción de expediente. Buena facilitadora	N/A	27/3/2024	3/4/2024	Rosaura Brito/ Rosa Santana	N/A	CERRADO
	JURIDICA	Totalmente agradecida de las atenciones de la Sra. Ana y Martina De La Cruz en la jurídica son facilitadores para resolver.	N/A	27/3/2024	3/4/2024	Ana Torres/Pamela Thomas/ Martina De La Cruz	N/A	CERRADO



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

**INABIE**

**MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR LOS BUZONES**

CONTACTO	DIRECCIÓN ORGANIZACIONAL	DESCRIPCIÓN	FECHA REGISTRO	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	ASIGNADO A	ACCIÓN TOMADA	ESTATUS
	CONTABILIDAD	Que sean tomadas en cuenta las correcciones, que pasar 3 días dando viajes desde el interior a pasar 3 días enteros aquí.	10/4/2024	15/4/2024		Rosaura Brito/ Rosa Santana		CREADO
	CONTABILIDAD	Mas analistas en recepción de expediente, tenemos 6 para todo el país. Llegar aquí desde las 10 y retirar a las 6 o 7 de la noche sin café ni agua.	N/A	15/4/2024		Rosaura Brito/ Rosa Santana		CREADO
	CONTABILIDAD	Es inaceptable durar un día entero para entregar un expediente, favor mejorar la inocuidad y eficiencia en el área de recepción de contabilidad.	N/A	30/4/2024		Rosaura Brito/ Rosa Santana		ABIERTO
	CONTABILIDAD MAYORDOMIA	Colocar mas analistas para poder agilizar el proceso de los documentos, somos muchos suplidores y hay muy pocos analistas. Colocar vasos plásticos y café en el área.	7/5/2024	15/5/2024		Rosaura Brito/ Rosa Santana Cornelio Florian/ Loida Leonardo		ABIERTO
	SEGURIDAD	Poner letrero en la salida de empleados así los seguridad no le hablan mal a las personas que vienen a su institución.	N/A	14/6/2024				ABIERTO
	MAYORDOMIA	Deben instalar un dispensador de jabón en el baño. Debe haber todo el tiempo papel dentro del dispensador de papel que está en el lavamanos. Cuando el zafacón de papeles se llene se debe recoger inmediatamente la funda y colocar una nueva por higiene. La chica de recepción es muy amable y merece el premio de mejor empleada por su manejo y dedicación con el público. Seguimos creciendo.	14/6/2024	14/6/2024		Cornelio Florian/ Loida Leonardo		

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

## Reporte de buzón de Quejas y Sugerencias correspondiente al T1 2024.

### I. Generalidades

Los buzones de quejas y sugerencias son una herramienta que proporcionan información de valor a la institución en la toma de decisiones que contribuyen a la consolidación, enriquecimiento y la mejora continua de los servicios.

Se encuentran ubicados en los diferentes pisos de la organización en horario de lunes a viernes de 8:00am a 4:30pm y está a disposición de todas las partes interesadas de la organización como son: Proveedores, colaboradores, Padres, madres y/o tutores, entre otros. Aplica para todos los procesos, unidades organizacionales, servicios y/o productos ofrecidos por la institución.

Las aperturas de los buzones se realizan con una periodicidad quincenal bajo la responsabilidad del departamento de calidad en la gestión en conjunto con la oficina de libre acceso a la información.

### II. Registros

Los registros se realizan completando la plantilla "FO-SGC-04" ubicada en los laterales de los buzones. La persona deberá describir la situación que desea exteriorar clasificando su caso según las categorías:

**Queja:** Desacuerdo, inconformidad o insatisfacción por algún servicio recibido por parte de la institución.

**Sugerencia:** Iniciativas para mejorar la calidad de los servicios, procesos y el desempeño de la institución.

**Felicitación:** Expresión de reconocimiento o satisfacción por algún servicio recibido por parte de la institución.

Durante este trimestre se realizaron 6 aperturas con una periodicidad quincenal en las que fueron levantados 29 casos de los buzones colocados en los diferentes pisos de la institución. De ese total 15 casos fueron remitidos por proveedores, 10 por colaboradores y 4 por otros.

### III. Tratamiento

Una vez realizada la apertura y levantados los formularios en estos son escaneados junto con el formulario de registro, se procede a la revisión de cada caso individualmente para su digitalización en la matriz correspondiente y se remite vía correo a cada área responsable de los casos con su evidencia (formulario escaneado) que les compete para su correspondiente tratamiento a los fines de dar solución a la situación expuesta.

El proceso de atención a estos casos se clasifica en:

- o **Solución inmediata:** en un máximo de 5 días calendario, prorrogables por igual número de días si así lo amerita.
- o **Solución Planificada:** será en un plazo máximo de 30 días, prorrogables por 15 días más si lo amerita.

El tiempo máximo de solución de un caso no deberá exceder los 45 días calendario. El departamento de calidad en la gestión vela por el cumplimiento de estos plazos.

Las áreas impactadas en el periodo T1 2024 son las siguientes:

- o Financiero
- o Contabilidad
- o Administrativo
- o Comunicaciones
- o Recursos Humanos
- o Compras
- o Jurídica

Algunos casos se encuentran en proceso debido a su nivel de complejidad tienen una solución planificada como son:

**Disponibilidad de microondas funcionales:** el área responsable indicó se realizaría un requerimiento de compra durante el T2 para contrarrestar la situación de inconformidad presentada por los colaboradores ante el prolongado tiempo que les toma calentar sus almuerzos afectando su horario de comida establecido.

**Aumento de colaboradores en el área de entrega de expedientes/ Inclusión de regionales para el servicio entrega de expedientes/ mejora en el manejo y control de turnos en la entrega de expedientes:** el área responsable informó que estarían tomando en cuenta los casos reportados para ser considerados como oportunidad de mejora a ser aplicada a futuro debido a la complejidad de la aplicación de dichos cambios (recursos económicos, recursos humanos, recurso tecnológico, entre otros).

Ver gráfico:

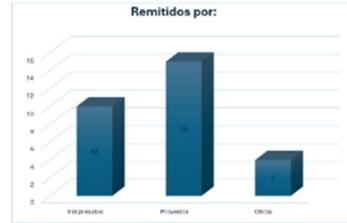


Gráfico 1. Remitidos por:

Los estatus de los casos se clasifican en:

**Creado:** cuando la queja, sugerencia o felicitación sea registrada por el/la colaborador(a) o ciudadano/cliente.

**Abierto:** cuando la queja, sugerencia o felicitación está en la etapa de análisis inicial, verificación de si aplica o no dicho caso y ser redireccionado a otra unidad organizacional o entidad gubernamental.

**En proceso:** se debe cambiar a este estatus antes de posada las 48 horas de la creación del caso.

**Cerrado:** se coloca este estatus una vez el caso haya sido solucionado.

**Declinado:** una vez analizado la queja, sugerencia o felicitación y la misma no aplique. Se deberá registrar las razones por la cual se colocará este estatus.

La siguiente tabla muestra la distribución de los casos levantados según la categoría que le corresponde y el estatus actual de dichos casos.

Temática	Estatus			
	Creado	En proceso	Cerrado	Declinado
Empatía			8	
Aspectos tangibles (Infraestructura)		1	2	1
Bienestar Laboral		10		
Profesionalidad			1	
Fiabilidad				
Capacidad de respuesta		4		
Seguridad		2		
Totales	0	17	11	1
<b>Total General</b>			<b>29</b>	

Las aperturas realizadas en este periodo T1 2024 presentan casos clasificados en:

Tipo	Cantidad de casos
Sugerencias	9
Quejas	15
Felicitación	5

Ver a continuación la gráfica de lo descrito anteriormente:



Gráfico 1. Tipo de casos.

**Mejora en la calidad del almuerzo ofrecido a colaboradores:** se nos envió la evidencia de varias comunicaciones remitidas a Comedores Económicos del Estado Dominicano (CEED) solicitando tanto la inclusión de menús atractivos como la mejora en la calidad del almuerzo, asegurando la inocuidad para garantizar la calidad esperada.

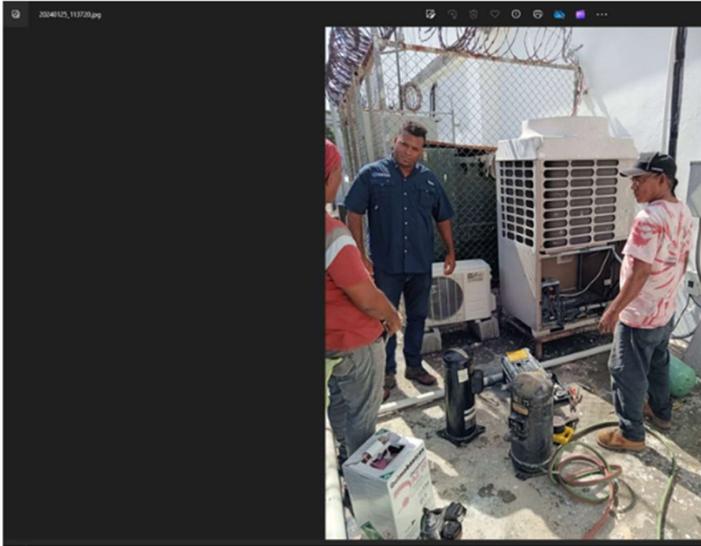
### IV. Conclusión

Las aperturas, tramitaciones y actividades asociadas a esta actividad han sido realizadas cumpliendo al 100% con la planificación diseñada para ser agotada en el primer trimestre 2024. Hemos realizado acompañamiento a las áreas para la solución de cada caso presentado, así como el debido seguimiento a las áreas rezagadas en la solución oportuna de sus casos.

En sentido general, durante este periodo hemos recibido buena receptividad de las áreas responsables de los hallazgos, así como buena disposición de estas en la solución de las quejas/sugerencias reportadas.

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

## Solución avería del aire realizada el 25-01-2024



**Queja:** El aire no sirve le falta gas.

**Acción tomada:** El aire fue recargado de refrigerante

### Tratamiento parcial tema de: microondas del personal

RE: Buzón de Quejas y Sugerencias

Comité FICIAN Males  
Por: Pato, Mauricio Alberto Rodríguez  
C/: Evelyn García Vialpán, Guadalupe Torres Perea, Yvett Francisca Santos López, Ramiro Antonio González Hernández, Lidia Susana Llanusa Díaz

Saludo Pato,

Por favor considerar el correo más abajo como respuesta a los gastos del personal interno por la cantidad de microondas que han salido fuera de servicio.

- 1- Se adquirirá nuevos microondas para el segundo trimestre. (Inclusive inventario de repuesto en almacén y suministros)
- 2- A corto plazo se reparan dos unidades. Pendientes de fondos de caja chica. Completar en 01/03/24. (Mantenimiento).

Gracias,

Dir: Yvett Francisca Santos López <yvett.santos@inabie.edu.do>  
Evaluado el: Viernes, 12 de febrero de 2024 10:22 a. m.  
Por: Pato, Mauricio Alberto Rodríguez <pato.ab@inabie.edu.do>, Evelyn García Vialpán <evelyn.garcia@inabie.edu.do>, Guadalupe Torres Perea <guadalupe.torres@inabie.edu.do>, Ramiro Antonio González Hernández <ramiro.gonzalez@inabie.edu.do>, Lidia Susana Llanusa Díaz <lidia.llanusa@inabie.edu.do>

Buenos días Comités,

Por favor realizar considerar a los fines de que podamos hacer la solicitud de compra de más microondas para el 2do trimestre. Adjunto preparar respuesta de las quejas.

Saludos,

Dir: Pato, Mauricio Alberto Rodríguez <pato.ab@inabie.edu.do>  
Evaluado el: Viernes, 12 de febrero de 2024 10:29 a. m.  
Por: Evelyn García Vialpán <evelyn.garcia@inabie.edu.do>, Guadalupe Torres Perea <guadalupe.torres@inabie.edu.do>, Yvett Francisca Santos López <yvett.santos@inabie.edu.do>, Ramiro Antonio González Hernández <ramiro.gonzalez@inabie.edu.do>, Lidia Susana Llanusa Díaz <lidia.llanusa@inabie.edu.do>

Buenos días,

Procedo a recibir los hallazgos observados en la apertura de buzón que realizamos recientemente, para el tratamiento y/o solución de lugar. Damos a este correo un seguimiento en las evidencias.

No gustaría destacar que las quejas y sugerencias deben ser respondidas en un plazo de 5 a 30 días máximo, dependiendo de la naturaleza del asunto. Debemos asegurarnos de tomar las medidas necesarias para abordar adecuadamente cada situación y encontrar soluciones apropiadas. Como departamento de Calidad en la Gestión, estamos dándole seguimiento a cada una de las quejas y sugerencias recibidas. Nuestro objetivo es garantizar la satisfacción de nuestros usuarios y mejorar continuamente nuestros servicios.

Si tiene alguna pregunta adicional o necesita más información, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

**4 Quejas:** Disponer de microondas en la institución que estén en buen funcionamiento y que haya una cantidad adecuada para la cantidad de personas que requerimos de este a diario.

**Acción tomada:**

- 1- Se adquirirán nuevos microondas para el segundo trimestre. (inclusive inventario de repuesto en almacén y suministros)
- 2- A corto plazo se reparan dos unidades. Pendientes de fondos de caja chica. Completar en 01/03/24. (Mantenimiento).

## Solución letrero colocado en 4to piso



**Sugerencia:** En recepción del 4to piso veo un mensaje dirigido a los oferentes donde los invitan a que se abstengan de ofrecer dinero y que solo deben cumplir con los pliegos. Creo que es de mal gusto, hay otras vías para enviar ese tipo de mensajes a los suplidores. Hay que reforzar la ética de los empleados y que rechacen cualquier oferta indecente.

**Acción tomada:** El mensaje fue colocado en un formato más formal y replicado en cada piso (como se puede observar en la imagen). El trasfondo del cartel es que los oferentes digan No al soborno y al cabildeo.

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

## Tratamiento parcial inconformidad de personal con el almuerzo


**INABIE**  
 Dirección de Recursos Humanos  
 Santo Domingo, D. N.  
 23 de enero del 2024

**INABIE/DRHH/ No.049/2024**

**COMEDORES ECONÓMICOS DEL ESTADO DOMINICANO DEPTO. DE COMERCIO Y TURISMO**  
**RECIBIDO**  
 Firma: [Firma] Fecha: 11/01/24

**Solista:**  
**Lic. Edgar Augusto Félix Méndez**  
 Director General  
 Comedores Económicos del Estado Dominicano (CEED)  
 Su Despacho. -

**Asunto:** Solicitud cambios en el Menú de almuerzo

Distinguido señor director:  
 Después de un cordial saludo, nos dirigimos a usted, para expresarle nuestro agradecimiento por la calidad del servicio de comida que nos proporciona. Sin embargo, nos gustaría sugerir la posibilidad de realizar algunos cambios en el menú de almuerzo actual. Hemos notado que dicho menú no ha sido tan popular o atractivo para nuestros colaboradores, y creemos que podríamos explorar nuevas opciones que puedan mejorar la experiencia.

Valoramos su compromiso con la calidad y la satisfacción nuestra, y confiamos en que cualquier ajuste realizado contribuirá positivamente al éxito continuo de Comedores Económicos.

Agradecemos de antemano su atención a la presente, reiterándole nuestros sentimientos de alta estima y consideración, le saluda.

Muy atentamente,  
  
**Amy Casado**  
 Directora Recursos Humanos  
 AC/yr

RUC: A01-5056-4  
 Av. 27 de Febrero, No. 555, sector Manguegus, Distrito Nacional, República Dominicana  
 TELÉFONOS (809) 732-2750 - (809) 732-2756  
 W.W.W. INABIE. GOB. DR. D.

**Queja/sugerencia:**  
 El almuerzo otorgado en la Institución (últimamente está presentado deficiencia, el arroz tiene un olor a factoria (sin lavar aparentemente) de muy mal gusto y la tardanza del mismo.

**Favor de mejorar el servicio de comida que se brinda al personal.**

**Acción tomada:** Se envió comunicación a CE reportando la necesidad de un cambio en el menú que resulte más atractivo para el personal.


**INABIE**  
**FORMULARIO QUEJAS Y SUGERENCIAS**  
*(La opinión es muy importante para nosotros)*

**DESEA FORMULAR UNA:**  
 Queja  / Sugerencia

**USTED COMPLETA ESTE FORMULARIO EN CALIDAD DE:**  
 Alumno  Padre  Empleado  Empleado MENEJO  Proveedor  Otros

**USTED DIRIGE ESTE FORMULARIO A:**  
 Dirección Ejecutiva  Dirección Administrativa y Financiera  Dirección de Planificación y Desarrollo   
 Dirección de Alimentación y Nutrición  Dirección de Salud y Servicios Sociales  Otro

**DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA:**  
 El arroz no suava, se falta mas.

**DATOS PERSONALES (OPCIONALES)**  
 Nombre: Juan STEVEN ACOSTA  
 Correo Electrónico: [Redacted]  
 Teléfono: 829-67014715

**DESEA RECIBIR NUESTRA RESPUESTA POR:**  
 Correo Electrónico  Presencial

*(Favor de responder en un máximo de 15 días hábiles para continuar mejorando)*


**INABIE**  
**FORMULARIO QUEJAS Y SUGERENCIAS**  
*(La opinión es muy importante para nosotros)*

**DESEA FORMULAR UNA:**  
 Queja  / Sugerencia

**USTED COMPLETA ESTE FORMULARIO EN CALIDAD DE:**  
 Alumno  Padre  Empleado  Empleado MENEJO  Proveedor  Otros

**USTED DIRIGE ESTE FORMULARIO A:**  
 Dirección Ejecutiva  Dirección Administrativa y Financiera  Dirección de Planificación y Desarrollo   
 Dirección de Alimentación y Nutrición  Dirección de Salud y Servicios Sociales  Otro

**DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA:**  
 No sugiero por favor, que se le quite el servicio a todas las provincias del país. Todas las dependencias funcionales deben permanecer en el departamento de Santiago de este dependiente muy por favor.

**DATOS PERSONALES (OPCIONALES)**  
 Nombre: [Redacted]  
 Correo Electrónico: [Redacted]  
 Teléfono: 829-678-1536

**DESEA RECIBIR NUESTRA RESPUESTA POR:**  
 Correo Electrónico  Presencial

*(Favor de responder en un máximo de 15 días hábiles para continuar mejorando)*


**INABIE**  
**FORMULARIO QUEJAS Y SUGERENCIAS**  
*(La opinión es muy importante para nosotros)*

**DESEA FORMULAR UNA:**  
 Queja  / Sugerencia

**USTED COMPLETA ESTE FORMULARIO EN CALIDAD DE:**  
 Alumno  Padre  Empleado  Empleado MENEJO  Proveedor  Otros

**USTED DIRIGE ESTE FORMULARIO A:**  
 Dirección Ejecutiva  Dirección Administrativa y Financiera  Dirección de Planificación y Desarrollo   
 Dirección de Alimentación y Nutrición  Dirección de Salud y Servicios Sociales  Otro

**DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA:**  
 Comedores Económicos, se necesitan que se hagan algunos cambios en el menú. Por favor, se le sugiere al proveedor que se le respalde el expediente. Buenas tardes también.

**DATOS PERSONALES (OPCIONALES)**  
 Nombre: [Redacted]  
 Correo Electrónico: [Redacted]  
 Teléfono: 849-6304757

**DESEA RECIBIR NUESTRA RESPUESTA POR:**  
 Correo Electrónico  Presencial

*(Favor de responder en un máximo de 15 días hábiles para continuar mejorando)*

**REGISTRO DE APERTURA BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**  
 Código: FO-SGC-00  
 Versión: 01  
 Emisión: Diciembre 2021  
 Pág. 1 de 1

**FECHA APERTURA:** 27/03/24

PISO	LLAVE	CANTIDAD
1-A	G50	3
1-B	G02	-
2	E04	-
3	F05	4
4-A	H49	-
4-B	E22	1
5	G93	-
6	G10	-
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>

Aperturado por: [Firma]  
 Representante  
 Oficina de Libre Acceso a la Información

[Firma]  
 Representante  
 Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad

**REGISTRO DE APERTURA BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**  
 Código: FO-SGC-00  
 Versión: 01  
 Emisión: Diciembre 2021  
 Pág. 1 de 1

**FECHA APERTURA:** 27-03-24

PISO	LLAVE	CANTIDAD
1-A	G50	3
1-B	G02	-
2	E04	-
3	F05	-
4-A	H49	-
4-B	E22	-
5	G93	-
6	G10	-
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>

Aperturado por: [Firma]  
 Representante  
 Oficina de Libre Acceso a la Información

[Firma]  
 Representante  
 Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad

**REGISTRO DE APERTURA BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**  
 Código: FO-SGC-00  
 Versión: 01  
 Emisión: Diciembre 2021  
 Pág. 1 de 1

**FECHA APERTURA:** 15-05-24

PISO	LLAVE	CANTIDAD
1-A	G50	9
1-B	G02	-
2	E04	-
3	F05	-
4-A	H49	-
4-B	E22	-
5	G93	-
6	G10	-
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>

Aperturado por: [Firma]  
 Representante  
 Oficina de Libre Acceso a la Información

[Firma]  
 Representante  
 Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

De: Patry Mayeline Abreu Rodriguez

Enviado el: miércoles, 1 de mayo de 2024 10:54 a. m.

Para: Rosa Margarita Santana Rosario <[rosa.santana@inabie.gob.do](mailto:rosa.santana@inabie.gob.do)>

CC: Rosaura Brito Brito <[rosaura.brito@inabie.gob.do](mailto:rosaura.brito@inabie.gob.do)>, Emelinda Guerrero Vallejo <[emelinda.guerrero@inabie.gob.do](mailto:emelinda.guerrero@inabie.gob.do)>, Gisela María Tarez Peña <[gisela.tarez@inabie.gob.do](mailto:gisela.tarez@inabie.gob.do)>

Asunto: Buzón de Quejas y Sugerencias

Buenos días,

Esperando se encuentren con bien, procedemos a remitir el hallazgo obtenido en la apertura de buzón que realizamos recientemente, esto para que sea realizado el debido tratamiento al caso.

Hay que destacar que las quejas y sugerencias deben ser respondidas en un plazo de 5 a 30 días máximo, dependiendo de la naturaleza del asunto. Debemos asegurarnos de tomar las medidas necesarias para abordar adecuadamente cada situación y encontrar soluciones apropiadas.

Como departamento de Calidad en la Gestión, estaremos dándole seguimiento a cada una de las quejas y sugerencias recibidas. Nuestro objetivo es garantizar la satisfacción de nuestros usuarios y mejorar continuamente nuestros servicios.

Si tiene alguna pregunta adicional o necesita más información, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Nº	TIPO	COMPLETADO POR	NOMBRE	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	VIA CONTACTO	DIRECCIÓN ORGANIZACIONAL	DESCRIPCIÓN	FECHA REGISTRO	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	ASIGNADO A	ACCIÓN TOMADA	ESTATUS	NIVEL DE CRITICIDAD
37	SUGERENCIA	PROVEEDOR	GEOVANNY ECHAVARRIA	809-573-7374	N/A	CORREO ELECTRONICO	CONTABILIDAD	Es inaceptable durar un día entero para entregar un expediente, favor mejorar la inocuidad y eficiencia en el área de recepción de contabilidad.	N/A	30/04/2024		Rosaura Brito/ Rosa Santana		CREADO	MEDIO

De: Patry Mayeline Abreu Rodriguez

Enviado el: miércoles, 17 de abril de 2024 11:28 a. m.

Para: Cornelio Florian Mateo <[cornelio.florian@inabie.gob.do](mailto:cornelio.florian@inabie.gob.do)>, Loida Eunice Leonardo Rijo <[loida.leonardo@inabie.gob.do](mailto:loida.leonardo@inabie.gob.do)>

CC: Yeudi Francisca Santos Japa <[yeudi.santos@inabie.gob.do](mailto:yeudi.santos@inabie.gob.do)>, Emelinda Guerrero Vallejo <[emelinda.guerrero@inabie.gob.do](mailto:emelinda.guerrero@inabie.gob.do)>, Gisela María Tarez Peña <[gisela.tarez@inabie.gob.do](mailto:gisela.tarez@inabie.gob.do)>

Asunto: Buzón de Quejas y Sugerencias

Muy buenos días,

Esperando este correo le encuentres con bien,

Procedo a remitir los hallazgos que impactan su área obtenidos en la apertura de buzón que realizamos recientemente, esto para el debido tratamiento y/o solución de lugar.

Anexo a este correo se encuentra la evidencia original correspondiente.

Nº	TIPO	COMPLETADO POR	NOMBRE	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	VIA CONTACTO	DIRECCIÓN ORGANIZACIONAL	DESCRIPCIÓN	FECHA REGISTRO	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	ASIGNADO A	ACCIÓN TOMADA	ESTATUS	NIVEL DE CRITICIDAD
35	SUGERENCIA	PROVEEDOR	AFRICA MONTAS	849-352-8822	<a href="mailto:afrika.montas@hotmail.com">afrika.montas@hotmail.com</a>	PRESENCIAL	CONTABILIDAD	Si ustedes en el área de espera tienen una inspección de calidad tendrán faltas graves, baños de sala de espera: -No tiene papel; -No tiene tapa el inodoro; -No tiene papel toalla; -No tiene jabón y zafacón sin tapa.	10/04/2024	15/04/2024		Rosaura Brito/ Rosa Santana		CREADO	ALTO

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

De: Patry Mayeline Abreu Rodriguez

Enviado el: martes, 5 de marzo de 2024 10:39 a. m.

Para: Cornelio Florian Mateo <cornelio.florian@inabie.gob.do>

CC: Yeudi Francisca Santos Japa <yeudi.santos@inabie.gob.do>; Emelinda Guerrero Vallejo <emelinda.guerrero@inabie.gob.do>; Gisela Maria Tavez Pena <gisela.tavez@inabie.gob.do>

Asunto: Buzón de Quejas y Sugerencias

Muy buenos días,

Esperando este correo le encuentres con bien,

Procedo a remitir los hallazgos obtenidos en la apertura de buzón que realizamos recientemente, para el debido tratamiento y/o solución de lugar.

N°	TIPO	COMPLETADO POR	NOMBRE	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	VIA CONTACTO	DIRECCIÓN ORGANIZACIONAL	DESCRIPCIÓN	FECHA REGISTRO	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	ASIGNADO A	ACCIÓN TOMADA	ESTATUS	NIVEL DE CRITICIDAD
10	QUEJIA	OTRO	MANUEL ARTURO NIN TERRERO	N/A	N/A	N/A	ADMINISTRATIVO	Se necesita urgentemente un espejo en el baño del 1er piso (Lobby)	13/01/2024	15/02/2024					

Quedamos a sus órdenes,

De: Patry Mayeline Abreu Rodriguez

Enviado el: lunes, 19 de febrero de 2024 10:00 a. m.

Para: Rosa Margarita Santana Rosario <rosa.santana@inabie.gob.do>; Rosaura Brito Brito <rosaura.brito@inabie.gob.do>

CC: Emelinda Guerrero Vallejo <emelinda.guerrero@inabie.gob.do>; Gisela Maria Tavez Pena <gisela.tavez@inabie.gob.do>

Asunto: Buzón de Quejas y Sugerencias

Buenos días,

Procedo a remitir los hallazgos obtenidos en la apertura de buzón que realizamos recientemente.

Anexo a este correo se encuentran las evidencias originales correspondientes.

Aprovechar la ocasión para felicitarles y exhortarles continuar reflejando el trato afable y amable que nos debe caracterizar cada día como institución.

TIPO	COMPLETADO POR	NOMBRE	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	VIA CONTACTO	DIRECCIÓN ORGANIZACIONAL	DESCRIPCIÓN
FELICITACION	PROVEEDOR	BLAS ISRAEL MEJIA	809-709-2889	PANADERIBABETH@HOTMAIL.COM	PRESENCIAL	Financiera	Felicidades por la recepción de las facturas y el excelente trabajo de los encargados de recibir las facturas
FELICITACION		ESMERALDA SOSA	809-529-2289		PRESENCIAL	Financiera	Agradezco por el excelente trabajo que realizan los encargados y su equipo, son muy competentes y amables es el mejor departamento que habido en INABIE

De: Patry Mayeline Abreu Rodriguez

Enviado el: jueves, 18 de enero de 2024 04:05 p. m.

Para: Silvia Nalleli Duran Payami <silvia.duran@inabie.gob.do>; Estarlin Arsenio Taveras Laureano <estartin.taveras@inabie.gob.do>

CC: Genesis Nazaret Villafana Sepulveda <genesis.villafana@inabie.gob.do>; Yeudi Francisca Santos Japa <yeudi.santos@inabie.gob.do>; Gisela Maria Tavez Pena <gisela.tavez@inabie.gob.do>; Emelinda Guerrero Vallejo <emelinda.guerrero@inabie.gob.do>; Xandry Vicioso Ramos <xandry.vicioso@inabie.gob.do>; Yunior Miguel Bonilla Rodriguez <yunior.bonilla@inabie.gob.do>; Magreli Valdez <magreli.valdez@inabie.gob.do>; Evelyn Mercedes Cruz Hiciano <evelyn.cruz@inabie.gob.do>

Asunto: Buzón de Quejas y Sugerencias

Buenas tardes,

Esperando se encuentren con bien,

Notificamos por esta vía el inicio de apertura de buzón de quejas y sugerencias del presente año 2024. Nos gustaría destacar que las quejas y sugerencias deben ser respondidas al usuario en un plazo de 5 a 30 días máximo, dependiendo de la naturaleza del asunto. Debemos asegurarnos de tomar las medidas necesarias para abordar adecuadamente cada situación y encontrar soluciones apropiadas. Debe remitirse al Dpto. de Calidad en la Gestión las evidencias que reflejen el tratamiento realizado a cada caso.

Procedo a remitir los hallazgos obtenidos en la apertura de buzón que realizamos recientemente, para el tratamiento y/o solución de lugar.

En anexo se encuentra la evidencia en ambos formatos ya que el escáner no captura los datos porque fue completado con lápiz.

N°	TIPO	COMPLETADO POR	NOMBRE	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	VIA CONTACTO	DIRECCIÓN ORGANIZACIONAL	DESCRIPCIÓN	FECHA REGISTRO	FECHA APERTURA
1	SUGERENCIA	OTRO	RAMÓN SOTO	829-790-7231	ramon.soto@gmail.com	N/A	OTROS	En recepción del 4to piso veo un mensaje dirigido a los oferentes donde los invitan a que se abstengan de ofrecer dinero y que solo deben cumplir con los pliegos. Creo que es de mal gusto, hay otras vías para enviar ese tipo de mensajes a los proveedores. Hay que reforzar la ética de los empleados y que rechacen cualquier oferta indecente.	N/A	15/01/2024

Agradeceríamos nos notifiquen que área será responsable de tratar el caso aunque para la solución deba darse una articulación entre varias. Como departamento de Calidad en la Gestión, estaremos dándole el debido seguimiento a cada una de las quejas y sugerencias recibidas. Nuestro objetivo es garantizar la satisfacción de nuestros usuarios y mejorar continuamente nuestros servicios.

Si tiene alguna pregunta adicional o necesita más información, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

## FICHA TÉCNICA

### I. Levantamiento de Datos Estadísticos

<b>Población</b>	Padres, Madres o Tutores de estudiantes que reciben servicios de salud de forma presencial (341)
<b>Ámbito</b>	Servicios de salud brindados en la sede del INABIE
<b>Muestra</b>	Con un margen de error de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:
	<b>Servicios Presenciales de Salud</b> 181
	<b>Servicio de Salud Bucal</b> 65
	<b>Servicio de Salud Visual</b> 85
<b>Servicio de Salud Auditiva</b> 31	
<b>Método a utilizar</b>	Cuestionario presencial
<b>Fecha de levantamiento</b>	13 de mayo –14 de junio
<b>Responsables</b>	Dirección de Planificación y Desarrollo, Nelsy Campusano responsable del levantamiento y Gisela Tavarez responsable de procesar la información

Comentario: El motivo por el cual no se aplicarán encuestas virtuales, es porque nuestros servicios solo se ofrecen de manera presencial al ciudadano.

### II. Programación de Aplicación de Encuesta

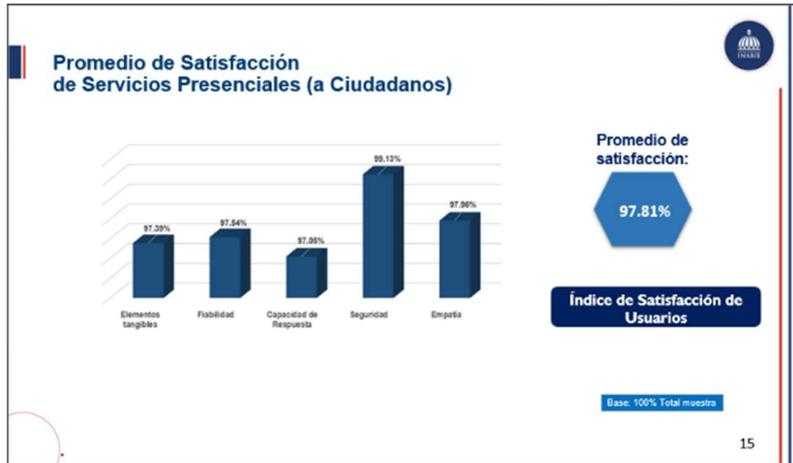
Actividad	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Responsable	Periodo de Aplicación
Analizar los servicios institucionales y definir el alcance para la aplicación de las encuestas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo de solicitud de la data.</li> <li>Plantilla cálculo de la muestra.</li> <li>Ficha técnica.</li> <li>Programación.</li> </ul>	Cantidad de servicios a encuestar	Departamento de Calidad en la Gestión Departamento de Gestión de Salud Escolar	Abril, 2024
Aplicar encuestas de satisfacción a los padres, madres o tutores de los usuarios de servicios de salud escolar, brindados en la sede institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tabla de Resultados.</li> <li>Informe resultados.</li> </ul>	Cantidad de usuarios encuestados	Departamento de Calidad en la Gestión	Mayo-Junio, 2024
Coordinar, elaborar y socializar el plan de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mejora.</li> </ul>	Plan de mejora elaborado y socializado	Departamento de Calidad en la Gestión	Agosto 2024 – Febrero 2025



### Resultados de Satisfacción: Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



Selección de pregunta	Selecciones	% Todas las respuestas de preguntas	% Todas las respuestas de encuestas
Salud Auditiva	32	17.02%	17.02%
Salud Bucal	65	34.57%	34.57%
Salud Visual	91	48.40%	48.40%



## Plan de Acción

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Recursos	Área responsable
Servicios presenciales (a estudiantes)	Empatía (La facilidad con que contagua realizar una cita para la consulta)	Dificultad de acceso para agendar la cita.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar apoyo en el trámite y gestión de la colocación de citas vía llamada y/o presencial a los ciudadanos que ameriten esas asistencias.</li> <li>Validar que el portal de citas web permita y registre correctamente la solicitud de más de un servicio en el mismo día.</li> </ul>	Humano, financiero tecnológico.	Departamento de Gestión de Salud Escolar/Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
Servicios presenciales (a estudiantes)	Elementos Tangibles (La modernización de las instalaciones y los equipos). Capacidad de Respuesta (El tiempo de espera antes de ser atendido).	Falta de organización de los expedientes médicos de los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estandarizar las etapas de creación, clasificación, valoración y ordenación de los expedientes médicos de acuerdo con los lineamientos a ser definidos.</li> <li>Desarrollar un módulo que permita la gestión digital de los expedientes médicos.</li> </ul>	Humano, financiero tecnológico.	Departamento de Gestión de Salud Escolar; Sección de Archivo Central/Dirección de la Información y Comunicación.
Servicios presenciales (a estudiantes)	Empatía (La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente).	Falta de conocimiento por parte de los padres sobre el código de vestimenta y otros requerimientos del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicar en los distintos canales institucionales de forma permanente los requisitos, deberes y derechos del servicio para la ampliar su puesta de conocimiento.</li> <li>Diffundir periódicamente a través de los diferentes canales digitales el instructivo audio-visual para la creación de citas y otras informaciones relevantes del servicio.</li> <li>Delegar un personal que oriente a los usuarios de servicio sobre las informaciones del servicio de forma presencial.</li> </ul>	Tecnológico y humano	Departamento de Gestión de Salud Escolar; Departamento de Comunicaciones/Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.



**Sondeo sobre la Percepción de la Comunicación Externa del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE)**

## INFORME

El pasado 14 de mayo de 2024, el Departamento de Comunicaciones del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE) realizó un sondeo entre periodistas de diferentes medios de comunicación para conocer la percepción de la comunicación externa del instituto. El sondeo fue llenado por 40 periodistas a través de un formulario de Google, que el departamento suministró. El 50 % hombres y el 50 % mujeres.

1) Sexo  
40 respuestas



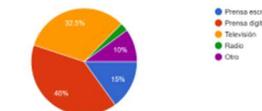
El grupo de mayor edad que respondió fue de 30-49 con un 52.5 %.

2) Edad  
40 respuestas



El 40 % corresponde a periodistas que laboran en medios digitales, el 32.5 % para televisión y el 15 % en periódicos impresos.

4) ¿Para qué tipo de medio labora?  
40 respuestas



# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

## Hallazgos

El 100 % de los periodistas que llenaron el sondeo conocen o han escuchado hablar del INABIE.

6) ¿Conoce o ha escuchado hablar del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE)?

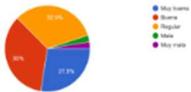
36 respuestas



A su vez, al nivel general, el 62.5 % tiene una percepción positiva del INABIE y el 5 % una negativa.

6) ¿Cómo califica la percepción que tiene usted sobre INABIE?

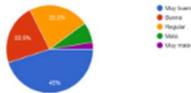
40 respuestas



El 67.5% considera que la mayoría de las informaciones del INABIE publicadas en los medios de comunicación es muy buena y/o buena, un 10 % el dio la categoría de "mala y/o muy mala".

7) ¿Cómo califica la mayoría de las informaciones del INABIE publicadas en los medios de comunicación?

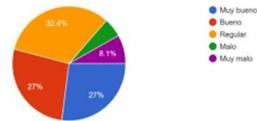
40 respuestas



A la hora de evaluar el nivel de respuesta de la institución ante denuncias, quejas y difusión de informaciones de interés general, el 54 % dio una calificación de muy bueno o bueno. El 32.4 % lo consideró regular y el 15.5 % lo consideró "malo y/o muy malo".

10) ¿Cómo califica el nivel de respuesta de la institución ante denuncias, quejas o difusión de informaciones de interés general?

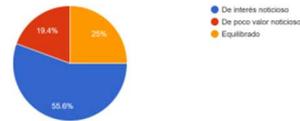
37 respuestas



Ante la pregunta, ¿cómo valora el contenido de las notas de prensa que difunde el instituto?, el 55 % dijo que es de interés noticioso, el 25 % lo consideró equilibrado y un 20 % estableció que es de poco valor noticioso.

11) ¿Cómo valora el contenido de las notas de prensa que difunde el instituto?

36 respuestas

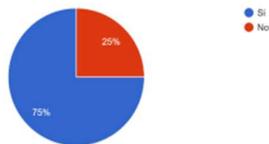


## Redes sociales

El 75 % de los periodistas conocen las redes sociales de INABIE y el 71.4 % tuvo una valoración positiva del contenido del organismo en las redes sociales. Solo el 8.6 % consideró que el contenido es "malo y/o muy malo".

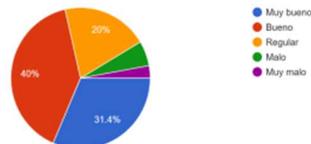
8) ¿Conoce las redes sociales del INABIE?

36 respuestas



9) ¿Cómo considera el contenido en las redes sociales del INABIE?

35 respuestas



## Acción de Mejora No. 4

### Criterio No. 4 – Alianzas y Recursos

**Subcriterio 4.4** – Gestionar la información y el conocimiento.

**Ejemplo 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.

AREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	TAREAS	AVANCE
<p>No se evidencia la implementación de mecanismos para la retención del conocimiento de los colaboradores que dejan de laborar en la organización.</p>	<p>Implementar un programa formalizado de aprendizaje entre los colaboradores de la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir políticas que aseguren la transferencia del conocimiento entre los colaboradores de la organización.</li> <li>Implementar un programa de acciones formativas para la transferencia mutua de los conocimientos y habilidades técnicas entre los colaboradores.</li> <li>Implementar herramientas TICs de aprendizaje virtual a lo interno de la institución.</li> </ul>	<p>30%</p>

## 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

---

**Acción implementada:** Se elaboró un documento estandarizado, indicando la obligatoriedad de salvaguardar la información generada por las áreas de la institución, colocando todos los archivos en las carpetas compartidas en la red para ser respaldadas continuamente, según las políticas ya establecidas.

**Estado de Cumplimiento:** 30%

**Resultado Final:** Objetivo en proceso.

**Evidencias:**

- Borrador de Procedimiento de Solicitud de Creación, Modificación o Restricción de Acceso a la Red.
- Correo de remisión de borrador a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Lista de asistencia de reuniones de seguimiento.

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

 INABIE	SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN O RESTRICCIÓN DE ACCESO A LA RED	Código: INABIE-TIC-PROC-002
		Versión: 02
		Emisión: Mayo 2023
		Revisión: Mayo 2024
Procedimiento		

## 5. Documentos de Referencia

- 5.1 NORTIC A7:2016 sobre la Norma para la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Estado Dominicano, de fecha 15 de abril de 2016.
- 5.2 Norma ISO 27001:2013 sobre el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

## 6. Instrumentos de Uso

- 6.1 Sistema de solución de soporte al usuario Zammad.

## 7. Responsabilidades Generales

### 7.1 Departamento solicitante:

- 7.1.1 Realizar la solicitud de recurso compartido a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

### 7.2 Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación:

- 7.2.1 Recibir solicitud y proceder a dar el servicio.
- 7.2.2 Suministrar los accesos compartidos al personal de la institución.
- 7.2.3 Establecer mecanismos de control, verificación y monitoreo de cambio de contraseña.
- 7.2.4 Asegurar que todas las áreas de la institución tengan sus propias carpetas compartidas.
- 7.2.5 Respalda la información dentro de las carpetas compartidas en la red.

### 7.3 Dirección de Recursos Humanos:

- 7.3.1 Realizar las solicitudes de creación de acceso al personal de nuevo ingreso.

### 7.4 Encargados de Área:

- 7.4.1 Asegurar que la información generada por el área sea almacenada dentro de las carpetas compartidas.

 INABIE	SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN O RESTRICCIÓN DE ACCESO A LA RED	Código: INABIE-TIC-PROC-002
		Versión: 02
		Emisión: Mayo 2023
		Revisión: Mayo 2024
Procedimiento		

## 8. Políticas del Procedimiento

### Lineamientos Generales:

- 8.1 En caso de requerir acceso a recursos compartidos de un departamento o área diferente al del solicitante, la solicitud deberá contar con la autorización del administrador de dicho recurso (dueño de la carpeta o encargado del área).
- 8.2 Los encargados de las áreas serán quienes determinen quienes tendrán acceso a esas carpetas, y qué nivel de permiso o acceso tendrá cada personal autorizado (de "solo lectura" o de "escritura").
- 8.3 Toda solicitud de recurso compartido deberá especificar los niveles de permiso o acceso que tendrá el personal autorizado (de "solo lectura" o de "escritura").
- 8.4 El acceso a las carpetas compartidas deberá delimitarse a los usuarios que realmente necesitan la información y se debe proteger el ingreso con contraseñas.
- 8.5 No se dará acceso a recursos de la plataforma al personal que no cuente con el usuario de la plataforma.
- 8.6 El personal que no cuente con un equipo tecnológico de la institución no tendrá acceso a los recursos compartidos.

### Aseguramiento de la Información Institucional:

- 8.7 Toda área dentro del organigrama de la institución deberá contar con una carpeta compartida en la red local, con fines de resguardar la información generada por la misma.
- 8.8 Toda información generada por el área durante la ejecución de sus operaciones deberá ser resguardada dentro de su carpeta compartida. Queda prohibido guardar información personal dentro de la misma.
- 8.9 Los encargados de las áreas deberán asegurar que la información contenida dentro de las carpetas compartidas en la red solo sea información que pueda ser relevante para la institución, y serán quienes decidan la organización de la información dentro de las carpetas.
- 8.10 La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá asegurar que la información contenida dentro de las carpetas sea respaldada, según lo establecido en el Procedimiento de Respaldo de Seguridad y Recuperación de Información.

## 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

### Borrador - Solicitud de Creación, Modificación o Restricción de Acceso a la Red



Jokaira Santos Santamaria

Para Kenhichi Sasaki Tabata; Ernesto Vantroy De Jesus Olmos; Manuel O. Brito  
CC Gisela Maria Tavarez Pena

jueves 16/5/2024 11:58 a. m.

Esta es la versión más reciente, aunque ha realizado cambios en otra copia. Haga clic aquí para ver el resto de versiones.  
Mensaje reenviado el 24/5/2024 11:13 a. m..



Buenos días estimados.

Espero que se encuentren muy bien.

Acorde con lo anteriormente conversado en la cadena de correos y en pasadas reuniones, en el adjunto se encuentra el borrador del documento de **Solicitud de Creación, Modificación o Restricción de Acceso a la Red**, con las modificaciones sugeridas resaltadas en amarillo.

Favor de revisar y remitir sus comentarios para ajustar de ser necesario, y posteriormente someter a aprobación.

Cualquier inquietud o sugerencia, estamos a la orden.

Saludos cordiales,



Jokaira Santos Santamaria  
Analista de Calidad en la Gestión

TEL: 809-732-2750 | EXT:  
[jokaira.santos@inabie.gob.do](mailto:jokaira.santos@inabie.gob.do)  
WEB: [INABIE.GOB.DO](http://INABIE.GOB.DO)

De: Kenhichi Sasaki Tabata <[kenhichi.sasaki@inabie.gob.do](mailto:kenhichi.sasaki@inabie.gob.do)>

### RE: Borrador - Solicitud de Creación, Modificación o Restricción de Acceso a la Red

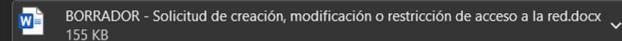


Jokaira Santos Santamaria

Para Kenhichi Sasaki Tabata; Ernesto Vantroy De Jesus Olmos; Manuel O. Brito  
CC Gisela Maria Tavarez Pena

viernes 24/5/2024 11:15 a. m.

Esta es la versión más reciente, aunque ha realizado cambios en otra copia. Haga clic aquí para ver el resto de versiones.



Buenos días estimados.

Le remito un cordial recordatorio acerca de remitirnos los comentarios respecto a las modificaciones sugeridas en el documento, resaltadas en amarillo.

Saludos cordiales,



Jokaira Santos Santamaria  
Analista de Calidad en la Gestión

TEL: 809-732-2750 | EXT:  
[jokaira.santos@inabie.gob.do](mailto:jokaira.santos@inabie.gob.do)  
WEB: [INABIE.GOB.DO](http://INABIE.GOB.DO)

1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

 INABIE Formulario	<b>REGISTRO DE PARTICIPANTES REUNIONES INTERNAS</b>	Código: INABIE-SGC-FO-001
		Versión: 04

<b>Nombre de la Actividad:</b> Seguimiento Plan de Mejora Institucional 2024	<b>Fecha:</b> 15/05/2024
<b>Lugar:</b> Oficina de Recursos Humanos	<b>Horario:</b> 2:45 p.m.
<b>Coordinador/a:</b> Jokaira Santos Santamaria	<b>Unidad a la que pertenece:</b> Calidad en la Gestión

No	Nombre y Apellido	Cargo	Unidad/Área	Firma
1	Gennis Abreu R.	Dir. Recursos Humanos	RRHH	
2	Jokaira Santos	Analista	Calidad en la Gestión	
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

## Acción de Mejora No. 5

### Criterio No. 4 – Alianzas y Recursos

#### Subcriterio 4.5 – Gestionar la tecnología

**Ejemplo 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.

AREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	TAREAS	AVANCE
No se aplican las TICs para proporcionar servicios en línea y facilidades de solicitudes remotas.	Disponer canales tecnológicos para la gestión de servicios en línea.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Priorizar servicios claves a automatizar.</li><li>• Simplificar, digitalizar y automatizar los trámites de los servicios seleccionados.</li><li>• Desarrollar las herramientas tecnológicas para la gestión de servicios seleccionados.</li></ul>	100%

**Acción implementada:** La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación puso en marcha el Sistema de Solicitud de Citas en el mes de enero del año 2024, en donde permite a la población realizar sus citas para utilizar el Servicio de Salud Escolar.

Dicho sistema puede ser accedido a través del Portal Institucional del INABIE.

**Estado de Cumplimiento:** 100%

**Resultado Final:** Objetivo logrado.

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

## Evidencias:

- Documento de Especificaciones Técnicas del Módulo de Gestión de Citas para los servicios de Salud.
- Correo de Comunicación Interna sobre reseñas del lanzamiento del Sistema de Gestión de Citas.
- Capturas del Sistema de Gestión de Citas.



### CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Propósito del Módulo.....	8
3. Objetivo general del Módulo.....	3
4. Objetivos específicos del Módulo.....	4
5. Alcance del Proyecto.....	4
6. Perspectiva del Módulo.....	6
7. Funcionalidad del Módulo.....	5
8. Características de los usuarios.....	6
9. Restricciones del Módulo.....	7
10. Seguridades y dependencias del Módulo.....	7
11. Evaluación preliminar del Módulo.....	7
12. Requerimientos específicos del Módulo.....	8
13. Requerimientos básicos de los usuarios del Módulo.....	10
14. Requerimientos funcionales del Módulo.....	11
15. Requerimientos no funcionales del Módulo.....	12
16. Requerimientos de consistencia del Módulo.....	12
17. Aplicación del Módulo.....	15
18. ARQUITECTURA DE SOFTWARE.....	16
19. DIAGRAMAS DE CASOS DE USO.....	16
20. Resumen.....	33
21. Definiciones, siglas y abreviaturas.....	35
22. Anexos.....	39

### 1. Introducción

Los servicios de salud del INABIE se ven comprometidos por largas esperas y turnados, lo que genera estrés, pérdida de tiempo y mala calidad en el cuidado de los niños. Por ejemplo, las citas de un paciente se registran manualmente en los horarios de los médicos, lo que genera cancelaciones y reaprovechamientos frecuentes. Además, el proceso de registro médico a distancia requiere que los médicos tomen el mismo medicamento a diferentes ritmos con distintos horarios, sin tener en cuenta el historial médico del paciente. Este proceso manual se propugna a errores y caídas de flujo de datos diagnósticos para su consulta.

### 2. Propósito del Módulo.

El tiempo de atención a los pacientes para acceder o cancelar una cita, la oportunidad, rapidez y precisión en los diagnósticos y formulación cuando estos se vuelven repetitivos es coherente en pacientes que miden la calidad del servicio en una institución que ofrece servicios de salud. Un módulo de información que apoye la labor de los médicos y del personal administrativo optimizará la necesidad y problemática planteada por el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE).

El propósito del presente documento es informar el esquema técnico para la creación del SODIE el cual incluye desde su fase inicial de identificación de la problemática identificada hasta la implementación del módulo que resuelva dicha necesidad. Esta documentación servirá de apoyo para los usuarios administrativos, médicos y pacientes para su uso e implementación.

### 3. Objetivo general del Módulo.

Desarrollar un módulo de información que automatice los procesos de migración de citas, formulación médica y gestión de historiales clínicos los servicios de salud que ofrece el INABIE.

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

## 12. Requerimientos específicos del Módulo.

Se registran los requerimientos base para el desarrollo del módulo de gestión médica, atención de citas y registro de historias clínicas.

Número de Requerimiento	de R1
Nombre de Requerimiento	de Gestión Usuarios
Tipo de Requerimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Requerimiento <input type="checkbox"/> Restricción
Prioridad de Requerimiento	de <input checked="" type="checkbox"/> Alta/Escencial <input type="checkbox"/> Media/Deseado <input type="checkbox"/> Baja/Opcional
Descripción de Requerimiento	Permitir el registro de los usuarios de la plataforma

Número de Requerimiento	de R2
Nombre de Requerimiento	de Gestión Citas
Tipo de Requerimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Requerimiento <input type="checkbox"/> Restricción
Prioridad de Requerimiento	de <input checked="" type="checkbox"/> Alta/Escencial <input type="checkbox"/> Media/Deseado <input type="checkbox"/> Baja/Opcional
Descripción de Requerimiento	Permitir al auxiliar la creación, modificación y eliminación de citas

Número de Requerimiento	de R3
Nombre de Requerimiento	de Gestión Agenda
Tipo de Requerimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Requerimiento <input type="checkbox"/> Restricción
Prioridad de Requerimiento	de <input checked="" type="checkbox"/> Alta/Escencial <input type="checkbox"/> Media/Deseado <input type="checkbox"/> Baja/Opcional
Descripción de Requerimiento	Permitir al médico revisar la programación de citas y pacientes asignados

Número de Requerimiento	de R4
Nombre de Requerimiento	de Registro Historia Clínica
Tipo de Requerimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Requerimiento <input type="checkbox"/> Restricción
Prioridad de Requerimiento	de <input checked="" type="checkbox"/> Alta/Escencial <input type="checkbox"/> Media/Deseado <input type="checkbox"/> Baja/Opcional
Descripción de Requerimiento	Permitir la creación, modificación, consulta y almacenamiento de las historias clínicas

Número de Requerimiento	de R5
Nombre de Requerimiento	de Generación de Informes
Tipo de Requerimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Requerimiento <input type="checkbox"/> Restricción
Prioridad de Requerimiento	de <input checked="" type="checkbox"/> Alta/Escencial <input type="checkbox"/> Media/Deseado <input type="checkbox"/> Baja/Opcional
Descripción de Requerimiento	Ofrecer reportes de las atenciones realizadas y cantidad de lentes y aparatos auditivos disponibles y entregados

Número de Requerimiento	de R6
Nombre de Requerimiento	de Gestión de servicios
Tipo de Requerimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Requerimiento <input type="checkbox"/> Restricción
Prioridad de Requerimiento	de <input checked="" type="checkbox"/> Alta/Escencial <input type="checkbox"/> Media/Deseado <input type="checkbox"/> Baja/Opcional
Descripción de Requerimiento	Permitir la creación, modificación, consulta y almacenamiento de los servicios de salud

DIAGRAMA CASO DE USO



DIAGRAMA DE ACTIVIDADES



DIAGRAMA DE CLASE



**CASO DE USO** : REGISTRO Y GUARDADO DE INFORMACION  
**ACTORES** : PADRE, MADRE TUTOR O AUXILIAR  
**PRECONDICION** : ESTAR REGISTRADO  
**POSCONDICION** : ACCEDER A SU PERFIL

### FLUJO DE EVENTOS BASICO (REGISTRO Y GUARDADO DE INFORMACION)

1. El caso de uso inicia cuando el padre, madre o tutor su usuario y contraseña correspondiente.
2. El padre, madre o tutor ingresa a la página del SISBIE.
3. El paciente debe ingresar su usuario y contraseña la cual fue entregada por el módulo.
4. Si los datos ingresados son correctos el módulo le mostrara en pantalla su perfil.

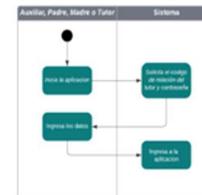
### FLUJO DE EVENTOS ALTERNATIVOS

**Datos incorrectos:** En el paso 3 de flujo de inicio de sesión si el usuario y la contraseña están sacados el módulo informara al usuario que debe digitar los datos de nuevo.  
**Cancelar:** El usuario o paciente puede salir de la aplicación en cualquier momento sin guardar datos.

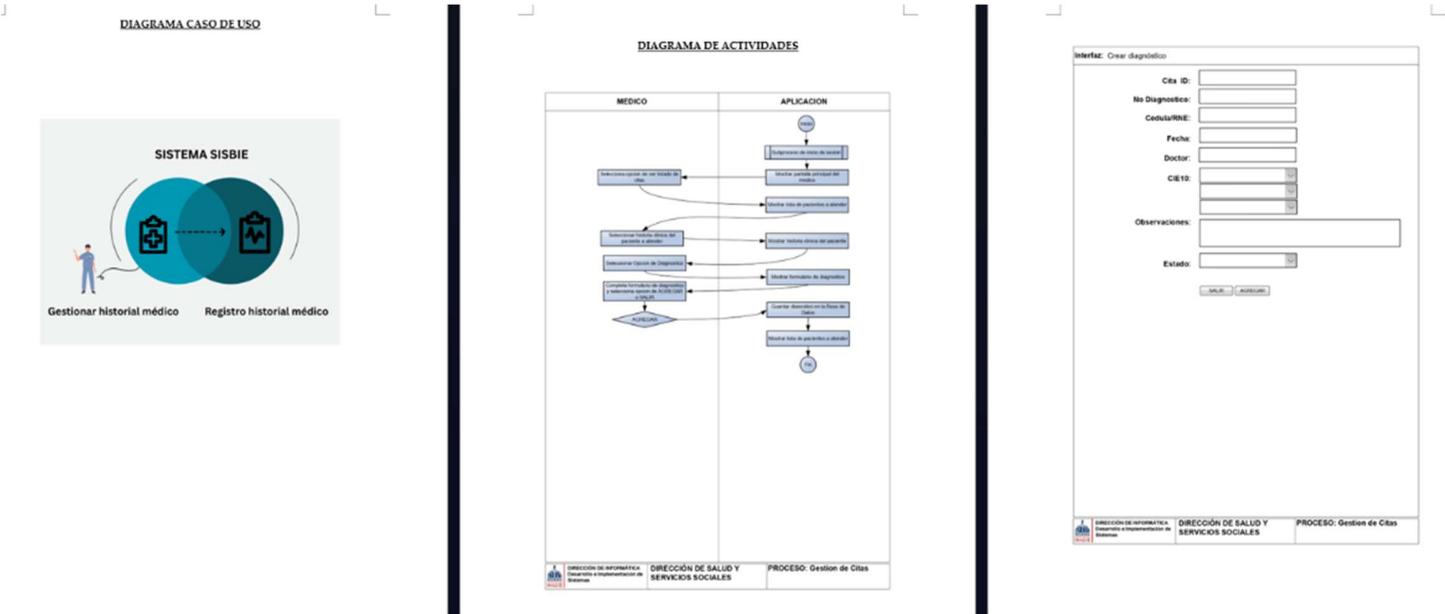
DIAGRAMA CASO DE USO



DIAGRAMA DE ACTIVIDADES



# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024



GOBIERNO DE LA REPUBLICA DOMINICANA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

INICIO    SOBRE NOSOTROS    SERVICIOS    TRANSPARENCIA    NOTICIAS    CONVENIOS Y ACUERDOS

- Programa de Alimentación Escolar
- Servicio de Salud Escolar >
- Programa Servicios de Nutrición Escolar
- Programa Servicios Sociales Escolar >
- Servicio de Salud Bucal
- Servicio de Salud Visual
- Servicio de Salud Auditiva
- Servicio de Salud Preventiva
- Haz tu cita aquí

**SISBIE**  
Salud Escolar - Login

Cédula  
02 402XXXXXXX

Contraseña  
\*\*\*\*\*

[¿Problemas al ingresar?](#)

1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

 Servicio de Salud Escolar    Hola, [jokaira.santos](#)    INABIE    CERRAR SESIÓN

¿Necesitas ayuda?

**Beneficiarios**

[Beneficiarios](#)    [Agregar Beneficiario](#)

Beneficiarios bajo tutela (0) ▾

**Agendar cita**

[Por Calendario](#)    [Por Varios Servicios](#)

Citas agendadas

Servicio de Salud Escolar    Hola,

**AGENDAR CITA**

Nombre del beneficiario/estudiante  
Nombre del beneficiario/estudiante ▾

Seleccionar el servicio

<input checked="" type="radio"/> Salud Auditiva	<input type="radio"/> Salud Bucal
<input type="radio"/> Salud Visual	<input type="radio"/> Evaluación Nutricional

Seleccionar fecha

Cupos disponibles: ▼  
Cupos llenos: ▲  
Días feriados o no disponibles: ▶

< 2024 > ▶

	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie
Enero					
Febrero					1
Marzo					
Abril					
Mayo	4	5	6	7	8
Junio	11	12	13	14	15
Julio					
Agosto					
Septiembre	18	19	20	21	22
Octubre					
Noviembre	25	26	27	28	29
Diciembre					

Fecha seleccionada: **13/03/2024**

No event for today, so take a rest! :)

## Acción de Mejora No. 6

### Criterios No. 5, 8 y 9 – Procesos, Resultados de Responsabilidad Social y Resultados Clave de Rendimiento

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

**Ejemplo 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.).

**Subcriterio 8.1** – Mediciones de percepción, respecto a:

**Ejemplo 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 las actividades humanitarias.

**Ejemplo 6.** El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

**Subcriterio 9.1** – Resultados externos: servicios o productos y valor público.

**Ejemplo 1.** Resultados en términos de calidad y cantidad de servicios y productos ofrecidos.

**Ejemplo 2.** Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).

**Ejemplo 3.** Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados).

**Ejemplo 6.** Resultados de innovaciones en servicios/productos.

## 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

AREA DE MEJORA	ACCION DE MEJORA	TAREAS	AVANCE
No se evidencia la existencia de un sistema de información integral y digital que asegure el registro controlado y consulta permanente de las métricas e indicadores de resultados e impacto de los servicios ofrecidos	Implementar un sistema de información integral para el registro, control y consulta oportuna de los resultados de los servicios institucionales, que permita su reutilización en la toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar levantamientos sobre las necesidades del sistema y los datos estadísticos correspondientes.</li><li>Desarrollar el sistema de información integral atendiendo a las necesidades identificadas.</li><li>Implementar la plataforma, capacitar a las partes interesadas y poner en marcha su utilidad.</li></ul>	60%

**Acción implementada:** La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, en conjunto con el Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, sostuvieron una reunión con los requisitos que debe de cumplir con el sistema. Dichas áreas están desarrollando un sistema para la automatización de la formulación y monitoreo del Plan Operativo Anual de la institución. Actualmente está en fase final del desarrollo de la parte de formulación presupuestaria. Queda pendiente desarrollar la fase de monitoreo.

**Estado de Cumplimiento:** 60%

**Resultado Final:** Objetivo en proceso.

### Evidencias:

- Correo de solicitud de desarrollo del sistema.
- Listado de participación de reunión de coordinación del proceso de automatización del POA.
- Capturas del sistema en desarrollo.

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

## Julia Feliz Pena

**De:** Julia Feliz Pena  
**Enviado el:** martes, 23 de enero de 2024 09:28 a. m.  
**Para:** Kenhichi Sasaki Tabata; Ernesto Vantroy De Jesus Olmos; Nicolle Denis Dominguez Gonzalez  
**CC:** Israel Rosey Perez; Limbert Junior Perez Pena; Luz María Cruz Hernandez  
**Asunto:** Desarrollo de la Herramienta automatizada de formulación

Buenos días equipo,

Luego de un cordial saludo, utilizamos esta vía para solicitar retomar el desarrollo de nuestra herramienta automatizada para la formulación del Plan Operativo Anual (POA). Por favor sugerir en respuesta a este correo una fecha y horario donde podamos reunirnos para ver los avances hasta la fecha y definir nuestro plan de acción.

Ante cualquier inquietud estamos para servirles.

Quedamos atentos,  
**¡Feliz día!**

INABIE Formulario		REGISTRO DE PARTICIPANTES REUNIONES INTERNAS	Código: INABIE-SGC-FO-001 Versión: 04	
Nombre de la Actividad: Coordinación proceso automatización para la formulación POA 2025		Fecha: 30 enero 2024		
Lugar: Oficina Dirección Planificación y Desarrollo		Horario: 9:30 am		
Coordinador/a: FMEPPP		Unidad a la que pertenece: FMEPPP		
No	Nombre y Apellido	Cargo	Unidad/Área	Firma
1	Ernesto de Jesus	EMC	Tecnología	[Firma]
2	Carles Mantilla	Asesor Técnico	Ecología	[Firma]
3	Jim Tiza	Asesor de Planeación	DANDES / FME PPP	[Firma]
4	Luz María Cruz	Asesor Adm.	DANDES / FME PPP	[Firma]
5				
6				

Documento Controlado: SGC Pág: 1 de 1

BBEPOA Actividad Presupuesto Ejeje Papeja Vídeos Contabilidad [Ver más](#)

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (DTIC)

Postulación	Descripción	Indicador	Medio de Verificación	Avance	Responsable	Fecha Inicio
Formulación de POA	<p>Lograr que la validación de los centros y el suministro de las raciones de comida entregadas a las escuelas por los proveedores sean monitoreadas en tiempo real por el área de Formulación y Nutrición, a través de una herramienta que permita validar la cantidad y calidad de los alimentos junto a un reporte de incidencias para detallar la situación presentada ese día.</p> <p>Para completar esta actividad se realizarán las siguientes tareas:</p> <p>Lograr que la validación de los centros y el suministro de las raciones de comida entregadas a las escuelas por los proveedores sean monitoreadas en tiempo real por el área de Formulación y Nutrición, a través de una herramienta que permita validar la cantidad y calidad de los alimentos junto a un reporte de incidencias para detallar la situación presentada ese día.</p> <p>El objetivo de la actividad es:</p> <p>El objetivo de la actividad es realizar levantamiento de las informaciones para las mejoras y actualizaciones de la aplicación automatizar la supervisión de los centros y entrega de las raciones con la calidad e inocuidad en los distintos centros.</p>	Cantidad de procesos automatizados	Reportes de la actividad, anexando evidencia de reuniones y entrenamiento, fotos del sistema y los manuales de las aplicaciones	Finalizado, Dirección de Formulación y Evaluación Nutricional	Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas	4/17/23
Unidades ejecutoras	<p>Adquirir la certificación correspondiente a la Norma de Tecnología de la Información y Comunicación (NORTIC) A4 que evidencie el cumplimiento de las directrices y recomendaciones que deben seguir los organismos del estado dominicano sobre el desarrollo y gestión del software.</p> <p>Para completar esta actividad se realizarán las siguientes tareas:</p> <p>Adquirir la certificación correspondiente a la Norma de Tecnología de la Información y Comunicación (NORTIC) A4 que evidencie el cumplimiento de las directrices y recomendaciones que deben seguir los organismos del estado dominicano sobre el desarrollo y gestión del software.</p> <p>El objetivo de la actividad es:</p>	Proporción de unidades implementadas de software			Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas	1/1/25

1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

Indicador:

Unidad de medida de la meta física:

Medios de verificación:

Alcance de la actividad:

---

Fecha de Inicio:

Fecha de Finalización:

Tipo de Distribución:  Continuo  No Continuo

Enero  Febrero  Marzo  Abril  Mayo  Junio  
 Julio  Agosto  Septiembre  Octubre  Noviembre  Diciembre

TOTAL:

**Guardar**

**Actividad de Meta Física**

Actividades:

Responsable:

Descripción de la actividad:

Lista de Tareas:

Objetivo de la actividad:

Riesgos previsible:

Ponderación:

Indicador:

Medios de verificación:

Lista de Tareas:   
 Para completar esta actividad se realizarán las siguientes tareas:  
 Riesgos previsible:   
 Cantidad meta física:   
 Porcentual %  Cantidad Entera  
 Unidad de medida de la meta física:   
 Unidad de medida:   
 Alcance de la actividad:

Actividades Presupuesto Refugio y catering Vialco Combustible

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (DTIC)

Formulario de Solicitud de Presupuesto

Actividades:

Nombre de Nueva Actividad:

Que se necesita para desarrollar la actividad?:

Para que se necesita este insumo?:

Enlace de alguna foto de referencia:

Actividades Presupuesto Refugio y catering Vialco Combustible

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (DTIC)

Pantalla de Presupuesto- listado de presupuesto

**Agregar Presupuesto**

NO.	CODIGO DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	FECHA	Accion
1	430003	Implementar Norma NORTTIC AS	4/2/24	Ver detalle
2	430003	Implementar Norma NORTEIC AS	4/3/24	Ver detalle
3	410006	Implementar sistema de automatización para los procesos de la Dirección de Finanzas.	4/9/24	Ver detalle

## Acción de Mejora No. 7

### Criterio No. 6 – Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes

**Subcriterio 6.1** – Mediciones de la percepción, opinión de los usuarios

**Ejemplo 1.** Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.

**Ejemplo 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.).

**Ejemplo 3.** Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).

**Ejemplo 4.** Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).

**Ejemplo 6.** Capacidad de la organización para la innovación.

AREA DE MEJORA	ACCION DE MEJORA	TAREAS	AVANCE
No se evidencia un mecanismo de implementación periódica y de alcance nacional para la medición de la percepción sobre la organización en general y los servicios ofrecidos.	Instaurar un mecanismo estandarizado de medición de la percepción ciudadana sobre la institución.	<ul style="list-style-type: none"><li>Definir las estrategias de medición de la percepción.</li><li>Aplicar los mecanismos atendiendo un cronograma y alcance oportuno.</li><li>Sociabilizar los resultados con las partes interesadas correspondientes para su reutilización en la mejora del servicio y la reputación institucional.</li></ul>	40%

## 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

---

**Acción implementada:** Se está gestionando la elaboración de un documento estandarizado sobre la medida de percepción actualmente realizada por dicho departamento, el cual detalla las pautas y parámetros de cómo debe realizarse dicho proceso. A su vez, el Departamento de Comunicaciones realizó un sondeo sobre la percepción de la Comunicación Externa de la institución, dirigida a los periodistas de diferentes medios de comunicación.

**Estado de Cumplimiento:** 40%

**Resultado Final:** Objetivo en proceso.

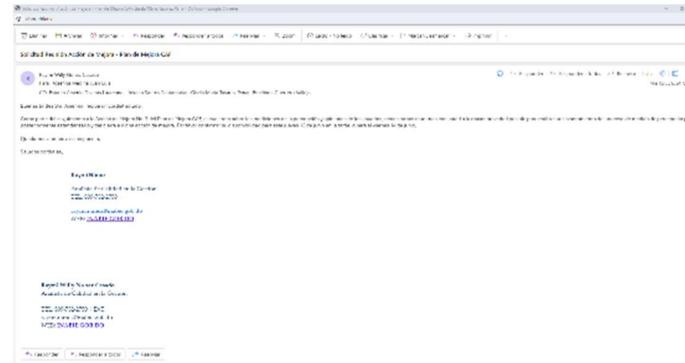
**Evidencias:**

- Correo de solicitud para el levantamiento del proceso de medida de percepción.
- Registro de participantes.
- Informe de Sondeo sobre la Percepción de la Comunicación Externa.

# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

 <b>REGISTRO DE PARTICIPANTES PARA REUNIONES INTERNAS</b>		Código: INABIE-SGC-FO-001 Versión: 05 Emisión: 01/2018 Revisión: 05/2024			
Nombre de la actividad: Levantamiento Proceso Mediciones de la percepción ciudadana		Fecha: 17/6/2024			
Lugar: Departamento de Comunicaciones		Horario: Desde: 10:00 a.m. Hasta: 11:30 a.m.			
Área que coordina la reunión: Departamento de Calidad en la Gestión					
No	Nombre y Apellido	Sexo M F	Cargo	Unidad/Área	Firma
1	Rosmary M. Muñoz Casado	X	Analista	Calidad en la Gestión	<i>Rosmary Muñoz</i>
2	Yadira Medina	X	Enc. RR.HH.	Comunicaciones	<i>Yadira Medina</i>
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

Documento Controlado SGC Pág: 1 de 1



## INFORME

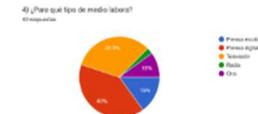
El pasado 14 de mayo de 2024, el Departamento de Comunicaciones del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE) realizó un sondeo entre periodistas de diferentes medios de comunicación para conocer la percepción de la comunicación externa del instituto. El sondeo fue llenado por 40 periodistas a través de un formulario de Google, que el departamento suministró. El 50 % hombres y el 50 % mujeres.



El grupo de mayor edad que respondió fue de 30-49 con un 52.5 %.



El 40 % corresponde a periodistas que laboran en medios digitales, el 32.5 % para televisión y el 15 % en periódicos impresos.



# 1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2024

## Hallazgos

El 100 % de los periodistas que llenaron el sondeo conocen o han escuchado hablar del INABIE.

8) ¿Conoce o ha escuchado hablar del Instituto Nacional de Buenestar Estudiantil (INABIE)?

36 respuestas



A su vez, al nivel general, el 62.5 % tiene una percepción positiva del INABIE y el 5 % una negativa.

9) ¿Cómo califica la percepción que tiene usted sobre INABIE?

40 respuestas



El 67.5% considera que la mayoría de las informaciones del INABIE publicadas en los medios de comunicación es muy buena y/o buena, un 10 % el dio la categoría de "mala y/o muy mala".

7) ¿Cómo califica la mayoría de las informaciones del INABIE publicadas en los medios de comunicación?

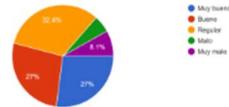
40 respuestas



A la hora de evaluar el nivel de respuesta de la institución ante denuncias, quejas y difusión de informaciones de interés general, el 54 % dio una calificación de muy bueno o bueno. El 32.4 % lo consideró regular y el 15.5 % lo consideró "malo y/o muy malo".

10) ¿Cómo califica el nivel de respuesta de la institución ante denuncias, quejas o difusión de informaciones de interés general?

37 respuestas



Ante la pregunta, ¿cómo valora el contenido de las notas de prensa que difunde el instituto?, el 55 % dijo que es de interés noticioso, el 25 % lo consideró equilibrado y un 20 % estableció que es de poco valor noticioso.

11) ¿Cómo valora el contenido de las notas de prensa que difunde el instituto?

36 respuestas

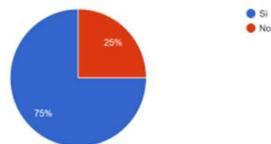


## Redes sociales

El 75 % de los periodistas conocen las redes sociales de INABIE y el 71.4 % tuvo una valoración positiva del contenido del organismo en las redes sociales. Solo el 8.6 % consideró que el contenido es "malo y/o muy malo".

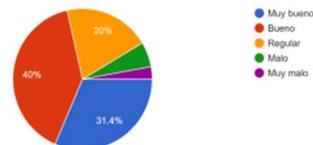
8) ¿Conoce las redes sociales del INABIE?

36 respuestas



9) ¿Cómo considera el contenido en las redes sociales del INABIE?

35 respuestas



## CONCLUSIÓN

De las 7 acciones como compromisos planificados en el Plan de Mejora Institucional para el año 2024, 1 ha sido ejecutada y presenta logros al 100%, 2 presentan un nivel de ejecución al 70%, 2 se muestran en proceso de implementación y ejecución igual o mayor a un 50% de avance y 2 presenta un nivel de implementación igual o mayor a un 30% de las cuales se pretende finalizar durante el segundo semestre el año.

En resumen, el Plan de Mejora CAF correspondiente al año 2024 posee un nivel de ejecución total de un 61.4%.