



***GUIA CAF 2013  
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO***

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Instituto Nacional de Bienestar Magisterial**

**FECHA**

**Junio 2019**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

### Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### CRITERIO I: LIDERAZGO

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

#### SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>La Institución formalizo su marco estratégico mediante Resolución aprobada en fecha 21 de diciembre de 2015. La formulación y desarrollo de la misión y visión en el marco estratégico incluyeron talleres de integración donde se desarrollaron varias dinámicas; en dicha actividad participaron todos los servidores públicos de la institución, así como de miembros del Consejo de Directores que representan los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución 039-01</li> <li>• Registro de participantes del taller de Integración del 2015.</li> <li>• Fotografías del taller de Integración del 2015</li> <li>• Resolución del Consejo de Directores del INABIMA No. 039-15</li> </ul> <p>El marco de valores institucionales se aprueba mediante Resolución del Consejo de Directores del INABIMA en diciembre de 2015. El establecimiento de este marco de valores fue resultado de la naturaleza y misión de la institución alineados a la visión</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>estratégica y así como respetando el marco general del sector público.  La elaboración de los valores y su definición Fue resultante de un taller de integración Donde se desarrollaron varias dinámicas; en Dicha actividad participó todos los servidores públicos de la institución, así como de miembros del Consejo directores que representan los grupos de interés.  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes del taller de Integración del 2015.</li> <li>• Fotografías del taller de Integración del 2015.</li> <li>• Resolución del Consejo de Directores del INABIMA No. 039-15.</li> </ul> <p>Se ha implementado una estrategia de comunicación y difusión de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a todos los empleados y grupos de interés a través de diversos medios: Inducción a personal de nuevo ingreso, Código de ética institucional, firmas de correos electrónicos institucionales, las redes sociales, carnets institucionales, protectores de pantallas, murales internos, reuniones, talleres, actividades de integración, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de inducción, Fotografías del taller de Integración del 14 de febrero del 2016.</li> <li>• Registro de participantes del taller de Integración del 14 de enero del 2017. Carnets institucionales.</li> <li>• Código de ética, Brochures.</li> </ul>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>La misión, visión y valores de la institución fueron revisados, actualizados y aprobados mediante Resolución de Consejo de 21 de diciembre de 2015 y socializados el 25 de febrero del 2016. Se contempla una revisión en cuatro años según la visión estratégica en el Plan Estratégico Institucional 2016-2020 a.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes del taller de Integración del 2015.</li> <li>• Resolución del Consejo de Directores del INABIMA No. 039-15.</li> <li>• Registro de participantes del taller de Integración del 1ero de febrero del 2016.</li> <li>• Resolución del Consejo de Directores del INABIMA No. 001-16.</li> </ul> <p>El INABIMA, en aras de garantizar el comportamiento ético de la gestión, y resolver los conflictos que surjan fue creado el Comité de Ética. Para prevenir comportamientos no éticos y a la vez apoyar al personal que trata dilemas éticos hemos elaborado el Código de ética. Igualmente hemos implementado el uso de buzones de denuncia de situaciones anómalas relacionados con dilemas éticos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculación del INABIMA al Sistema 311 de registro de Denuncias, Quejas Reclamaciones y Sugerencias.</li> <li>• Registro de participantes de los talleres de relaciones laborales y función pública.</li> <li>• Diplomado de Ética Pública. Fue conformada la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).</li> <li>• Código de ética, Lista de asistencia a los</li> </ul>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>talleres de socialización del Código de Ética Institucional.</p> <p>La máxima autoridad del INABIMA ha desplegado, a través de todos los líderes de la institución, una cultura de transparencia y prevención de la corrupción, de modo que se han identificado las potenciales áreas de conflictos de intereses, y se ha empoderado a los líderes a multiplicar los conocimientos en ese aspecto, y puedan ser canalizados al Comité de Ética.</p> <p>El Comité de Ética socializar periódicamente con todos los equipos las directrices establecidas en el Código de ética y en caso de identificar potenciales conflictos, tratarlo con la comisión de ética.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes de los talleres de relaciones laborales y función pública.</li> <li>• Diplomado de Ética Pública. Encuesta del Comité de Ética.</li> <li>• Vinculación del INABIMA al Sistema 311 de registro de Denuncias, Quejas Reclamaciones y Sugerencias</li> <li>• Código de ética, Lista de asistencia a los talleres de socialización del Código de Ética Institucional.</li> <li>• Informe de elaborado por el Código de Ética.</li> </ul> <p>En el INABIMA se ha trabajado de forma cercada la integración entre los empleados, haciéndolos partícipes de la toma de decisiones, las elaboraciones de planes y proyectos, la conformación de comités de</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>trabajo, identificación de líderes y responsables en las áreas de trabajo para el desarrollo de proyectos en el Plan Estratégico Institucional 2016-2020, y en su Planes Operativos Anuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circular conformación de Comité de Calidad, CAMWEB, Compras y Contrataciones, Inversiones. PEI 2016-2020, Planes Operativos Anuales,</li> <li>• Talleres, reuniones y actividades de integración “La Clave del éxito Soy yo” y “Sinergia en Acción”.</li> <li>• Concurso de valores, Imagen de Éxito.</li> </ul>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>El INABIMA redefine su estructura organizacional a partir de una evaluación diagnóstica realizada con el acompañamiento de analistas del Ministerio de Administración Pública. Lo cual posteriormente resulta en una Estructura Organizacional aprobada mediante Resolución 001-2015; Con los lineamientos estratégicos bien definidos, donde se establecieron los niveles, funciones, responsabilidades y competencias de las áreas. De igual modo se ha planificado la operatividad de la institución en base al Plan Estratégico institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Diagnóstico y Organigrama Institucional.</li> </ul>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución del Consejo de Directores del INABIMA No. 001-15. Contrato suscrito entre INABIMA y la PWHC.</li> <li>• Borradores de Manuales de cargos y funciones. Plan Estratégico del INABIMA 2016-2020.</li> </ul> <p>La Institución a partir del Decreto No. 243-3 se establece una estructura técnica y orgánica para su funcionamiento. Posterior a eso, en el 2014 se identifica la necesidad de reestructuración de la estructura orgánica, ahora en el marco de las normativas del MAP y en virtud de la visión estratégica de la institución, así como la propia naturaleza de la institución en el ámbito de la seguridad social y las resoluciones de los órganos rectores (SIPEN, CNSS).</p> <p>En la institución se incorporó la evaluación basado en competencias, se elaboró Diccionario de Competencias Laborales y Comportamientos, formulario de acuerdos del desempeño, etc., los cuales surgen por cambios en la razón de ser de la organización, así como por cambios en el entorno del ámbito político.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama Institucional. Resolución del Consejo de Directores del INABIMA No. 001-15.</li> <li>• Carta solicitud de aprobación de nueva estructura dirigida al MAP.</li> <li>• Diccionario de competencias acuerdos de desempeños.</li> </ul> <p>El INABIMA, en aras de cuantificar los resultados de los proyectos planificados ha establecido un esquema de seguimiento y</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>medición de los logros conforme lo establecido en el Plan Estratégico 2016-2020 y los Planes Operativos Anuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes Operativos Anuales.</li> <li>• Plan Estratégico 2016-2020. Tabla de indicadores (matriz de evaluación de proyectos).</li> </ul> <p>El INABIMA ha estado en continuo desarrollo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), donde hemos dado cumplimiento a las normas. Así mismo, hemos elaborado un manual de administración de riesgos con la finalidad de mitigar riesgos. Contamos con un sistema de planificación, monitoreo y evaluación con el objetivo de monitorear los logros estratégicos y objetivos operativos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matrices NOBACI del Ministerio Administrativo de la Presidencia, Matriz Control de los POA, Consolidado POA, Informes avances trimestrales POA,</li> <li>• Matriz Cumplimiento PEI,</li> <li>• Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.</li> </ul> <p>La institución durante la elaboración de su Plan Estratégico Institucional 2016-2020 realizó un análisis diagnóstico de la institución (FODA,) en el cual se identificaron las oportunidades y necesidades en los cuales la entidad debía focalizar sus esfuerzos durante ese periodo del Plan.</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El INABIMA, además realiza su primer autodiagnóstico basado en el Marco Común de Evaluación CAF, en el 2017 y se enmarca dentro de su gestión el indicador en el SISMAP de monitoreo de calidad para su remisión y evaluación anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2016-2020.</li> <li>• Indicador SISMAP (Autoevaluación CAF).</li> </ul> <p>A los fines de formular y alinear la estrategia de administración electrónica con los objetivos operativos de la institución, el INABIMA está inmerso en el proceso de certificación NORTIC obteniendo a la fecha tres certificaciones (E1, A2 y A3), Igualmente los ciudadanos que pueden acceder a servicios en líneas a través de nuestro portal institucional y republica digital.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal institucional, Certificaciones Nortic (E1, A2 y A3).</li> <li>• Servicios del INABIMA en línea. Servicios Republica Digital.</li> </ul> <p>La institución ha formado equipos de trabajo según las prioridades y los planes proyectados (ya sea por comités o equipos de proyecto/trabajo), así mismo se cuenta con diferentes herramientas para la gestión de este tipo de actividades. En adición, se fomenta el trabajo en equipo mediante capacitación a los diferentes niveles gerenciales. También, las instalaciones fueron remozadas para garantizar un buen ambiente laboral, con una distribución</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>confortable, moderna y adecuada, con equipos y recursos tecnológicos actualizados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones 2017, 2018 y 2019, Imágenes remodelaciones y mantenimientos en las instalaciones, comités de trabajos, minutas.</li> </ul> <p>El INABIMA cuenta con un Departamento de Comunicaciones con el propósito de mejorar la comunicación hacia lo externo de la institución y lo interno. Igualmente contamos con actividad continua en las redes sociales como: Facebook, Twitter e Instagram, entendiendo que estos medios hoy en día pasan a ser indispensable para toda organización. Las redes sociales implican una gran ventaja en la colectividad proporcionando un acercamiento más directo entre la institución, ciudadanos colaboradores, etc. Contamos también, con el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), el cual es un sistema que procura transparencia y agilidad en la gestión de correspondencia oficial que ingresa, circula internamente o sale de la institución.</p>	
<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama del INABIMA Dpto. de Comunicaciones.</li> <li>• Publicaciones en Facebook, Twitter e Instagram, Herramienta TRANSDOC.</li> </ul> <p>El INABIMA ha demostrado el compromiso de realizar cambios y mejoras, promoviendo una cultura de innovación en provecho de los ciudadanos clientes de la organización. En ese sentido se recibe y da respuesta a</p>	

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>inquietudes en tiempo real a través del portal web, de igual modo el usuario puede dar seguimiento a sus solicitudes por esa misma vía. De igual modo INABIMA se incorporado al Centro de Contacto Gubernamental de Atención al ciudadano (*GOB o *462) con el fin de que los ciudadanos puedan tener información respecto a los servicios que se ofrecen de una manera rápida.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TRANSDOC, portal web: <a href="http://www.inabima.gob.do">www.inabima.gob.do</a></li> <li>• informe de estadísticas OPTIC (*GOB y *462).</li> <li>• Resolución del Consejo de Directores del INABIMA No. 001-16 que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2016-2020.</li> </ul> <p>El INABIMA ha creado una cultura de comunicación, donde tanto la empleomanía como los grupos de interés han tenido oportunidad de conocer los cambios, sus iniciativas y efectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitaciones e Imágenes del Lanzamiento del Plan Estratégico 2016-2020.</li> <li>• Registros de participantes en las actividades de integración, talleres “La Clave del éxito Soy Yo” y “Sinergia en Acción”.</li> <li>• Consulta Pública programa de servicio de Seguro Funerario.</li> </ul>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**SUBCRITERIO I.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>En INABIMA se predica con el ejemplo, ya que, desde la máxima autoridad, así como toda la empleomanía trabaja apegado a lo establecido en la misión, visión y valores institucionales, así como lo establecido en la Ley de Función Pública y su reglamento de aplicación, y para ello realiza talleres de integración donde se promueven la misión, visión y valores.</p> <p>Esto también se evidencia en el compromiso y cumplimiento de los Planes Operativos, la participación de funcionarios en Comisión de Ética, cumpliendo así las leyes y todas las normativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes y fotografías de los</li> <li>• Talleres de integración, “La Clave del Éxito soy yo” (enero 2017) y “Sinergia en Acción” (febrero 2016). Concurso del Mérito por valores.</li> <li>• Minuta del Comité de Ética.</li> </ul> <p>En el INABIMA los diferentes departamentos realizan reuniones semanales con la Dirección Ejecutiva General y a su vez reuniones con los integrantes de los departamentos para el cumplimiento de actividades relacionadas y logro de objetivos. Las instalaciones fueron remozadas teniendo en cuenta la diversidad funcional de nuestros colaboradores, así como que se cuenta con una variedad de colaboradores en distintos rangos de edad, con variedad de género, nacionalidad.</p>	

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de Reuniones, Conformación de Comités, Actividades de Integración, imágenes de instalaciones.</li> </ul> <p>En el INABIMA se realizan diferentes tipos de reuniones de integración con el fin de informar sobre los compromisos de la institución ante sus grupos de interés. La Institución cuenta con una herramienta de transparencia Documental TRANSDOC la cual permite informar a los colaboradores asuntos relacionados con la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Ética, Circulares, Memorandos, Invitaciones, Actividades de Integración.</li> <li>• Comunicaciones enviadas por TRANSDOC.</li> </ul> <p>Actualmente el INABIMA cuenta con proyectos de capacitación de parte del Departamento de RRHH, los cuales van de la mano con los objetivos del PEI 2016 – 2020.</p> <p>Al inicio de año cada supervisor de área establece el acuerdo de desempeño con la socialización de cada uno de los colaboradores bajo su dependencia, evaluándolo periódicamente, mediante el formato de evaluación basado en competencias, aprobado por el MAP. Dicha evaluación permite retroalimentar a los empleados de su desempeño, tanto de forma grupal como individual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorando de solicitud de capacitaciones, POA 2017, PEI 2016-2020.</li> </ul>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Capacitación, Acuerdos del Desempeño, formulario de acciones relevantes.</li> </ul> <p>El INABIMA ha realizado actividades de integración (talleres) los cuales velan por un mejoramiento continuo del desempeño de sus colaboradores.</p> <p>En el INABIMA se realiza la evaluación por desempeño, la cual permite la retroalimentación a los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes e márgenes Talleres de integración (“Sinergia en Acción” (2016) y Taller “La Clave del éxito soy yo” (2017).</li> <li>• Acuerdos del Desempeño, formulario de acciones relevantes.</li> </ul> <p>Actualmente a los colaboradores del INABIMA se les asigna participación en los diferentes proyectos institucionales que tienen como objetivo el desarrollo de la institución y de los mismos.</p> <p>En el INABIMA se realizan informes de rendición de cuenta con frecuencia anual, igualmente fomentamos el logro de los objetivos por medio de la evaluación del desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación Comités, Actividades de Integración, Designación de responsables por Actividades del POA y las reuniones de equipos.</li> <li>• Informe de rendición de cuentas.</li> <li>• Evaluación por Desempeño.</li> </ul>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>El INABIMA motiva a sus colaboradores a ser parte de sus proyectos y los mismos cuentan con entrenamiento y capacitaciones para el mejor desempeño en las actividades. Como parte del Eje Estratégico de Gestión del Talento y la profesionalización de los colaboradores del INABIMA, hemos estado creando las bases para la materialización de talleres, diplomados, charlas y conferencias virtuales en el plano interno, que promuevan las competencias y capacidades necesarias para incrementar la calidad de los servicios. En ese orden, se ha llegado a aproximadamente el 90 % de hombres y mujeres que forman parte de la fuerza laboral del INABIMA, esto con el objetivo de mejorar su desempeño en las diferentes tareas y funciones que realizan.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones POA 2017, Política de Calidad.</li> <li>• Premios por Valores Institucionales 2017.</li> <li>• Informe de rendición de cuentas.</li> </ul>	
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Los directivos del INABIMA designan Comisiones y Comités de trabajo para el empoderamiento de las actividades relacionadas con los diferentes grupos de interés de la institución.</p> <p>Un mecanismo para tener una percepción de los empleados son las encuestas de clima organizacional aplicadas a los colaboradores, a partir de las cuales se elaboran planes para mejorar continuamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA, Coaching de Liderazgo y Comisiones y Comités de trabajo.</li> </ul>	

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta Clima Organizacional, Plan de acción.</li> </ul> <p>En el INABIMA se reconoce el trabajo y esfuerzo de los colaboradores los cuales son estimulados con bonos y reconocimientos por sus méritos a lo largo de un año. Actualmente existe un borrador de un programa de reconocimiento para los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonos Navideños, Reconocimientos 2017, premio valor, Premio mejor Eslogan 2016, Borrador de reconocimiento, bonos por desempeño.</li> </ul> <p>El INABIMA, en apego a las disposiciones establecidas en la Ley de Función Pública y su reglamento de aplicación, respeta las necesidades de su empleomanía, al tiempo de que responde a las necesidades y circunstancias de sus colaboradores, tomándose en cuenta tanto en su aspecto laboral como personal. Atiende a solicitudes de apoyo para fines académico,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos de sociabilización de cumpleaños,</li> <li>• Fallecimientos de familiares, Logros académicos y anuncios de nacimientos de hijos e hijas de los colaboradores.</li> <li>• Permisos para realizar estudios y/o pasantías. Ayuda a colaboradores.</li> </ul>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>El INABIMA forma parte de diferentes consejos de directivos, en instituciones de los grupos de interés, por lo que las necesidades del sector son planteadas y se da seguimiento cercano en aras de satisfacer las mismas.</p> <p>El INABIMA evalúa y mide la opinión a los ciudadanos/clientes con relación a los servicios que brinda la institución aplicando encuestas de satisfacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2016-2020, Comunicación donde el Director Ejecutivo del INABIMA muestra que miembro de consejo de directores del SEMMA (Comunicación del SEMMA 175-2017).</li> <li>• Miembro de Comité Nacional de Educación (Comunicación del MINERD No.1235, informe de encuestas.</li> </ul> <p>El INABIMA mantiene una relación con los diferentes consejos de sus grupos de interés así aportando proyectos e ideas para la formulación de nuevas políticas en beneficio de los maestros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembro del Consejo de Directores del SEMMA.</li> <li>• Miembro del Comité Nacional de Educación.</li> <li>• Reuniones con el CNSS, Reuniones periódicas con la SIPEN.</li> </ul> <p>El INABIMA está comprometido al cumplimiento de las leyes que lo rigen y de igual forma da seguimiento a las nuevas</p>	

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>resoluciones y actualizaciones que modifiquen la misma.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No. 66-97, modificada por la Ley No. 451-08, Ley No. 87-01, Ley No. 1-12 sobre Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, Resoluciones de la SIPEN (Resolución No. 364-14), Resoluciones del CNSS,</li> <li>• Pacto Nacional Educativo, Plan Decenal de Educación (PDE 2008-2018),</li> <li>• Resolución del Consejo de Directores de INABIMA No. 001-16 que aprueba el PEI (2016 - 2020).</li> </ul> <p>El INABIMA realiza constantes reuniones para la verificación de cumplimiento de los objetivos plasmados en el Plan Estratégico Instituciones y también los Planes Operativos Anuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas Departamentales, POA 2017 y PEI 2016-2020.</li> </ul> <p>El INABIMA tiene diferentes alianzas con instituciones que desarrollan proyectos para un desenvolvimiento óptimo de sus actividades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios PNUD (TRANSDOC), Ministerio de Hacienda (SIGEF) y Portal de compras y contrataciones, Certificación de la OPTIC (Desarrollo).</li> </ul> <p>El INABIMA mantiene relaciones estratégicas con las diferentes autoridades políticas desde su Dirección General Ejecutiva con Instituciones como: MINERD, ADP, SEMMA, CNSS, SIPEN, CNE, PNUD.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones de reuniones,</li> <li>• Síntesis informativas del INABIMA, imágenes.</li> </ul> <p>Actualmente el INABIMA cuenta con la alianza estratégica con el Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo con la implementación del sistema TRANSDOC, También se puede mencionar alianzas con el INFOTEP, CAPGEFI, INAFOCAM y CNSS.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación de implementación de sistema.</li> <li>• Diplomados y talleres, listas de asistencias, contratos.</li> </ul> <p>El INABIMA participa en actividades organizadas por otras instituciones y grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones ADP, MINERD, CNSS, SEMMA, CNE, SIPEN, CLAD, Congreso de Seguridad Social.</li> </ul> <p>El INABIMA constantemente promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de organización, así como de los servicios que ofrece, a través de, revistas, programas radiales y televisivos, brochures, Carta Compromisos, redes sociales, portal web, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prensa escrita y audiovisual, Portal Web: Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram)</li> <li>• Programas de Radio y TV (“Hablan los educadores” y “Café para dos”), revistas, brochures.</li> </ul>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>El INABIMA, a través de su departamento de comunicaciones, ha definido y desarrollado una estrategia de marketing con el fin de dar a conocer, promocionar, reconocer e informar sobre los productos y servicios que ofrece, así como para difundir los avances, alcances, noticias, actividades e informaciones relevantes de la institución. La institución ha elaborado la carta compromiso al ciudadano y brochures con el objetivo de dar conocer a sus usuarios todo lo relacionado a los diferentes servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prensa escrita y audiovisual, Portal Web: Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram), Programas de Radio y TV (“Hablan los Educadores” y “Café para dos”), carta Compromiso.</li> <li>• Brochures de los distintos servicios del INABIMA.</li> </ul>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

**SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>El Instituto Nacional de Bienestar Magisterial tiene identificado correctamente sus grupos de interés, siendo establecido desde su creación por la Ley 66-97 Orgánica de Educación y su modificación con la Ley 451-</p>	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus</p>	<p>08, como una institución que administra y coordina un Sistema Integral y Mejoramiento de la Calidad de Vida de los Docentes activos, Jubilados y Pensionados del Ministerio de Educación. Esta institución que emite sus políticas internas y externas a través del Consejo de Directores, donde las principales entidades vinculadas al INABIMA son: el MINERD, el Ministerio de Trabajo, el Ministerio de Hacienda, el Instituto Dominicano de Seguros Sociales y la Asociación Dominicana de Profesores. Así mismo, como entidad vinculada al sector de la Seguridad Social está la Superintendencia de Pensiones, la Superintendencia de Valores, La Dirección de Administración y defensa de la Seguridad del afiliado, el Consejo Nacional de la Seguridad Social, la Tesorería de la Seguridad Social, Comisiones Médicas Regionales y Nacional y UNIPAGO. Así mismo el INABIMA como entidad vinculada al sector magisterial y el mejoramiento de su calidad de vida, forma parte de los Consejo del SEMMA, de la Cooperativa de Maestros y de las instituciones dependientes del Ministerio de Educación. Además, cabe destacar que por ser una entidad descentralizada podemos interactuar con organismos no gubernamentales para convenios o proyectos inherentes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 66-97, Ley 451-08, Decreto 243-03, Ley 87-01.</li> </ul> <p>En el INABIMA contamos con sistemas para realizar el procesamiento de la data que nos</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>solicitan los grupos de interés con los que nos relacionamos, como en el caso de UNIPAGO que contamos con el sistema SIGEBEN para el registro de los casos de Pensión por Discapacidad y el SUIR; La institución, también cuenta con buzones de sugerencia, quejas y reclamaciones distribuidos en la oficina principal y los 11 centros de servicio a nivel nacional para los usuarios y/o clientes externos; De acuerdo a lo previsto en el Plan Estratégico Institucional se procede a contratar una empresa externa para realizar una encuesta de satisfacción a nivel nacional, a fin de conocer las expectativas del cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos con UNIPAGO.</li> <li>• Instructivo "Manejo de Buzones de Calidad" DAU-IE-01.01</li> <li>• Informe de encuesta de satisfacción a los afiliados del INABIMA.</li> </ul> <p>El INABIMA, cuenta con los comités de Ética, Calidad, Webcam, Comité mixto de Seguridad y Salud, Comité Estratégico, Compras y Contrataciones e Inversiones los cuales dentro de sus objetivos está el análisis de las variables políticas-legales y culturales, así como las económicas que podrían impactar la gestión de la institución; Así mismo, dentro del Departamento Jurídico, se administra un equipo de trabajo que constantemente están trabajando las nuevas resoluciones, leyes y reglamentos que atañen las operaciones que ejecuta la institución.</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circular de los comités, Minuta de reuniones.</li> </ul> <p>La Institución bienalmente recopila los logros y las estadísticas que enmarcan el desarrollo y fortalecimiento de la institución, compilándose así las Memorias Institucionales y, anualmente, las rendiciones de cuentas enviadas a presidencia ; El INABIMA, de manera trimestral publica en el portal institucional las estadísticas de gestión de cada uno de los servicios que provee a sus usuarios y semestralmente se publica un informe de gestión de la ejecución del Plan estratégico Institucional, así como de los Planes Operativos Anuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias institucionales y rendición de cuentas.</li> <li>• Informes semestrales de gestión, estadísticas trimestrales.</li> </ul> <p>La institución durante la elaboración de su Plan Estratégico Institucional 2016-2020 realizó un análisis diagnóstico de la institución a través de la herramienta FODA, en la cual se identificaron las oportunidades y necesidades en los cuales la entidad debía focalizar sus esfuerzos durante ese periodo del Plan.</p> <p>El INABIMA, además realiza su primer autodiagnóstico basado en el Marco Común de Evaluación CAF, en el 2017 y se enmarca dentro de su gestión el indicador en el SISMAP de monitoreo de calidad para su remisión y evaluación anual.</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2016-2020, Indicador SISMAP.</li> </ul>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>El INABIMA, en su concepción del Plan Estratégico Institucional define inicialmente su marco estratégico que estimula a la institución a redefinir su misión, visión y valores y a su vez en base a estos definir sus ejes estratégicos y objetivos que involucran a la organización y sus individuos a una sola visión a corto y mediano plazo. Esto se traduce es sus Planes Operativos Anuales, que son monitoreado y analizados atreves de un Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2016-2020.</li> <li>• Plan Operativo Anual.</li> </ul> <p>La institución como Entidad del Ministerio de Educación, tiene el compromiso con el Pacto Educativo y el Plan Decenal de Educación; así en el marco del sector de la seguridad social, con las Resoluciones emanadas para el mejoramiento o regulación de la administración de los fondos de pensiones, fueron previstos dentro de los Planes Operativos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Planificación</li> <li>• Monitoreo y Evaluación</li> </ul>	

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul> <p>El INABIMA diseño una gestión de seguimiento y monitoreo a partir del su Plan Estratégico 2016-2020 y su despliegue y ejecución se concretizó en sus Planes Operativos Anuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Planificación</li> <li>• Monitoreo y Evaluación</li> <li>• POA acápite de seguimiento y control</li> <li>• Listado de asistencia)</li> </ul> <p>El presupuesto del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial se compone de la Administración del sistema de la seguridad social con el aporte del 0.5, la asignación presupuestaria de la Dirección General de Presupuesto, aprobado por el MINERD, el aporte de afiliación del Plan Odontológico y el aporte de afiliación del Seguro Funerario. Los cuales son coordinados y dispuestos para la programación de los Planes y Proyectos Anuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto anual</li> <li>• Planes Operativos Anuales</li> </ul> <p>Los proyectos y actividades que se administran según el Producto y según su vinculación con los intereses de los clientes del instituto quedaron reflejados en el Plan Estratégico institucional y a su vez en su Plan Operativo, en el cual se le designa el recurso según la dimensión de cada actividad o insumo requerido para ese proyecto en particular.</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> </ul> <p>La institución desarrolla programas que vienen impactando a la Sociedad Dominicana en términos morales, culturales, económicos y de salud. Estos programas por ejemplo las Jubilaciones por antigüedad en el servicios docente, el cual le da garantía y seguridad de un retiro digno, el Plan de Retiro Complementario que consta de un aporte económico al docente luego de su jubilación, la Pensión por Sobrevivencia que consta de un aporte económico a los familiares del docente cuando este fallece, la Pensión por discapacidad en el caso del docente que padezca de una discapacidad, el Plan Odontológico que apoya al docente y sus familiares en el ámbito de la Salud Bucal, el Turismo Magisterial que busca promover la Cultura Nacional y el Préstamo Maestro Digno que promueve la consolidación de las deudas de los docentes que califican.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Pensiones y Jubilaciones</li> <li>• Ley 45 I-08,</li> <li>• Portal web <a href="http://www.inabima.gob.do">www.inabima.gob.do</a> , Brochures</li> </ul>	<p>No se ha realizado una Política de Responsabilidad Social integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>El Consejo de Directores del INABIMA emana las políticas integrales y estratégicas que dieron de prioridad de acuerdo a la visión estratégica las principales líneas de acción bajo el amparo de los compromisos que asume la institución ante el MINERD y las entidades de la Seguridad Social.</p> <p>También, el INABIMA identifica sus macroprocesos y su estructura de servicios mediante el Mapa de Procesos y el Mapa de Producción; Por otro lado, la institución aprueba mediante Resolución DEG-INABIMA Núm. 001-2018 refrendada por el Ministerio de Administración Pública MAP</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional, Planes Operativos.</li> <li>• Mapa de Procesos y Mapa de Producción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución DEG-INABIMA Núm. 001-2018.</li> </ul> </li> </ul> <p>Los Objetivos institucionales según el Marco Estratégico a un periodo de cuatro años, se traducen claramente en actividades, tareas e insumos y se definen las áreas ejecutoras de cada una.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de desempeño Planes Operativos.</li> <li>• Plan de Compras y Contrataciones.</li> </ul> <p>Los Planes Operativos del INABIMA se establecen con indicadores de gestión y entregables trimestrales que serán evaluados según el control y seguimiento</p>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>establecidos lo cual permitirá ir viendo el desempeño de los líderes ejecutores y su cumplimiento con la calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación, informe quincenal de gestión.</li> <li>• Planes Operativos, Plan Estratégico 2016-2020.</li> </ul> <p>La Dirección Ejecutiva, de acuerdo a su visión estratégica de seguimiento y monitoreo, establece una reunión quincenal con sus líderes de proyectos o unidades ejecutoras. Además, se ejecutan un encuentro con todos los colaboradores de la institución a nivel nacional a fines de socializar los proyectos del año entrante y además comunicar los resultados de la gestión del año anterior.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de asistencia.</li> <li>• Planes Operativos, Informe de Gestión trimestral.</li> </ul> <p>La Dirección Ejecutiva como parte de su estrategia de seguimiento y monitoreo a los planes y proyectos, adquirió una herramienta de monitoreo y seguimiento y el método de reportes, Informes Estadísticos Trimestrales e informes de gestión semestrales con indicadores de avances en cuanto al cronograma y presupuesto, por producto, por líder y por unidad ejecutora; El proceso de evaluación por desempeño como método de evaluación periódica, quedo implementado desde el periodo 2017, mediante elaboración de procedimientos, guías,</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>formatos de acuerdo y remisión al Ministerio de Administración Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de avances y planes operativos.</li> <li>• Procedimiento y Guía de Evaluación por Desempeño institucional.</li> <li>• Estadísticas de los servicios trimestrales</li> <li>• Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.</li> </ul> <p>El INABIMA cuenta con una herramienta de gestión que permite evaluar el avance en torno al cronograma y el presupuesto ejecutado de los planes operativos anuales; también ha implementado la herramienta de la evaluación por desempeño mediante guías y procedimientos que permiten medir la rendición de los colaboradores mediante los resultados de metas, competencias y ética disciplinaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación SPME.</li> <li>• Procedimiento y Guía de Evaluación por Desempeño institucional.</li> </ul> <p>La institución a partir del 2014, inicio los trabajos con el Ministerio de Administración Pública, para rediseñar y reorganizar el organigrama institucional con el fin de que el mismo estuviese alineado a las estrategias de la institución. Así mismo, se cuenta con un Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación SPME.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución DEG-INABIMA Núm. 001-2018.</li> </ul>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación SPME.</li> </ul>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>El Desarrollo de nuestro Plan Estratégico y de nuestros Planes Operativos, ha posibilitado el diseño de una estrategia de control y seguimiento en el cual las unidades ejecutoras tengan el empoderamiento de tomar las decisiones ejecutorias y contar con su Presupuesto para el insumo de sus actividades, lo cual permite el despliegue de una cultura amena de trabajo desde la alta Dirección hasta las unidades técnicas. A su vez, la Institución ha ido conformando varios comités de trabajo, lo cual les permite a los integrantes tener un espacio de desarrollo e innovación en la resolución de problemas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Estratégico, comité de compras, comité de ética, comité de calidad, comité CAMWEB, comité de inversiones, comité de préstamo.</li> </ul>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>A partir de la elaboración del Plan Estratégico, se identificaron los indicadores de gestión y se preparó el Plan Operativo tomando en cuenta estas variables para visualizarse de forma trimestral y anual. En ese sentido, se adquirió un Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación para monitorear las tendencias, riesgos y avances de cada indicador por proyectos, donde la</p>	

	<p>Dirección Ejecutiva en sus reuniones de seguimiento puede en base a estos tomar decisiones de cambios o priorizaciones que impacten o mejoren los servicios y procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2016-2020, Planes Operativos, minutas de Reuniones</li> <li>• Ver sistema de planificación, monitoreo y evaluación SISMEP</li> <li>• Estadísticas de los servicios trimestrales</li> <li>• Informes semestrales de gestión.</li> </ul>	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	<p>Se implementaron dos plataformas tecnológicas que ayudaron a mejorar la interacción con diversos grupos de interés. Estas plataformas son el SUIR y el SIGEBEN lo cual ha contribuido a la sistematización de los procesos que antes se realizaban manualmente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGEBEN Y SUIR.</li> </ul>	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	<p>El INABIMA a través del PNUD adquirió un sistema integrado, para automatizar los procesos y así poder obtener información oportuna y eficaz que nos permita dar un mejor servicio. Así mismo, se cuenta con un Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación SPMEP, a fin de evaluar el seguimiento de las ejecutorias de los planes, programas o proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación SPME.</li> </ul>	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Los recursos son designados en un presupuesto aprobado, de acuerdo a los proyectos y actividades programados en los</p>	

	<p>planes operativos y según el área o unidad ejecutora.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes Operativos</li> <li>• Plan Estratégico 2016-2020</li> </ul>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>El INABIMA funciona inicialmente con un Consejo de Directores del cual se emanan las políticas integrales de gestión y a su vez la Dirección Ejecutiva que establece las líneas de acción estratégica y las prioridades atendiendo a las Resoluciones de su Consejo. Esto a su vez, es apoyado por los proyectos identificados por las áreas que atienden a necesidades para el buen funcionamiento de la institución. Según lo establecido en el control y seguimiento de proyectos se producen las reuniones trimestrales donde se comunica el desarrollo de los programas y además las prioridades de la institución. Así mismo Recursos Humanos emite circulares de comunicación a fin de comunicar a todo el personal de novedades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe, listado de asistencia, modelo de circulares y memos, correos de comunicaciones y circulares de la Dirección Ejecutiva.</li> </ul>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La Institución cuenta con una herramienta de transparencia Documental TRANSDOC la cual permite a los clientes externos identificar el curso de su comunicación y su dirección dentro de la institución y que además permite monitorear el estatus de las mismas, la institución cuenta con 6 servicios disponibles en línea, con el objetivo de</p>	

	<p>mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TRANSDOC, Servicios en línea del INABIMA (República Digital).</li> </ul>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

**SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>En diciembre de 2016 la Dirección General Ejecutiva en coordinación con el Depto. de Recursos Humanos realizó reuniones con cada encargado de área para el levantamiento de las necesidades de personal alineadas a la estructura organizacional y a la carga laboral que implican los proyectos y programas identificados para el año 2017. Estas necesidades están plasmadas en los Planes Operativos Anuales.</p> <p>El Departamento de Recursos Humanos, selecciona y contrata el personal idóneo necesario para el correcto desenvolvimiento</p>	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>de la organización, el perfil que demanda el puesto y la Institución.          Existe un enfoque especial en el reconocimiento del empleado, desde la definición de una estrategia concebida no solo para cubrir sus necesidades sino también contribuir en el desarrollo humano de manera individual. Los medios a través de los cuales realizamos este análisis están: Evaluación del Desempeño, Estudio de Clima Organizacional, Levantamiento de Riesgo Ocupacional y Plantilla Planificación RR.HH.  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional aprobada el 10 de abril 2015 Resolución 001-2015.</li> <li>• Resolución DEG-INABIMA Núm. 001-2018 que aprueba el Manual de Cargos del INABIMA.</li> <li>• Informe de Evaluación del desempeño.</li> <li>• Informe de clima organizacional.</li> </ul> <p>Es una prioridad de la institución desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, tal como se ha establecido en: PEI 2016-2020, Eje Estratégico No. 4: Gestión del Talento y POA 2017, Productos: “Estructura organizacional del INABIMA adecuada a las necesidades funcionales de la institución e Implementación y estandarización de las políticas, procesos y procedimientos de los programas y servicios que administra el INABIMA”.          Elaborada y Aprobada Política de Reclutamiento de Selección de Personal.</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución No. 039-15 de fecha 21 de diciembre de 2015 que aprueba el PEI.</li> <li>• Política de Reclutamiento y Selección del Personal DRH-PO-01.</li> </ul> <p>El INABIMA cuenta con su misión institucional establecida en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020. El INABIMA cuenta con un manual de cargos en cual se sintetiza los principales requerimientos y exigencias que debe poseer el colaborador del puesto. Elaborada y Aprobada Política de Reclutamiento de Selección de Personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución No. 039-15 de fecha 21 de diciembre de 2015 que aprueba el PEI 2016-2020.</li> <li>• Resolución DEG-INABIMA Núm. 001-2018 que aprueba el Manual de Cargos del INABIMA.</li> <li>• Política de Reclutamiento y Selección del Personal DRH-PO-01.</li> </ul> <p>Se cuenta con una política de Reclutamiento y Selección de Personal, con el objetivo de seleccionar e incorporar el personal idóneo para cubrir vacantes que surjan de las diferentes áreas del INABIMA, asegurando que el personal elegido cumpla con el perfil requerido para el puesto. En diciembre del 2018 se elaboró y aprobó un apolítica de evaluación del desempeño a fin de remunerar a los colaboradores en función al desempeño logrado.</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución DEG-INABIMA Núm. 001-2018 que aprueba el Manual de Cargos del INABIMA.</li> <li>• Política de Evaluación del desempeño DRH-PO-03.</li> <li>• Política de Reclutamiento y Selección del Personal DRH-PO-01</li> </ul> <p>La institución cuenta con el sistema de evaluaciones por desempeño, basado en resultados, competencias y régimen ético y disciplinario y con los resultados obtenidos implementa programas de reconocimientos, capacitación, promoción, etc.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de evaluación por desempeño del INABIMA en SISMAP.</li> </ul> <p>El INABIMA cuenta con manual de funciones y un manual de cargos en cual se sintetiza los principales requerimientos y exigencias que debe poseer el colaborador del puesto. En adicción la institución elaborada y aprueba la Política de Reclutamiento de Selección de Personal y el procedimiento de Capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución DEG-INABIMA Núm. 001-2018 que aprueba el Manual de Cargos del INABIMA.</li> <li>• Resultado de evaluación por desempeño del INABIMA en SISMAP</li> <li>• Comunicado de recepción de manuales de cargos y funciones del INABIMA en SISMAP.</li> </ul>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Reclutamiento y Selección del Personal DRH-PO-01.</li> <li>• Procedimiento de Capacitación DRH-PR-01.</li> </ul> <p>Se han realizado esfuerzos para ofrecer servicios on-line, lo que ha conllevado a la formación del personal para su correcta utilización. Adquisición del sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC). Los servicios on-line se ofrecen a través de la página WEB del INABIMA, a saber: consulta de correspondencia a través del sistema TRANSDOC, contactos para formar parte de la lista de interesados y suscripción para recibir informaciones automáticas. Además, se ha creado el Comité Administrador de los Medios Web (CAMWEB) que impulsará las iniciativas entorno a estos servicios on-line. Se tiene evidencia de la formación entorno a estos servicios.</p> <p>La Institución en fecha 17 de septiembre 2018 obtuvo las siguientes certificaciones: Certificaciones NORTIC A2:2016 (Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano) y Nortic A3:2014 (Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta de correspondencia <a href="http://186.150.205.210:8022/Consulta/">http://186.150.205.210:8022/Consulta/</a></li> <li>• Contacto <a href="http://www.inabima.gob.do/contactos/">http://www.inabima.gob.do/contactos/</a></li> <li>• Suscríbete <a href="http://www.inabima.gob.do/suscribase/">http://www.inabima.gob.do/suscribase/</a></li> </ul>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://optic.gob.do/nortic/index.php/certificaciones/instituciones-certificadas/item/instituto-nacional-de-bienestar-magisterial-inabima">http://optic.gob.do/nortic/index.php/certificaciones/instituciones-certificadas/item/instituto-nacional-de-bienestar-magisterial-inabima</a></li> <li>• Acuerdo firmado con PNUD para adquisición del TRANSDOC y formación del personal.</li> </ul> <p>El INABIMA cuenta con una política de reclutamiento y selección de personal DRH-PO-01, en la cual todos los candidatos, o personas que aplican para posiciones vacantes en esta institución tienen igual oportunidad de ser contratados, así como los empleados internos, en la medida en que demuestren que cuentan con las competencias y conocimientos necesarios para desempeñar eficazmente una posición y deseos de superación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Reclutamiento y Selección del Personal DRH-PO-01.</li> </ul>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>El INABIMA, para identificar y desarrollar las capacidades y habilidades de sus colaboradores, de acuerdo a las necesidades presentadas en la Institución se realiza evaluaciones a colaboradores para poder cubrir puestos vacantes.</p> <p>La institución cuenta con una política de Reclutamiento y Selección, en primera</p>	

	<p>instancia se considera al personal interno, para cubrir las vacantes, siempre y cuando cumpla con el perfil del puesto de trabajo. Se consulta el manual de cargos para determinar qué competencias necesitan tener o desarrollar la persona para desempeñar el cargo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones realizadas</li> <li>• Política de Reclutamiento y Selección del Personal DRH-PO-01</li> <li>• Manual de Cargos</li> </ul>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>La institución cuenta con un procedimiento de capacitación con la finalidad de planificar y satisfacer las necesidades de formación y fortalecer la profesionalidad y habilidades de los colaboradores. La institución cuenta con el sistema de evaluaciones por desempeño, basado en resultados, competencias y régimen ético y disciplinario y con los resultados obtenidos implementa programas de reconocimientos, capacitación, promoción, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver resultado de evaluación por desempeño del INABIMA en SISMAP.</li> <li>• PEI 2016-2020, POA 2017, listado de asistencia de las presentaciones de los planes a todos los colaboradores.</li> <li>• Procedimiento de Capacitación DRH-PR-01.</li> </ul>	

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>El INABIMA en cumplimiento con lo establecido en la ley de Función Pública, establece las salvedades de maternidad, licencias y demás concesiones a los colaboradores. Aparte de esto, la institución tiene y ha tenido en primera instancia el desarrollo profesional del Recurso Humano, por lo que a través de acuerdos con las áreas se han permitido permisos de estudios y licencias de estudios.</p> <p>Actualmente el INABIMA está en proceso de elaboración de un procedimiento de licencias y permisos el cual contempla las capacitaciones, maternidad, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencias y permisos.</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>En conjunto con el INFOTEP se desarrolló el programa de Habilidades Gerenciales, dirigido a Encargados, Analistas y técnicos, con el objetivo de desarrollar competencias de liderazgo, inteligencia emocional y trabajo en equipo.</p> <p>En el año 2016, una cantidad de 7 encargadas realizaron un curso de Coaching para reforzar las competencias de liderazgo y 3 en el XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, en 2018 asistieron 3 colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados de participación</li> <li>• Lista de asistencias</li> <li>• Procedimiento de Capacitación DRH-PR-01</li> </ul>	

<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>A la entrada de un nuevo personal, el departamento de Recursos Humanos le da una inducción de las líneas generales de la institución y luego el supervisor a su cargo le va entrenando sobre la marcha de sus tareas y actividades. La Institución actualmente cuenta con un manual de Inducción aprobado en mes de abril 2018. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de manual de inducción.</li> </ul>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>En la Institución se reconoce y valora el esfuerzo, dedicación y compromiso; además de las competencias y habilidades técnicas de los colaboradores, es por ello que las vacantes o creaciones de nuevas posiciones son cubiertas con la movilidad interna dando la oportunidad de crecimiento y desarrollo a nuestro personal. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de personal realizadas.</li> <li>• Informes del desempeño realizado por los supervisores del área.</li> </ul>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>El departamento de Recursos Humanos tiene como política ofrecer las capacitaciones al personal, tomando en cuenta las competencias requeridas en los puestos existentes en la estructura organizativa. A la fecha se ha capacitado un colaborador por medio electrónico. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de participación.</li> <li>• Procedimiento de Capacitación DRH-PR-01.</li> </ul>	

<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>El INABIMA ha firmado un convenio con el INFOTEP a la fecha se han capacitado aproximadamente 80 colaboradores. Un gran porcentaje de los colaboradores han recibido curso en el área de ética.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados de participación</li> <li>• Listas de asistencias</li> </ul>	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Evaluamos el impacto de los programas de formación y el desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del formulario “DRH-FO-01.04 Evaluación Satisfacción Participantes”</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario “DRH-FO-01.04 Evaluación Satisfacción Participantes”.</li> </ul>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>La empleomanía de nuestra Institución se compone de la siguiente manera: el 57% es femenina y el 43% es masculina. El 62% de mujeres participan constantemente en capacitaciones gestionada por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nómina Institucional</li> <li>• Estadística de capacitación por genero</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>La Institución se basa en el diálogo abierto con sus colaboradores, la dirección Ejecutiva General realiza reuniones mensuales con los encargados de las diferentes áreas.</p>	

	<p>departamento para instruir y levantar la información. La actividad realizada el 14 de. El área de Recursos Humanos envía comunicaciones a todo el personal cuando en la Institución surgen cambios en sus respectivos departamentos (Información ingreso de nuevo personal, nuevas designaciones, etc.)</p> <p>El departamento de Recursos Humanos mantiene una comunicación constante con todo el personal y la misma se logra a través de reuniones y canales de comunicación como: Reuniones tanto de los encargados de áreas con su personal, correo electrónico, murales, circulares entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de asistencia</li> <li>• Comunicaciones de Recursos Humanos</li> </ul>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La Dirección Ejecutiva de conformidad con lo establecido en las normativas de existentes, ha conformado los Comités de Compras y Contrataciones, de Ética e Integridad, de Camweb, NOBACI, así como el de Calidad. Fuera de esto se ha conformado el comité de inversiones y el comité de Préstamo Maestro Digno, esto a fines de promover las iniciativas de los equipos de trabajo para la toma de decisiones.</p> <p>La Institución en fecha del 18 al 29 de junio/2018, inició el proceso del Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circular de los comités.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver resultados de encuesta de clima organizacional código I-INABIMA-2018-8603.</li> </ul>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>El INABIMA en el año 2015 inicio su Plan Estratégico Institucional en el cual los colaboradores jugaron un rol importante para la creación del mismo, donde se realizaron secciones de trabajo para la construcción de la misión, visión y valores realizando varios encuentros Planes Operativos Anuales, que de igual forma los colaboradores contribuyeron para su desarrollando, realizando talleres de orientación, jornadas de trabajo.</p> <p>En el INABIMA se involucra a los colaboradores en las diferentes comisiones y equipos de trabajo que se forman para dar cumplimiento a los compromisos asumidos por la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes Operativos Anuales</li> <li>• Reporte de elaboración del Plan Estratégico</li> <li>• Lista de asistencia de reuniones</li> <li>• Comunicación de conformación de los comités</li> </ul>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La elaboración del PEI y POA evidencia el consenso realizado entre los colaboradores y ejecutivos.</p> <p>Los responsables de áreas de la institución frecuentemente se reúnen con los colaboradores, para revisar los resultados de las evaluaciones y lo hace partícipe del logro de los indicadores.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de elaboración del Plan Estratégico y planes operativos.</li> <li>• Resultado de evaluación por desempeño del INABIMA en SISMAP.</li> </ul>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Se han realizado varias encuestas para medir el nivel de conocimiento, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El sistema TRANSDOC para verificar las debilidades, fortalezas. Basándonos en los resultados fueron realizados dos talleres para reforzar.</li> <li>-El Premio Valor, fue realizado por primera vez en enero de 2017, mediante un concurso a nivel de todas las dependencias del INABIMA basado en los 4 valores institucionales, en el cual los colaboradores tenían la oportunidad de postular a 3 candidatos.</li> <li>-Encuesta sobre Ética, para medir el nivel de conocimiento de los colaboradores referente a este tema.</li> <li>- La Institución en fecha del 18 al 29 de junio/2018, inició el proceso del Encuesta de Clima Organizacional</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases del concurso realizado</li> <li>• Resultados del concurso</li> <li>• Fotos de las premiaciones</li> <li>• Ver resultados de encuesta de clima organizacional código I-INABIMA-2018-8603</li> </ul>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>La Institución cuenta con buzones de sugerencias, en el cual los colaboradores pueden depositar sus opiniones, ya sea de manera confidencial u ofreciendo sus datos.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias para empleados.</li> </ul>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>El INABIMA cuenta con un Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo, el cual tiene las funciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el riesgo de accidentes/incidentes, lesiones enfermedades.</li> <li>• Participar en el desarrollo e implementación de programas de protección de la seguridad y la salud de los empleados.</li> <li>• Responder a las quejas de los empleados y sugerencias relativas a la seguridad y la salud.</li> <li>• Monitorear y dar seguimiento a los informes de riesgo y recomendar acciones.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reunión de Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Lista de asistencia de reuniones.</li> </ul>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>El INABIMA ofrece flexibilidad de horario para los colaboradores que requieran permisos de estudios, consultas médicas, facilidades para cuidados de parientes primer grado y lactancia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartas de permisos, Correos a Recursos Humanos.</li> </ul>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El INABIMA vela por el bienestar de sus colaboradores, la misma ha ofrecido ayudas económicas para contribuir en procedimientos y operaciones que le han sido realizados a algunos empleados de la Institución.</p>	

	<b>Evidencia:</b> • Cartas de solicitudes ,Cheques de pagos.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	El INABIMA cuenta con un programa odontológico, del cual los colaboradores se pueden beneficiar, con el fin de brindarles el apoyo necesario para el logro de sus objetivos personales. En este sentido, se ofrecen consultas médicas sin costo alguno, de manera que el personal pueda cuidar su salud bucal de manera cómoda y económica. La institución igualmente ha gestionado Subsidio de Recetas y consultas médicas para colaboradores con problema de salud. <b>Evidencia:</b> • Comunicado(evidencia de apoyo para colaboradores), colaboradores afiliado al plan odontológico.	

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Con prestadoras de servicios de telefonía e internet Claro, Tricom, VIVA. Con el PNUD para acuerdo de apoyo en el fortalecimiento institucional. UNIPAGO empresa procesadora de la base de datos del Sistema Dominicano de Seguridad Social. <b>Evidencias:</b> • Facturas de pago de servicios, contrato con PNUD. • Contrato y facturas de UNIPAGO.	

2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		No se ha realizado acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social.
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	<p>El INABIMA fomenta y mantiene proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional, INFOTEP.</li> <li>▪ Oficinas Presidencial de Tecnologías de La Información y Comunicaciones (OPTIC)</li> <li>▪ Entre otros</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos con OPTIC e INFOTEP.</li> </ul>	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se ha realizado la evaluación de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se han realizado alianzas público-privada (APP) a largo plazo.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>El INABIMA mantiene acuerdo de colaboración con Las Naciones Unidas para el Desarrollo(PNUD), donde se tienen definidas las responsabilidades de cada parte, así como sistema de control, evaluación y revisión.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio INABIMA-PNUD.</li> </ul>	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	<p>En el 2015 se aprobó el nuevo organigrama de la institución mediante resolución 001-2015, del Director General Ejecutivo, apoyada por el consejo de Directores y refrendada por el MAP. Este proceso se ha realizado a través de la firma Price</p>	

	Waterhouse Cooper, especializada en la gestión de RRHH y procedimientos, a fin que se elaboren los manuales de organización, función y clasificación de cargos, con la anuencia y asesoría técnica del Ministerio de Administración Pública (MAP). <b>Evidencia:</b> • Firma de contrato y memorias 2014-2015.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se ha realizado Intercambio de buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se ha realizado la seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.

#### SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	La Institución cuenta con una Página Web la cual es actualizada periódicamente, en la misma se publican informaciones, tales como documentos, informes, actividades realizadas por la institución, estadísticas institucionales, así como también el usuario puede consultar el estado de la solicitud realizada a través del módulo Transparencia Documental (TRANSDOC). <b>Evidencias:</b> • Portal web: <a href="http://www.inabima.gob.do">www.inabima.gob.do</a> • TRANSDOC.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Animamos a los ciudadanos/clientes para que expresen sus necesidades y requisitos, a través de encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias, consultas públicas sobre programas institucionales, entre otros	

	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción</li> <li>• Informe de buzones</li> <li>• Consultas públicas sobre programas institucionales.</li> </ul>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Se evidencia que todos los procedimientos de modificación ya sea de la Ley, el reglamento de aplicación y las normas que regulan nuestros grupos de interés son llevados a consulta pública, antes de su promulgación para que los mismos tengan la oportunidad de hacer sus observaciones y consensuarlas previamente en mesas de trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas públicas sobre programas institucionales.</li> </ul>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>El INABIMA cuenta con buzones de sugerencias en todos los centros de servicios y una encuesta de satisfacción al cliente la cual se realiza de manera anual, y posteriormente medimos los resultados obtenidos para realizar el plan de mejora.</p> <p>La institución junto a la Oficina Presidencial de la Información y Comunicación (OPTIC) realizan un acuerdo para un plan de trabajo para acordar un sistema 311 de administración de denuncias y quejas, la integración del INABIMA al centro de contacto Gubernamental *462.</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>La institución cuenta con una Oficina Acceso a la Información pública, en cumplimiento de la ley 200-04 y Decreto No. 130-05, en donde los usuarios puedan tener cualquier tipo de información acerca de la gestión</p>	

	<p>institucional y financiera del INABIMA. Se creó dentro del portal Web del INABIMA un subportal de transparencia, donde se publican todas las informaciones concernientes a los temas de transparencia que la ley indica debe contener. En adición se creó una comisión CAMWEB, la cual velara por mantener disponible toda la información de transparencia y datos públicos de la institución. De igual modo se publican a través de nuestra <b>Página Web</b>, documentaciones de compras y contrataciones en el sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), el plan estratégico institucional y las memorias institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.inabima.gob.do">www.inabima.gob.do</a> / transparencia.</li> </ul>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>La institución se apoya en los ciudadanos/clientes como coproductores de los servicios, a través de la Carta Compromiso y aplicación de encuesta Satisfacción al Cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Desarrollamos una gestión eficaz de las expectativas a los ciudadanos/clientes de los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad por medio de la Carta Compromiso.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso INABIMA.</li> </ul>	

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>La institución se asegura de disponer de esta información actualizada, a través del procedimiento de Control de documentos. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Control de Documentos.</li> </ul>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>La Institución tiene alineado la gestión financiera con los objetivos estratégicos, en tal sentido dentro de Plan estratégico 2016-2020 se cuenta con un objetivo estratégico Sostenibilidad económica y financiera. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2016-2020.</li> </ul>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>		<p>No se ha realizado análisis de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>El subportal de Transparencia en el cual se tiene la ejecución presupuestaria y financiera de la institución. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://inabima.gob.do/transparencia">http://inabima.gob.do/transparencia</a>.</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>En el año 2016 se adquirió un sistema financiero contable el cual asegurara la gestión en este sentido. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adjudicación y adquisición de soluflex.</li> </ul>	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se evidencia la existencia de sistema de planificación monitoreo y evaluación. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Planificación Monitoreo y Evaluación.</li> </ul>	

<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>La institución implemento en el 2016 un sistema financiero contable para poder tener un control más efectivo de todas las transacciones realizadas y poder cumplir con los requerimientos de los organismos de control. <b>Evidencia:</b> • Adjudicación y adquisición de Soluflex.</p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>A través de las normativas emanadas por organismo de control y supervisión (SIPEN), se llevan a cabo todos los controles financieros contables y las inversiones a través de los últimos años han ido en crecimiento. Todo esto apegado a los preceptos éticos de la institución. <b>Evidencia:</b> Normativas de SIPEN.</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Se evidencia la documentación de la ejecución presupuestaria. <b>Evidencia:</b> • Informe anual de ejecución presupuestaria.</p>	

#### SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>A partir de diciembre del 2015, se adquirieron servidores y equipo para mejorar el nivel de almacenamiento de la organización. Dando la posibilidad de garantizar un eficaz almacenamiento. <b>Evidencia:</b> factura de adquisición de equipos. La Institución a partir del 2016, realiza a través del sistema de carga de datos del MINERD y los institutos del sistema de educación.</p>	

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el</p>	<p><b>Evidencias:</b> Reporte del sistema, correos sobre la realización del sistema y sistema de carga de nómina.</p> <p>Toda la información que se genera en el INABIMA está almacenada en una base de datos a la cual se le realiza respaldo a diario, en medios magnéticos y en disco duros. También se eliminaron los permisos de acceso a los usuarios que no tienen que interactuar con la base de datos, para garantizar la seguridad y fiabilidad de la información. Con esto se garantiza la disponibilidad, confidencialidad y la integridad de la información.</p> <p><b>Evidencia:</b> Backup de las bases de datos y calendario de backup.</p> <p>Se han desarrollado canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización, a través, Outlook, reuniones mensuales de áreas y generales, circulares, murales, entre otras.</p> <p>Se asegura un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización, a través de procedimientos, internos, socialización de metodologías, política de comunicación, Proceso de inducción y acompañamiento, entre otros</p> <p>Toda la información generada por los usuarios se guarda en nuestros sistemas de</p>	<p>No se evidencia.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	almacenamientos y base de datos. Además de tener carpetas compartidas, para el intercambio de las informaciones.	
----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

#### SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</li> <li>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</li> <li>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</li> <li>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> </ul> </li> </ol>	<p>Todos los planes diseñados por el Departamento de tecnología, están alineados a los objetivos estratégicos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan estratégico 2016-2020 y POA 2016.</p> <p>Esto se ha tomado en cuenta en nuestro plan estratégico y POA, para que todas las personas puedan utilizar las tecnologías que necesitan para desempeñar eficientemente sus tareas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan estratégico 2016-2020 y POA propuesta para licitación.</p> <p>En la aplicación de la tecnología tenemos:</p> <p>Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.</p> <p>La gestión del conocimiento es pieza angular para poder tener proyectos exitosos y esto se logra a través de grupos de trabajos de temas de interés común, por ejemplo el área de desarrollo y el área de infraestructura, se</p>	<p>No se ha realizado la Implementación, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>reúnen y discuten las estrategias a seguir para tener éxito en los proyectos asignados Para este año 2016, la institución tiene destinado para el área de tecnología una buena partida del presupuesto para capacitación del personal en todos los niveles.</p> <p>El INABIMA tiene contacto directo y continuo con nuestro principal grupo de interés UNIPAGO.</p> <p>La Institución tiene programado para el año 2016 el rediseño de cinco (5) herramientas de uso intensivo en la organización. Se están adquiriendo dos (2) sistemas para control y manejo del plan odontológico y la digitalización de la información. Se está en fase de implementación de ocho (8) módulos del sistema financiero contable de la organización.</p> <p>El INABIMA a través de sus sistemas genera inteligencia de negocios, para proporcionar estadísticas e información procesada que servirán para la toma de decisiones estratégicas de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reporte de los sistemas.</p> <p>El INABIMA cuenta con servicios online a través de su portal institucional</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web Institucional.</li> </ul> <p>La institución este trabajado con el cambio de los sistemas y modelos de desarrollo que existían antes, cambio de plataforma tecnológica.</p> <p><b>Evidencia:</b> Nuevos desarrollos, adquisición de nueva infraestructura tecnológica.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.		No se ha realizado la evaluación del impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>Nuestra Institución se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Santo Domingo. Nuestros usuarios pueden tener un fácil acceso a las instalaciones del INABIMA por diferentes rutas de transporte público, como son: Carro, Metro y Autobús. Además de las dependencias de la institución tenemos dos centros adicionales, en la capital. Para ofrecer una mayor comodidad a nuestros usuarios contamos con once centros de servicios ubicados en distintos puntos del país.</p> <p><b>Evidencia.</b> Memoria 2014-2015.</p> <p>Se evidencia el uso eficiente de las instalaciones basado en las necesidades de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Adecuación y asignación de nuevas oficinas.</p>	

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura un mantenimiento eficiente de la infraestructura, con la asignación de personal para mantenimiento de infraestructura y equipos.</p> <p>Se realizó la compra de vehículos modernos y más seguros que contribuyen al ahorro de combustible, también contamos con dos guaguas asignados por el MINERD.</p> <p><b>Evidencia:</b> Instalaciones Físicas.</p> <p>Nuestra Institución se encuentra en un proceso de readecuación de la Planta Física para una mejor accesibilidad de los empleados y de los ciudadanos / clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b> Instalaciones Físicas.</p>	<p>No se ha desarrollado una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro.</p> <p>No se ha puesto las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

### **SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	El INABIMA cuenta con los reglamentos de Pensiones, Jubilaciones y Plan de Retiro y Reglamento de Seguro Funerario, además se	No se tienen los manuales de procesos de las áreas sustantivas, de apoyo y estratégica.

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>sustenta en la Ley 66-97 Orgánica de Educación y su modificación 451-08, que están vinculadas a la naturaleza de la institución. Lo cual permite tener identificado claramente los procesos de los programas y servicios que presta la institución que son: Jubilaciones, Pensiones por Discapacidad, Pensión por Supervivencia, Plan de Retiro Complementario, Préstamo Maestro Digno, Plan Odontológico, Turismo Magisterial, estos programas y servicios están identificados y definidos en nuestro mapa de procesos y mapa de producción, al igual que en nuestras memorias Institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 66-97 y 451-08, Mapa de Procesos</li> <li>• Mapa de Producción</li> <li>• Memoria Institucional 2014-2015</li> <li>• Memoria Institucional 2016-2017</li> <li>• Reglamento de Pensiones, Jubilaciones y Plan de Retiro</li> <li>• Reglamento de Seguro Funerario</li> </ul> <p>La institución ha iniciado la gestión de procesos con la elaboración de su mapa de procesos y mapa de producción, mediante los cuales ha estado trabajando en los procesos de gestión de la calidad. En torno a las nuevas resoluciones emitidas por la SIPEN se ha estado trabajando en la implementación y evaluación de los procesos de traspasos y de ingresos tardíos, relevantes con la Seguridad Social de los docentes.</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circular para elaboración de procedimientos</li> <li>• Procedimientos documentados, minutas de reuniones</li> </ul> <p>La institución a través de las áreas de trabajo, ha estado evaluando los procesos según los criterios establecidos en Normas básicas de control interno(NOBACI), adicional en junio 2018, la institución elaboró y aprobó el manual de administración de riesgo, código DRO-MA-01).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador Normas básicas de control interno(NOBACI).</li> <li>• Manual de Administración de Riesgo, código DRO-MA-01.</li> </ul> <p>La institución cuenta con su marco estratégico definido en el Plan Estratégico Institucional, donde se identifican los Objetivos Estratégicos, Planes y Proyectos, alineados a los procesos de gestión conferidos por Ley. Estos han sido planificados en función propia a la naturaleza de los procesos y áreas funcionales de la institución.</p> <p>En adición garantizamos el cumplimiento de los objetivos estratégicos mediante la implementación POA, el cual es monitoreado mediante un software que nos permite visualizar el avance del mismo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2016-2020.</li> <li>• Plan Operativo Anual, Software de monitoreo del POA (SPME).</li> </ul>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>El INABIMA en torno a los programas que administra le presenta a su Consejo de Directores la estrategia de gestión y las acciones o propuestas de acciones a tomar en procura del bienestar y mejora de los beneficiarios y de los procesos de servicios que se le remiten.</p> <p>En torno al Involucramiento de los empleados, tomaron parte de la formulación del Plan Estratégico 2016-2020 y los Planes Operativo Anual 2017, 2018 y 2019. La medición de la eficiencia, eficacia y resultados forma parte del proceso de revisión a la gestión operativa, la cual es conducida a través de reuniones de monitoreo y seguimiento a la gestión de los procesos, planes y proyectos institucionales, con base a la medida de los resultados obtenidos, versus los planificados; en función del tiempo, costo y alcance logrado. Estas reuniones se realizan de manera periódica (mensual y trimestral), o extraordinaria, según sea conveniente.</p> <p>La institución realiza encuestas de satisfacción de manera periódica de los servicios ofrecidos a los usuarios, también contamos con buzones de sugerencias, con el objetivo de que los grupos de interés nos retroalimenten según su consideración sobre la gestión de los servicios solicitados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico Institucional 2016-2020, Plan operativo Anual 2019.</li> <li>• Control de asistencia de participación en POA 2017-2019 y PEI 2016-2020, Control de asistencia de participación en reuniones</li> </ul>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>de seguimiento a la gestión operativa, Informe de encuesta de satisfacción y reporte de buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>El INABIMA en su esfuerzo de la consecución de los objetivos previstos en su Plan Estratégico Institucional elabora Planes Operativos Anuales, asignando los recursos necesarios que contribuyan a cada programa, servicio, área a evolucionar en torno a la visión de la institución y cumplimiento de las metas planteadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2016-2020, Planes Operativos Anuales.</li> </ul> <p>La institución ha estado trabajando en la simplificación y documentación de los procesos, actualmente la institución cuenta con 5 procesos simplificados, estos son Seguro Funerario, Préstamo Maestro Digno, Pensión por Supervivencia, Pensión por Discapacidad y Certificación de ingreso.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de Republica Digital para los servicios simplificados.</li> </ul> <p>El INABIMA, en acompañamiento del MAP, ha elaborado la Carta Compromiso al Ciudadano al Ciudadano, con el propósito de que los grupos de interés conozcan los servicios que ofrece la institución. También a través de la elaboración de los acuerdos de desempeños de los colaboradores, se implementan indicadores de resultados, que permiten monitorizar la eficiencia de los procesos, al igual que los POA, en donde se</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>monitorizan periódicamente el avance de las acciones realizadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 2018-2020.</li> <li>• Acuerdos de Desempeños de colaboradores e institucional.</li> </ul> <p>La institución monitorea y evalúa el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos a través del indicador Índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico, el cual es monitoreado con frecuencia trimestral por la OPTIC.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador Índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico.</li> </ul> <p>La institución se mantiene en innovación y benchlearning continuo participando en intercambio de experiencias en coordinación con los actores más relevantes del sistema Dominicano de Seguridad Social, tales como el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), igualmente se han firmado acuerdo con organismo internacionales, con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) con el objetivo de implementar mejoras, fortalecer y modernizar la capacidad institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo entre INABIMA y PNUD</li> <li>• Participación en reuniones con CNSS y SIPEN</li> </ul>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>En base a la Ley No. 451-08 que introduce modificaciones a la Ley General de Educación, No. 66-97, de fecha 10 de abril de 1997 (pensiones y jubilaciones para maestros del Sector oficial, y la naturaleza de la institución tenemos claramente identificados cuales son nuestros productos y servicios nucleares. El INABIMA también describe los procesos claves en el Mapa de Producción y Mapa de Procesos, en la Memoria Institucional 2014-2015 y 2016-2017; igualmente se identifican algunos de los procesos claves en los siguientes Reglamentos:                      Reglamento de Pensiones, Jubilaciones y Plan de Retiro, Reglamento de Seguro Funerario.  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 66-97 y 451-08, Mapa de Procesos, Mapa de Producción</li> <li>• Memorias Institucional</li> <li>• Reglamento de Pensiones, Jubilaciones y Plan de Retiro,</li> <li>• Reglamento de Seguro Funerario</li> </ul>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>En la institución se realizan encuestas de satisfacción para algunos programas a partir de enero 2017, También contamos con buzones de quejas y sugerencias, tanto físicos como Electrónico (mediante la línea 311) donde los docentes y grupos focales, pueden identificar sus necesidades; de manera que se puedan elaborar planes de acción que ayuden a mejorar la calidad de nuestros servicios.</p>	

	<p>Las encuestas de satisfacción nos permiten recolectar información necesaria para conocer el punto de vista de los ciudadanos y usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción de Turismo</li> <li>• Buzones de quejas y sugerencias</li> <li>• Carta de la OPTIC que autoriza la línea 311, Portal web</li> </ul>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Periódicamente se realizan mediciones de satisfacción del servicio, mediante la aplicación de encuestas, por distintas vías establecidas, a los fines de conocer las opiniones de nuestros usuarios, y desarrollar planes de mejora según las informaciones reveladas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción.</li> <li>• Buzones de quejas y sugerencias.</li> </ul>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>La institución se mantiene en continua comunicación con las entidades representantes de la población objetivo, participando en coordinación con representantes del sistema educativo dominicano en sus reuniones bimensuales del Consejo de Directores del INABIMA. De igual forma, mediante los buzones de quejas y sugerencias, y la Línea 311 se proporciona el acceso abierto a la población para que canalicen sus necesidades mediante ellos; y así incorporar en los procesos, la mejora de las oportunidades identificadas por los clientes, quedando involucrados en la prestación del servicio de manera directa.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de participación de reuniones ordinarias del Consejo de Directores del INABIMA.</li> <li>• Línea 311, Sección de contacto del Portal Web.</li> <li>• Consultas Públicas realizadas.</li> </ul>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>En el INABIMA mantenemos interactividad con nuestros ciudadanos/clientes a través de nuestra página web donde pueden realizar preguntas y sugerencias, las cuales son canalizadas oportunamente por las áreas responsables. De igual forma, se dispone de la Línea 311, los buzones de quejas y sugerencias, y la sección de contacto a través del Portal Web.</p> <p>También a través del representante de la OAI, puede realizar consultas, solicitar información y recibirlas, a los fines de agilizar los procesos y llevarlos hasta la comodidad de su ubicación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web</li> <li>• Correos recibidos y respondidos a los ciudadanos /clientes</li> <li>• Línea 311</li> <li>• Buzón de quejas y sugerencias.</li> </ul>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Nuestros clientes/ciudadanos pueden encontrar en el portal web todas las informaciones actualizadas relativas a los servicios ofrecidos de la institución. Igualmente mantenemos interacción directa con nuestros clientes/ciudadanos a través de las diferentes redes sociales del INABIMA (Facebook, YouTube, Twitter e Instagram),</p>	

	<p>en las cuales publicamos informaciones actualizadas de nuestros servicios.</p> <p>Otros medios que utilizamos para mantener la interacción y retroalimentación constante con nuestros clientes/ciudadanos ha sido mediante la el Centro de Contacto Gubernamental (*462), Centro de Atención Ciudadana, Punto GOB Megacentro y los correos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web, Redes sociales</li> <li>• Centro único de atención (*462)</li> <li>• Centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Punto GOB Megacentro y correo institucional</li> </ul>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Con el objetivo de promover la accesibilidad y ofrecer un mejor servicio a todos los docentes del MINERD contamos con 12 centros de servicios distribuido en el territorio nacional, además de nuestra sede principal. Nuestro horario de servicios en los centros es de martes a sábados de 8: 00 am a 4:00 pm. y en la sede principal laboramos de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. En cuanto a la disponibilidad de la información, la institución ha sido integrada al Centro de Contacto Gubernamental (*462), produce y mantiene actualizado los Brochures en todos los centros de servicios; y reproduce anuncios en programas de televisión y radio (Hablan los Educadores en el canal 6, Café Para dos en el canal 19)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web, Folletos, horario de trabajo</li> <li>• Centros de servicios</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Contacto Gubernamental (*462)</li> </ul>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Las quejas y sugerencias recibidas a través de los distintos canales que tiene la institución son gestionadas mediante los planes de acción en respuesta a los hallazgos identificados. La gestión del proceso está documentada mediante el instructivo institucional DAU-IE-01.01 sobre el Manejo de Buzones de Calidad. Las quejas se gestionan en tiempo oportuno, según fuera designado para cada canal y hallazgo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructivo DAU-IE-01.01 Sobre Manejo de buzones de calidad</li> <li>• Canal 311</li> <li>• Portal Web</li> <li>• TRANSDOC</li> <li>• Correos Institucionales</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Reporte buzón quejas y sugerencias</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>La cadena de prestación de servicios a la que la institución pertenece, así como los colaboradores y socios claves están claramente definidos en Ley No. 451-08 que introduce modificaciones a la Ley General de Educación, No. 66-97, (pensiones y jubilaciones para maestros del Sector oficial), así como en los Reglamento de Pensiones, Jubilaciones y Plan de Retiro,</p>	

	<p>Reglamento de Seguro Funerario. Igualmente tenemos definidos nuestra cadena de prestación de servicio en el Mapa de Producción, Mapa de Procesos, Carta Compromiso al Ciudadano y las memorias institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 66-97 y 451-08, Reglamento de Pensiones, Jubilaciones y Plan de Retiro</li> <li>• Reglamento de Seguro Funerario, Memoria Institucional 2014-201</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Memoria Institucional 2016-2017</li> </ul>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>El INABIMA ha implementado una estrategia de acercamiento a numerosas instituciones públicas, privadas y de cooperación internacional , con el objetivo de concretar el apoyo necesario para los planes internos y procurar el fortalecimiento de los lazos nacionales e internacionales, algunas de estas instituciones son: Ministerio de Administración Pública (MAP), Ministerio de Hacienda, Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), Programas de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Contraloría General de la Republica, Ministerio de Salud Pública, Comisión Nacional de Energía, Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias Institucional Imágenes de reuniones</li> <li>• Convenios firmados con PNUD</li> <li>• Acuerdos con OPTIC</li> </ul>	

<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El INABIMA ha implementado herramientas de tecnología compartidas para facilitar el intercambio de datos con nuestros socios y agilizar los procesos internos; así como incrementar la calidad de los servicios brindados a los docentes. Entre las iniciativas impulsadas en ese sentido se encuentran: Implementación del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), Implementación del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP), Desarrollo e Implementación del Sistema Integrado de Consultas (SIC), Implementación de servicios de notificación de vía correo electrónico, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias Institucional</li> <li>• Herramientas informáticas desarrolladas</li> </ul>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>El INABIMA realiza análisis de nuestros ciudadanos/clientes recopilando información a través de diferentes organizaciones, principalmente de nuestros actores claves, tales como: Ministerio de Educación (MINERD), Asociación Dominicana de Profesores (ADP), Superintendencia de Pensiones (SIPEN), Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), Cooperativa Nacional de Servicios Múltiples de los Maestros (COOPNAMA), Junta Central Electoral (JCE), Contraloría General de la Republica, Ministerio de Salud Pública. Comisión Nacional de Energía, entre otros. En la institución se han firmados acuerdos en beneficios de los docentes con El Programas de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2016-2020</li> <li>• Acuerdo entre INABIMA y PNUD.</li> </ul>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El INABIMA con el objetivo mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, garantizar la efectividad en la prestación de los servicios de seguridad social y mejoramiento de calidad de vida de los docentes , participa en coordinación con los siguientes órganos: El consejo de Directores de la Administración de Riegos de Salud para Maestros (ARS-SEMMA), El Consejo de Administración de la Cooperativa Nacional de Servicios múltiples de Maestros, Consejo Nacional de Vivienda para Personal de Educación, Consejo Nacional de Seguridad Social para Docente, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias Institucional</li> <li>• Imágenes de reuniones</li> </ul>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>En la institución frecuentemente realizamos reuniones con las diferentes organizaciones que representan oportunidades a los procesos internos, como lo es el PNUD, Ministerio de Educación, Superintendencia de Pensiones, Ministerio de Administración Publica, Contraloría General de la República, OPTIC, entre otras. Dentro de los objetivos de estas reuniones, esta desarrollar un benchlearning sobre las tendencias actuales que facilitan y facultan los procesos internos en dirección a la calidad y mejora continua.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional 2015-2016,</li> <li>• Memoria Institucional 2016-2017</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes de reuniones, Convenios con la OPTIC (*462)</li> <li>• Convenio con la Junta Central Electoral, Convenios con UNIPAGO</li> </ul>	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	<p>El INABIMA ha iniciado su gestión de procesos horizontales mediante la elaboración de su Mapa de Producción y Mapa de Procesos, los cuales descentralizan las funciones de los productos por gestión de los departamentos, iniciando el germen para una cultura de trabajo transversal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos, Mapa de Producción.</li> </ul>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....*

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>El INABIMA es una institución de servicios y sus esfuerzos van encaminados a satisfacer los requerimientos de nuestros afiliados, a través de un trato humano, eficiente y eficaz en todos los servicios que ofrecemos. Por eso se capacita a todo el personal en el área de atención al cliente.</p> <p>En la institución se ha implementado el uso de buzones de sugerencias en la Sede central y los 11 Centros Servicios, igualmente se</p>	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>mide la percepción de los clientes/ciudadanos aplicando encuestas de satisfacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción</li> <li>• Informe Buzones de Sugerencias y Quejas</li> </ul> <p>Nuestros clientes participan de una manera continua en las actividades que realiza nuestra institución. El departamento de programas especiales realiza encuesta de satisfacción donde nuestros afiliados pueden medir como se sienten con el servicio brindado, a raíz de la misma se toman las consideraciones que realizan los clientes para mejora de la actividad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción de las actividades de turismo magisterial.</li> </ul> <p>El 79% de los usuarios del Servicio Pensión Por Discapacidad se siente satisfecho con el aspecto de la facilidad de acceso a la instalación, esto se evidencia en la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción.</li> </ul> <p>En las evaluaciones mensuales realizada al portal de transparencia, la institución tiene en promedio una puntuación de 95%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe DIGEIG.</li> </ul> <p>El 83% de los usuarios del INABIMA se encuentra satisfecho con los servicios ofrecidos por la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción.</li> </ul>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con una gama de programas que se adaptan a las necesidades de los afiliados, entre estos se encuentran: Jubilación por antigüedad en el servicio, Pensión por Discapacidad, el Plan de Retiro Complementario, Pensión de Sobrevivencia, el Plan Odontológico, Turismo Magisterial, Apoyo Emocional y el Préstamo maestro digno.</p> <p>En la encuesta de satisfacción se muestra una satisfacción de <b>92%</b> con relación al trato al personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción</li> <li>• Reglamento pensiones y jubilaciones. Y descripción de programas especiales. Página Web del INABIMA <a href="http://www.inabima.gob.do">www.inabima.gob.do</a></li> </ul>	
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>En el resultado de la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios del INABIMA, el <b>30%</b> de los usuarios se entera de los servicios mediante compañeros docente, el <b>24%</b> con Brochures, <b>18%</b> visitando la oficina, <b>6%</b> en la página web y <b>6%</b> en medios de televisión.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción.</li> </ul>	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Las informaciones son suministradas a nuestros clientes/ciudadanos mediante nuestro correo electrónico institucional página web, publicaciones en las redes sociales.</p> <p>La recepción de la información por parte de los clientes/ciudadanos también la obtenemos vía los de buzones de sugerencias disponible en la Sede Central y</p>	

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>los diversos centros de servicios del INABIMA. La recepción por vía telefónica muestra una satisfacción de 85%, portal web 96%, <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción</li> <li>• Buzones de sugerencia.</li> <li>• Portal Institucional, Redes sociales.</li> </ul> <p>El INABIMA tiene frecuencia de encuesta de opinión para evaluar y medir la opinión a los ciudadanos/clientes con relación a los servicios que brinda la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción (semestral y anual)</li> <li>• Buzones de quejas y sugerencias(mensual)</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción</li> </ul>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Más del <b>90%</b> de los usuarios se siente satisfecho con las oficinas y los centros de servicios del INABIMA. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción.</li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Aplicación de encuesta de satisfacción, implementación de buzones de sugerencias en la sede principal y centro de servicios. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción</li> </ul>	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de buzones de sugerencias</li> </ul> <p>Implementación de buzones de sugerencias para los clientes/ciudadanos en la Sede Central y los centros de servicios del INABIMA.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de buzones de sugerencia.</li> </ul> <p>El INABIMA implemento en el año 2015, un sistema de gestión documental con el fin de agilizar la tramitación de los documentos tramitado por los ciudadanos, de un forma digital y accesible para consulta por ellos a través de la WEB.</p> <p>Incorporación al Punto Gob ubicado en Megacentro, así como al Centro de Contacto Gubernamental (CCG) *462. Además de implementar la solicitud de servicios en línea. En el año 2019 se adquiere un sistema de turno a fin de agilizar la atención a los ciudadanos/clientes</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta en sistema</li> <li>• Centro de Contacto Gubernamental (CCG) *462).</li> <li>• Cubículo del INABIMA en Punto Gob en Megacentro.</li> <li>• Sistema de turnos</li> </ul> <p>Los indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género se miden en los servicios que ofrece la institución a los ciudadanos clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jubilación por tiempo en servicio (69% femenina y 31% masculino)</li> <li>• Prensión por Discapacidad (77% femenina y 23% masculino)</li> </ul>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preensión por Supervivencia (53% femenina y 47% masculino)</li> <li>• Plan de Retiro Complementario (64% femenina y 36% masculino)</li> <li>• Préstamo Maestro Digno (62% femenina y 38% masculino)</li> <li>• Plan Odontológico (67% femenina y 33% masculino)</li> <li>• Seguro Funerario (61% femenina y 39% masculino)</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística trimestral (portal de transparencia).</li> </ul>	<p>No se ha realizado la medición del alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p><b>93%</b> de satisfacción en relación con el horario de atención.</p> <p>El INABIMA opera y está disponible al público de manera presencial y telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p>El horario de atención en los centros de servicios, es de martes a sábados, desde las 08:00 am hasta las 05:00 pm.</p> <p>El portal web y redes sociales se encuentran disponibles todo el tiempo sin interrupción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Portal web institucional.</li> </ul>	

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevo horario de servicios de la sede y Centros de Servicios.</li> </ul> <p>En la encuesta de satisfacción se muestra un <b>91%</b> de satisfacción de los usuarios del INABIMA con el tiempo de espera para prestar servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción.</li> </ul> <p>Los servicios que ofrece la institución son de carácter social y se manejan como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión para la jubilación, pensión por discapacidad, pensión por sobrevivencia o plan de retiro complementario son totalmente gratuitos.</li> <li>Seguro Funerario: Afiliación RD\$30.00</li> <li>Plan Odontológico: Afiliación RD\$41.00 y pagos simbólicos por servicios de ortodoncia y prótesis.</li> <li>Gestión para el Préstamo Maestro Digno es gratuito.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Portal Web.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios, se muestra por servicios la satisfacción con relación a disponibilidad de la información: <b>62%</b> Jubilación por tiempo en servicio, <b>79%</b> Pensión por Discapacidad, <b>79%</b> Pensión por Sobrevivencia, <b>63%</b> Plan de Retiro Complementario, <b>87%</b> Préstamo Maestro Digno, <b>82%</b> Seguro Funerario</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción.</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Los afiliados y clientes del pueden acceder a los servicios y reclamaciones mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal Web del INABIMA.</li> <li>- 311 de reclamaciones.</li> <li>- La oficina principal en la Ave. Máximo Gómez No. 28</li> <li>- 12 centros de servicios distribuidos en el Cibao, zona sur y zona este del país las redes sociales de información Instagram, Facebook, twitter, YouTube.</li> <li>-Punto Gob ubicado en Megacentro (2 cubículos de atención para la atención a ciudadanos/clientes).</li> <li>-Centro de Contacto Gubernamental (CCG) *462.</li> </ul> <p>En el resultado de la encuesta de satisfacción los canales más utilizados por los usuarios son: 79% centros de servicios, 15% teléfono, 4% línea *462 y 2% portal web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Portal web: <a href="http://www.inabima.gob.do">www.inabima.gob.do</a>:</li> <li>• Centro de Contacto Gubernamental (CCG) *462).</li> <li>• Cubículo del INABIMA en Punto Gob en Megacentro</li> </ul>	
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>En la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios, se muestra por servicios la satisfacción con relación a disponibilidad de la información: <b>62%</b> Jubilación por tiempo en servicio, Pensión por Discapacidad, <b>79%</b> Pensión por Supervivencia, <b>63%</b> Plan de Retiro Complementario, <b>87%</b> Préstamo Maestro Digno, <b>82%</b> Seguro Funerario</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción</li> </ul>	

3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	El misión, visión y valores, así como el Plan Estratégico de la Institución se encuentran Publicados en el portal web del INABIMA <a href="http://www.inabima.gob.do">www.inabima.gob.do</a>	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	El INABIMA presenta cero actuaciones del Defensor Público.	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Durante el año 2018, el INABIMA obtuvo en promedio 95% en el indicador de transparencia, monitoreado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. <b>Evidencia</b> • Informe de la DIGEIG, indicador de transparencia.	

#### Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.  2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	El tiempo establecido en el INABIMA es de 15 días hábiles para tramitar las quejas. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta compromiso</li> <li>• Oficina de Transparencia, línea 311</li> </ul> Cumplimiento del 95% de los compromisos asumidos en la Carta Compromiso. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de seguimiento del MAP.</li> </ul>	No se evidencia.

#### **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....*

### SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La imagen y el rendimiento global de la Institución es medido a través de los Indicadores de gestión institucional, obteniendo un resultado global por indicador al mes de febrero del año 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Transparencia: 93.40%</li><li>• ITICGE: 71.67%</li><li>• NOBACI: 72.99%</li><li>• SISMAP: 84.00%</li></ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resultado del INABIMA en SISMAP.</li><li>• Reporte de sistema de evaluación de control interno de la controlaría.</li><li>• Reporte emitido por OPTIC: <a href="http://sisticge.dominicana.gob.do/">http://sisticge.dominicana.gob.do/</a></li><li>• Reporte emitido por Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</li></ul> <p>El INABIMA cuenta con su misión, visión y valores institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020, el cual se realizó con una parte representativa de los colaboradores de la institución, participaron en total 95 empleados.</p> <p>Para la socialización del plan estratégico, se realizó una actividad de integración para todo el personal, en la cual participaron 245 colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Listas de asistencias de elaboración y socialización del Plan Estratégico Institucional.</li></ul>	

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Para las actividades de mejora la institución involucra a sus colaboradores en la elaboración, socialización y ejecución de sus proyectos y planes con son: PEI donde participaron el 32% de los colaboradores para su elaboración, el 80% de los colaboradores participó en la socialización del PEI.</p> <p>De igual manera asistió el 25% de los colaboradores del INABIMA a los talleres de orientación para la realización del Plan Operativo Anual y Plan Anual de Compras y Contrataciones del INABIMA, mientras que en los talleres personalizados participaron el 16% de los colaboradores del INABIMA que había a la fecha.</p> <p>La Institución en fecha del 18 al 29 de junio/2018, inició el proceso del Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listas de asistencias de elaboración y socialización del Plan Estratégico Institucional,</li> <li>• Listas de asistencias elaboración del PEI 2016-2020</li> <li>• Listas de asistencias elaboración del POA 2017)</li> <li>• Ver resultados de encuesta de clima organizacional código I-INABIMA-2018-8603</li> </ul>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>La Institución cuenta con un comité de Ética, en la cual se tratan los temas que involucran la conducta ética de los colaboradores de la institución.</p> <p>En el año 2016 se realizó una encuesta sobre el <u>Conocimiento de Ética Pública</u>, en la que participaron todos los colaboradores del</p>	

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>INABIMA, obtenido como resultado: El 72% del personal encuestado responde satisfactoriamente; mientras que el restante 28% responde insatisfactoriamente.</p> <p>Igualmente, la institución ha participado en diplomado en Ética impartido por la DIGEIG. La institución cuenta con un código de ética, en el cual se evidencia los parámetros que deben regir el accionar de los colaboradores de nuestra institución, todos los colaboradores de la Institución están obligados a firmar la Carta de Compromisos Éticos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de conformación del comité de ética</li> <li>• Informe Ejecutivo-Encuesta Ética Publica Plan de trabajo remitido a la DIGEIG</li> <li>• Minutas y listas de asistencias de las reuniones del comité</li> <li>• Certificados de participación en Diplomado de ética</li> <li>• Código de ética, Lista de asistencia a los talleres de socialización del código de ética</li> </ul> <p>El INABIMA cuenta con mecanismo de consulta y dialogo con sus clientes externos vía el portal web (de enero a marzo 2017, durante este periodo hemos recibidos 118 correspondencia).</p> <p>Otros mecanismos utilizados en la institución son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Redes sociales (Twiter, instagram y Facebook)</li> <li>-Sistema de atención ciudadana 311.</li> <li>-Correo electrónico.</li> </ul>	
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

6. La responsabilidad social de la organización.	<p>La Institución en fecha del 18 al 29 de junio/2018, inició el proceso del Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.inabima.gob.do/contactos/">http://www.inabima.gob.do/contactos/</a></li> <li>• Redes Sociales, Carta de autorización</li> <li>• Sistema de atención ciudadana 311</li> <li>• Ver resultados de encuesta de clima organizacional código I-INABIMA-2018-8603</li> </ul>	No se ha realizado la medición de la responsabilidad social de la organización.
--------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

**Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>En el INABIMA la Dirección Ejecutiva General, así como los altos y medios directivos dirigen y asignan responsabilidades a través de planes y proyectos establecidos tanto en el Plan estratégico Institucional y Plan Operativo Anual, igualmente la Dirección Ejecutiva General realiza reuniones quincenales para dar seguimiento a los proyectos y actividades asignadas a cada responsable.</p> <p>La Institución en fecha del 18 al 29 de junio/2018, inició el proceso del Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico Institucional 2016-2020, Planes operativos Anuales</li> <li>• Control de asistencia a reuniones quincenal</li> <li>• Resultados de encuesta de clima</li> </ul>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En el INABIMA tenemos identificados y definidos nuestros procesos claves, las distintas áreas de la institución con frecuencias realizan reuniones con la finalidad de mejorar los procesos para que faciliten el trabajo realizado por los colaboradores y a la vez mejorar la calidad de los servicios ofrecidos para los usuarios.</p> <p>La Institución en fecha del 18 al 29 de junio/2018, inició el proceso del Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reuniones, lista de asistencia.</li> <li>• Ver resultados de encuesta de clima organizacional código I-INABIMA-2018-8603</li> </ul>	
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>La institución cuenta con un Manual de Cargos donde se clasifica y define las tareas de cada uno de sus colaboradores, en función de estas se aplica de manera periódica la evaluación del desempeño.</p> <p>El manual de Funciones actualmente está en revisión para aprobación por parte del Ministerio de Administración Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución DEG-INABIMA Núm. 001-2018 que aprueba el Manual de Cargos del INABIMA.</li> <li>• Resultado de evaluación por desempeño del INABIMA en SISMAP</li> </ul>	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>La institución reconoce el esfuerzo individual de los colaboradores, en este sentido se realizó un Premio (<b>VALOR</b>) a través de una encuesta donde se reconocieron 7 colaboradores.</p>	

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Igualmente se ha reconocido el esfuerzo en equipo a través del concurso Eslogan Institucional para el proyecto de Planificación Estratégica Institucional, donde se reconocieron 8 colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía y encuesta del concurso VALOR Convocatoria Concurso Eslogan</li> <li>• Solicitud de estatuilla para concurso.</li> <li>• Orden de compra de estatuilla</li> </ul> <p>El INABIMA, a través del PNUD implemento la herramienta TRANSDOC, de transparencia documental, la cual luego de ser implementada se elaboró una encuesta de satisfacción de la herramienta para realizar las mejoras y ajustes de lugar.</p> <p>La Institución en fecha del 18 al 29 de junio/2018, inició el proceso del Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta del TRANSDOC, correo de evidencias, resultados de la evaluación.</li> <li>• Ver resultados de encuesta de clima organizacional código I-INABIMA-2018-8603</li> </ul>	
---------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>El INABIMA cuenta con un Comité de Ética, el cual se encarga de recibir y poder canalizar todos tipos de conflictos y quejas reportados</p>	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>por los colaboradores, el cual hasta el momento ha recibido 2 denuncias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de comité de Ética</li> <li>• Lista de Asistencia del Comité de Ética, Informe Comisión de Ética</li> </ul> <p>El INABIMA ofrece flexibilidad de horario para los colaboradores que requieran permisos de estudios, consultas médicas, facilidades para cuidados de parientes primer grado y lactancia. La Institución en fecha del 18 al 29 de junio/2018, inició el proceso del Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartas de permisos, Correos a Recursos Humanos.</li> <li>• Ver resultados de encuesta de clima organizacional código I-INABIMA-2018-8603</li> </ul> <p>En la encuesta de clima laboral el resultado global del factor “equidad y género” fue de 53.40%, el factor “colaboración y trabajo en equipo” un 75.3%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de clima laboral.</li> </ul> <p>En la encuesta de clima laboral el resultado global del factor CALIDAD DE VIDAD LABORAL 72.70%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de clima laboral</li> </ul>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>En la encuesta de clima laboral el resultado global del factor “Capacitación especializada y desarrollo” fue de 71.1% y el factor “Servicio profesional de carrera” fue de 39.1%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de clima laboral</li> </ul> <p>El INABIMA en el año 2016 Capacitó una cantidad de <b>7</b> encargadas en Coaching Ejecutivo para reforzar las competencias de liderazgo e incentivar la motivación y el empoderamiento□ y <b>3</b> encargados participaron en el XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Se tiene establecido en el POA 2017 en el producto: Profesionalización y desarrollo del Funcionario Público del INABIMA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe ejecutivo POA</li> <li>• Certificados de participación de Coaching Ejecutivo</li> <li>• Pagos realizados al Congreso CLAD</li> </ul> <p>El INABIMA en su PEI 2016-2020, tiene contemplado en el eje estratégico Gestión de Talento, el Objetivo: Incrementar la Capacidades y Conocimiento del talento humano, en cumplimiento a este objetivo se han realizado las siguientes capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad Civil y Médica.</li> <li>• Charla sobre el Reglamento 523 (Régimen Ético y Disciplinario)</li> <li>• Construyendo Mi Mejor Versión.</li> <li>• Calidad en Atención al Usuario.</li> <li>• Nueva metodología Evaluación del Desempeño.</li> </ul>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Course 20463: Implementing a Data Warehouse with Microsoft SQL Server</li> </ul> <p>La Institución en fecha del 18 al 29 de junio/2018, inició el proceso del Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listas de asistencias.</li> <li>• Certificados de participación</li> <li>• Ver resultados de encuesta de clima organizacional código I-INABIMA-2018-8603</li> </ul>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de</p>	<p>En el periodo del 2018, mediante el sistema de punchado de la institución, se ha evidenciado que hay un 2.40% de absentismo del personal, de igual manera en el año 2018 se registró una rotación de personal de 15.06%.</p> <p>La institución cuenta con el sistema de evaluaciones por desempeño, basado en resultados, competencias y régimen ético y disciplinario, en la evaluación del desempeño realizada en el periodo agosto-diciembre del año 2017, la institución realizó la evaluación a un total de 148, según consta en evidencia del SISMAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte trimestral de absentismo</li> <li>• Reporte de Rotación del personal</li> </ul> <p>La Institución en fecha del 18 al 29 de junio/2018, inició el proceso del Encuesta de Clima Organizacional.</p>	

mejora, participación en grupos de discusión internos).	<b>Evidencia:</b>	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de encuesta de clima organizacional código I-INABIMA-2018-8603</li> </ul> <p>La institución cuenta con el sistema de evaluaciones por desempeño, basado en resultados, competencias y régimen ético y disciplinario, en la evaluación del desempeño realizada en el periodo del año 2018, la institución realizó la evaluación a un total de 248, según consta en evidencia del SISMAP</p>	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de evaluación por desempeño del INABIMA en SISMAP.</li> </ul> <p>La dirección Ejecutiva General realiza reuniones quincenales con los encargados de las diferentes áreas, para dar seguimiento a los proyectos y oportunidades de mejoras identificados. De igual manera los encargados realizan reuniones de seguimientos con su equipo de trabajo.</p> <p>La institución cuenta con el sistema de evaluaciones por desempeño, basado en resultados, competencias y régimen ético y disciplinario para dar seguimiento a las actividades y metas planteadas a los colaboradores.</p>	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de asistencia de reuniones Dirección Ejecutiva General y encargados.</li> <li>• Ver resultado de evaluación por desempeño del INABIMA en SISMAP</li> </ul> <p>El INABIMA tiene actualmente 163 colaboradores administrativos, de los cuales el 100% utiliza la tecnología como principal herramienta de trabajo.</p>	

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>La institución cuenta con un el sistema de gestión documental de Archivo y Correspondencia "TRANSDOC", este sistema tiene un total de 140 usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TRANSDOC, Inventario de Equipos Tecnológicos.</li> </ul> <p>En el año 2018 la institución facilitó un total de 17 capacitaciones para el desarrollo de sus colaboradores, las cuales contaron 291 participantes y un monto equivalente a RD\$2,429,463.69.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados de participación</li> <li>• Listas de asistencias, cheques de pagos.</li> </ul> <p>Con el objetivo de mejorar la calidad de atención y servicio a nuestros clientes, se realizó una capacitación de <u>Calidad en Atención al Usuario</u> en la cual participaron un total de 18 colaboradores, del departamento de Atención al Usuario de la sede central y del centro de servicio Gazcue.</p> <p>El INABIMA cuenta con buzón de sugerencias en los 11 Centros de Servicios y la Sede Central en los cuales los ciudadanos /clientes pueden externar las quejas o sugerencias relacionadas con el trato recibido, el Comité de calidad, se encarga de gestionar la solución a la diferentes quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia taller de Calidad en Atención al Usuario, imágenes de capacitación.</li> <li>• Acta de apertura de buzón de calidad</li> </ul>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En los últimos dos años la institución ha reconocido el esfuerzo individual y trabajo en equipo de los colaboradores, mediante concursos realizados y otorgando los reconocimientos en el encuentro de integración anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes de reconocimientos, Lista de asistencia del encuentro anual.</li> </ul>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>El INABIMA cuenta con buzones para los usuarios externos, a través de los cuales en el año se recibieron 104 formularios incluyendo de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de apertura de buzón y planes de mejora.</li> </ul>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No se ha realizado medición de la frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>

## **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

*Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....*

### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales,</p>	<p>El INABIMA tiene como propósito coordinar un sistema integrado de la Seguridad Social de los Docentes y el mejoramiento de la calidad de vida de los docentes del MINERD y sus</p>	

<p>participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</li> <li>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</li> <li>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la</li> </ol>	<p>familiares; en ese sentido la institución administra los programas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jubilaciones de los Maestros y las Maestras</li> <li>- Las Pensiones por Discapacidad de los Maestros y Maestras</li> <li>- La pensión por sobrevivencia en beneficio de los familiares de los docentes</li> <li>- El Plan de Retiro Complementario Recapitalizable para los docentes jubilados.</li> </ul> <p>Así mismo, en virtud de su naturaleza ha creado programas de bienestar magisterial que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préstamo Maestro Digno, dirigido a los docentes jubilados o pensionados</li> <li>- Plan odontológico, dirigido a los docentes y sus familiares</li> <li>- Seguro Funerario Magisterial, dirigido a los familiares de los docentes afiliados</li> <li>- Turismo Magisterial</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="http://www.inabima.gob.do">www.inabima.gob.do</a>  -Reglamentos y resoluciones de la creación y administración de los programas,  -Listado de beneficiados.</p>	<p>No se ha realizado medición de la percepción reputación de la organización.</p> <p>No se ha realizado medición de percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se ha realizado medición de percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>El INABIMA obtuvo en promedio una puntuación de 95% durante el año 2018 en las evaluaciones realizadas al portal de transparencia realizado por la DIGEIG.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe monitoreo DIGEIG</li> </ul>	<p>No se ha realizado medición de la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se ha realizado medición de la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se ha realizado medición de la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo.</p> <p>No se ha realizado medición de la percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**  
**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</li> <li>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</li> <li>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</li> <li>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</li> <li>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear</li> </ol>	<p>La cobertura recibida por el INABIMA a través de los medios de comunicación ha sido significativa de manera positiva, la institución ha tenido presencia desde febrero 2016 hasta febrero 2017 en 30 reseñas en los periodísticos, tanto impresos como digitales. Los medios de comunicación acuden con frecuencia a actividades realizadas por la institución, como son el Canal 23, (Telefuturo), Canal 37(CDN), entre otros. El INABIMA mantiene presencia en los medios televisivos “Hablan los Educadores”, “Café para dos” y “Programa Orientación Magisterial”, en el periodo comprendido entre febrero 2016 a febrero 2017 se ha monitoreados 322 emisiones entre los 3 programas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de gestión del Departamento de Comunicaciones, Artículos de periódico impresos y digitales.</p>	<p>No se ha realizado mediciones de las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.</p> <p>No se ha realizado la medición de la Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>No se ha realizado medición del apoyo destinado a las personas en situación de desventaja.</p> <p>No se ha realizado medición del apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>El INABIMA en su política de apoyo a las instituciones proporcionando facilidades a sus empleados para que participen en actividades extracurriculares que fomentan el apoyo y la colaboración con otros entes de la sociedad. Visitas con los colaboradores al altar de la patria.</p> <p><b>Evidencia:</b> Certificado de participación del Sr. Julián García como instructor en la Universidad de Texas A&amp;M, julio 2016.</p> <p>Se han realizado benchmarking con organizaciones relacionadas al premio a la calidad, organismos con carta compromiso, CLAD.</p> <p><b>Evidencia:</b> Registros de asistencia.</p> <p>El INABIMA ha realizado durante el periodo 2015 una serie de coloquios/talleres con los Docentes y otras figuras del sector educación, en virtud de recibir retroalimentación de los programas y servicios de la institución. Se han producido intercambios o talleres con el sector de la seguridad social a fin de obtener información y además promover información sobre las actividades que realiza el INABIMA en ese orden.</p> <p><b>Evidencia:</b> Listado de Asistencias, Convocatorias.</p> <p>Se evidencia creación comité de riesgo y salud ocupacional. Se han realizado simulacro de evacuación e identificación de la ruta de salida y punto de encuentro ante emergencia.</p> <p><b>Evidencias:</b> -Informe de simulacro -Comité de Salud y seguridad, minutas</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No se ha realizado la medición de la responsabilidad social.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------

### **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

*Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....*

#### **SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> <li>Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</li> </ul>	<p>En la encuesta de satisfacción se evaluaron los <b>8 servicios</b> que ofrece la institución mostrando una satisfacción de <b>83%</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe encuesta de satisfacción.</li> <li>Resultados por servicios del INABIMA 2018: <ul style="list-style-type: none"> <li>Jubilación por tiempo en servicio: 13,957 jubilados, 69% femenina y 31% masculino.</li> <li>Pensión por Discapacidad: 3,863 beneficiados, 77% femenina y 23% masculino.</li> <li>Pensión por Sobrevivencia (53% femenina y 47% masculino)</li> <li>Plan de Retiro Complementario: 2195 beneficiados, 64% femenina y 36% masculino.</li> <li>Préstamo Maestro Digno: 82 docentes beneficiados, 62% femenina y 38% masculino.</li> <li>Plan Odontológico: 38, 790 pacientes atendidos en el 2018, 67% femenina y 33% masculino.</li> <li>Seguro Funerario: 346 solicitudes en el 2018, 61% femenina y 39% masculino.</li> </ul> </li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>• Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> <li>• Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</li> <li>• Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>• Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ul>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística trimestral (portal de transparencia).</li> </ul> <p>Certificación de carta compromiso al ciudadano 2018-2020. Con 3 servicios comprometido.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución aprobación de carta compromiso.</li> </ul> <p>El INABIMA tiene acuerdo con las organizaciones siguientes, manteniéndose en un cumplimiento de 100%. Programa de Naciones Unidas, PNUD, Oficinas Presidencial de Tecnologías de Información y comunicación, OPTIC, entre otras</p> <p>La institución ha realiza una auditoría en el área financiera y la primera inspección al cumplimiento de Carta Compromiso.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de inspección y auditoría.</li> </ul> <p>El INABIMA se ha encargado de implementar diferentes herramientas con el fin de lograr un mejor servicio a nuestros usuarios. Estas herramientas garantizan respuestas más rápidas y oportunas y con menos margen de error. Un ejemplo de ello es TRANSDOC que es una herramienta que utilizamos para la tramitación tanto de correspondencias internas y externas, la herramienta de Elaboración de Contratos de Préstamos y el Módulo SIAFP (Sistema Administración de</p>	<p>No se evidencia resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Fondos de Pensiones), Sistema de turnos para usuarios, Servicios en líneas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TRANSDOC, Herramienta de elaboración de Contrato y SIAFP.</li> <li>• Sistema de turnos y servicios en línea</li> </ul>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>• Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> <li>• Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> </ul>	<p>Se cuenta con un procedimiento de administración de riegos, así como una matriz de control de riesgos.</p> <p>En las mediciones de las Normas Básicas de Control interno la institución muestra un cumplimiento de 100% en el componente Valoración y Administración de Riesgos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ProcedimientoDRO-PR-01 Administración de riego.</li> <li>• Resultado NOBACI</li> </ul> <p>La institución elabora un plan anual de capacitación, se muestra un cumplimiento de 80% en el indicador SISMAP, igualmente se incluye en POA un presupuesto para la gestión del conocimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador SISMAP (Plan de Capacitación)</li> <li>• Plan Operativo anual</li> </ul> <p>La institución elaboro un plan de acción a fin de mejorar el desempeño e innovación en productos y servicios, actualmente se ha logrado un avance de 80% en las actividades comprometidas.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</li> </ul>	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicador SISMAP (Plan de Mejora Modelo CAF).</li> </ul> <p>Durante los años 2012 a 2018 el INABIMA ha mantenido una tasa de rentabilidad anual porcentual de 2.10 a 3.50, por encima de la tasa promedio del sector compuesto por las demás Administradoras de Fondos de Pensiones, de acuerdo al último boletín estadístico de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN)</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rendición de cuentas 2018.</li> </ul> <p>El INABIMA a través de sus sistemas genera inteligencia de negocios, para proporcionar estadísticas e información procesada que servirán para la toma de decisiones estratégicas de la organización. La Institución tiene programado para el rediseño de cinco (5) herramientas de uso intensivo en la Institución. Se están adquiriendo dos (2) sistemas para control y manejo del plan odontológico y la digitalización de la información. Se está en fase de implementación de ocho (8) módulos del sistema financiero contable de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Operativo Anual</li> <li>Comparación de precios de adquisición de módulos de Soluflex, correos de intercambio de información entre tecnología y plan odontológico, reporte de los sistemas.</li> </ul>	<p>No se ha realizado medición de la eficacia de las alianzas.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</li> <li>Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</li> </ul>	<p>El INABIMA obtuvo la certificación en la Carta Compromiso al Ciudadano 2018/2020. Así como la obtención de certificaciones NORTIC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A2 Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano</li> <li>A3 Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano</li> <li>EI Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución Carta Compromiso</li> <li>Certificaciones NORTIC</li> </ul> <p>Se evidencio en el Informe de la Ejecución presupuestaria del POA un cumplimiento de un 85% con relación al presupuesto del año 2018. Y un 90% de ejecución del Plan anual de Compras y Contrataciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de ejecución POA y PACC.</li> </ul> <p>Realización de una auditoría financiera, ejecutada durante el primer trimestre del año 2018.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de auditoría financiera.</li> </ul> <p>Para eficientizar costo el INABIMA firma acuerdo con PNUD con el objetivo de obtener bienes y servicios mejores a menor costo. Igualmente se puede validar en el Informe de la ejecución presupuestaria del POA un cumplimiento de un 85% con relación al presupuesto del año 2018. Y un 90% de</p>	<p>No se ha realizado mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

	ejecución del Plan anual de Compras y Contrataciones. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo INABIMA -PNUD</li> <li>• Informe de ejecución POA y PACC.</li> </ul>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.