

**Informe de las Actividades Relacionadas  
al Acuerdo de Desempeño Institucional (EDI) 2019,  
Firmado por la Máxima Autoridad Ejecutiva.**

**Plan de Mejora CAF**

**Preámbulo.**

En el año 2018 el Inabie inició con la implementación de las normas establecidas por los órganos rectores de la Administración Pública con el fin de mejorar la calidad de los servicios brindados por la institución, dando cumplimiento al Decreto 211-10 que establece la aplicación de carácter obligatorio del Marco Común de Evaluación del Estados (Common Assessment Framework, CAF), donde se han realizado las siguientes actividades:

- ✚ Conformación del Comité de Calidad Gestor y Comité Operativo, capacitado por el Ministerio de Administración Pública.
- ✚ **Elaboración del autodiagnóstico CAF, en el mes de mayo 2019.**
- ✚ **Elaboración del Plan de Mejora en el mes de junio 2018, para corregir las debilidades detectadas en el autodiagnóstico,** socializado con las áreas involucradas y aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva, con el fin de fortalecer el rendimiento de la organización.
- ✚ **En el mes de agosto el Director Ejecutivo Lic. René Jáquez Gil, firmó un Acuerdo de Desempeño Institucional con Ministerio de Administración Pública (MAP),** con el objetivo de establecer los compromisos de resultados específicos para implementar el Plan de Mejora para el fortalecimiento institucional y lograr transparentar y optimizar la gestión.

Para el cumplimiento de este acuerdo se encuentran como responsables en la gestión:

- ✚ Lic. René Jáquez Gil, Director Ejecutivo.
- ✚ Lic. Nelson de los Santos, Subdirector de Bienestar/ Director de Planificación y Desarrollo.
- ✚ Lic. Susana Doñé, Encargada Dpto. Formulación Evaluación y Monitoreo de PPP.
- ✚ Lic. Yira Martínez, Encargado Dpto. Desarrollo Institucional y Gestión de la Calidad
- ✚ Lic. Evelyn Gullón, Encargada Dpto. Recursos Humanos.
- ✚ Ing. María del Carmen Gómez, Encargada Dpto. de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

*Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil*  
*Dirección de Planificación y Desarrollo*

Actividades realizadas por el INABIE para dar cumplimiento con el Plan de Mejora CAF,

PLAN DE MEJORA CAF 2019					
No. PM CAF	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	ESTATUS	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1	Presentar propuesta para la revisión y actualización del Plan de Estratégico Institucional	Incrementar los niveles de fortalecimiento institucional y marcar las nuevas directrices para las institución	En proceso	TDR elaborado para el proceso de licitación	
3	Implementar la Guía II de Valoración y Administración de Riesgo de las Normas Básicas de Control Interno con su respectiva Matriz.	Determinar objetivamente cuales son los riesgos relevantes que pudieran afectar los objetivos estratégicos de la institución y cuales acciones implementar para mitigar los mismos	Finalizada	Elaboración de Manual de Valorización y Administración de Riesgo firmado por la Máxima Autoridad Ejecutiva y difundida.	

*Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil*  
*Dirección de Planificación y Desarrollo*

PLAN DE MEJORA CAF 2019					
No. PM CAF	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	ESTATUS	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
4	Gestionar la aprobación con la MAE y dar a conocer a todos los empleados de la Institución.	Dotar al personal de lineamientos necesarios al momento de realizar una comunicación interna o externa relacionada con la institución	En proceso	Procedimiento de comunicación interna y externa	
5	Implementar una política de suplencia de personal	Garantizar la continuidad operativa de las áreas en ausencia de los encargados.	Finalizada	Política de suplencia del personal Firmada por Máxima Autoridad Ejecutiva	
7	Elaborar una política de responsabilidad social	Definir los compromisos de INABIE con relación al marco de integridad y ética institucional; respetando al medio ambiente y los valores de la sociedad en la que desarrollan sus actividades.	En proceso	Política de Protección al Medio Ambiente	
				Procedimientos aprobados por la MAE:	

*Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil*  
*Dirección de Planificación y Desarrollo*

PLAN DE MEJORA CAF 2019					
No. PM CAF	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	ESTATUS	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
8	Elaborar e implementar el manual de políticas y procedimientos del departamento de Recursos Humana	Concientizar al personal sobre sus funciones, derechos y deberes en la institución.	Finalizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de solicitud, aprobación y pago de horas extras.</li> <li>• Procedimiento de solicitud y aprobación de horas extras</li> <li>• Manual de Inducción.</li> <li>• Reglamento interno de Gestión de Recursos Humanos</li> <li>• Manual de Bienvenida.</li> <li>• Manual de Cargos.</li> <li>• Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal.</li> </ul>	

*Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil*  
*Dirección de Planificación y Desarrollo*

PLAN DE MEJORA CAF 2019					
No. PM CAF	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	ESTATUS	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento de Capacitación y Desarrollo integral de personal.</li> <li>Evaluación del Desempeño del personal.</li> <li>Procedimiento de Registro y Control y Nómina.</li> <li>Procedimiento de Elaboración de Nomina de Pago del Personal del INABIE</li> </ul>	
9	Implementar acuerdo de desempeño entre los encargados y personal bajo su cargo de acuerdo a los lineamientos	Medir el nivel de productividad de las áreas con relación a sus funciones y tareas	Finalizada	<p>Informe de acuerdo de desempeño.</p> <p>Publicación de informe en el SISMAP.</p>	

*Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil*  
*Dirección de Planificación y Desarrollo*

PLAN DE MEJORA CAF 2019					
No. PM CAF	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	ESTATUS	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
	establecidos por el MAP.				
10	Aplicar encuesta de Clima Organizacional	Medir el nivel de satisfacción de los empleados.	En proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto con la analista del MAP.</li> <li>• Capacitación del personal</li> </ul>	
12	Elaborar carta al Ciudadano Compromiso	Informar al ciudadano/clientes de los servicios que ofrece INABIE, como acceder y obtener estos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación	Finalizada	Carta del MAP notificando la no aplicación del INABIE a carta compromiso al ciudadano.	Se realizaron las fases correspondientes de la carta, pero por evaluación del MAP se determinó que no calificamos.
13	Desarrollar una intranet	Dotar a todas las áreas del INABIE de los servicios de una intranet para agilizar los procesos	En proceso 80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes de la Intranet</li> </ul>	
14	Desarrollar el sistema de ticket	Dotar a todas las áreas del INABIE del sistema de ticket con la finalidad de canalizar las incidencias con un	En proceso (Diseño 90%)	Captura de pantalla del Help Desk	

*Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil*  
*Dirección de Planificación y Desarrollo*

PLAN DE MEJORA CAF 2019					
No. PM CAF	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	ESTATUS	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
		número único en pos de la satisfacción del cliente mediante la resolución de dicho incidente.			
15	Elaborar los manuales de políticas y procedimientos del INABIE	Dotar a todas las áreas del INABIE de las políticas y procedimientos por las cuales se rigen de acuerdo a las leyes, normas y ordenanzas de órganos rectores.	En proceso	<p><b>DOCUMENTOS APROBADOS:</b></p> <p><b>DPTO. COMPRAS Y CONTRATACIONES</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del PACC.</li> <li>• Licitaciones.</li> <li>• Comparación de precios.</li> <li>• Compras menores.</li> <li>• Compras directas o por debajo del umbral.</li> <li>• Compras de urgencias.</li> </ul>	

*Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil*  
*Dirección de Planificación y Desarrollo*

PLAN DE MEJORA CAF 2019					
No. PM CAF	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	ESTATUS	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
				<p><b>DPTO. FINANCIERO:</b></p> <p><b>PRCEDIMIENTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de pagos (f)</li> <li>• Formulación y seguimiento de presupuesto</li> <li>• Control y ejecución presupuestaria</li> </ul> <p><b>DPTO. ADMINISTRATIVO:</b></p> <p><b>MANUALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ORDEN Y LIMPIEZA</li> </ul> <p><b>PRCEDIMIENTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de mercancía</li> </ul>	



*Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil*  
*Dirección de Planificación y Desarrollo*

PLAN DE MEJORA CAF 2019					
No. PM CAF	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	ESTATUS	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencia de mercancía entre almacenes</li> <li>• Transferencia interna al área de empaque</li> <li>• Despacho de mercancía</li> <li>• Devolución de uniformes y utilería escolar</li> <li>• Empaque y distribución de uniformes y utilería escolar</li> <li>• Recepción y despacho de correspondencia</li> <li>• Solicitud y prestación del servicio de transporte para personal</li> </ul>	

*Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil*  
*Dirección de Planificación y Desarrollo*

PLAN DE MEJORA CAF 2019					
No. PM CAF	ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	ESTATUS	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de la flotilla vehicular</li> <li>• Fumigación</li> <li>• Mantenimiento de acondicionadores de aire</li> <li>• Mantenimientos generadores de energía de emergencia</li> <li>• Mantenimiento almacenamiento de agua potable</li> <li>• Gestión de activos fijos</li> <li>• Pago de viáticos y pasajes.</li> </ul>	



*tituto Nacional de Bienestar Estudiantil*  
*irección de Planificación y Desarrollo*