



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil

FECHA

27/06/2019

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.

1. 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.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. 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.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. 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.
 7. 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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 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. 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. 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>La organización cuenta con la misión, visión formulada y desarrollada diseñada tomando en cuenta los grupos de interés (Ministro de educación, directores regionales, distritales, directores de centros educativos, estudiantes, Proveedores y empleados).</p> <p>Evidencias: Listado de participación y minuta de socialización, correos electrónicos.</p> <p>El INABIE estableció su listado de valores acorde a la misión, visión a la vez respetando el marco general de los valores del sector público, estos se dieron a conocer a todos los empleados.</p> <p>Evidencias: Listado de valores publicados en el portal web y los murales informativos.</p> <p>La misión, visión y valores de la organización se ha comunicado al personal como a los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Fotografía de talleres cuadros con la filosofía institucional en diferentes puntos de la organización, publicación en la página web e impresiones en los carnets de los empleados, los murales también son evidencias.</p> <p>Después de su publicación oficial en el 2016 se revisa periódicamente según las modificaciones que pueda surgir en el plan estratégico, en el 2018 será elaborado el</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>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>plan estratégico de la organización 2018-2022, en el 2do semestre de este año se realizará la segunda revisión.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional.</p> <p>La organización ha conformado un comité de ética pública avalado por la DIGEIG, este comité es el responsable de velar por los principios éticos de la institución.</p> <p>A la vez el INABIE tiene conformado la asociación de servidores públicos que nos ayudan a provenir los el comportamiento no ético. Favor agregar como punto fuerte la conformación de la Asociación de Servidores públicos, y las evidencias son: el acta de constitución de la misma, registros de participantes.</p> <p>Evidencias: Fotografía de juramentación del comité tanto por el presidente de la república como el director ejecutivo, el acta de constitución de asociación de empleados, registros de participantes taller de régimen ético y disciplinario.</p> <p>La organización mediante la comisión de ética ha impartido charlas de sensibilización a los servidores públicos del INABIE. En esta actividad se trató tema para gestionar la prevención de la corrupción, manejo de conflicto y las directrices a los empleados sobre cómo Enfrentarse a estos casos.</p> <p>Evidencias: Invitación de la charla, programa, listado de asistencia de los empleados de la institución a la charla, Buzón de denuncias.</p> <p>La Institución promueve la confianza y el respeto mutuo mediante las reuniones de seguimiento entre directores y encargado de áreas, así también como la dirección ejecutiva.</p>	
--	--	--

	Evidencia: Minuta de reuniones.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 	<p>Contamos con una estructura orgánica definida y aprobada por el Ministerio de Administración Pública, a la vez la institución cuenta con dos mapas de procesos, uno a nivel general (INABIE) y otro mapa para el programa de alimentación escolar aliados a la estrategia de la organización.</p> <p>Evidencias: Resolución 01/2017 de INABIE aprobada por el MAP, publicación de la estructura en la página web, mapa de procesos del programa de alimentación escolar y mapa de proceso del INABIE.</p> <p>La organización tiene establecidos que los cambios necesarios en la estructura deben ser enviados y aprobado por el consejo DIRECTIVO de INABIE.</p> <p>Evidencias: Ordenanza N°04-2017 INABIE, Art. 32 párrafo I, y II.</p> <p>La organización cuenta con el plan estratégico 2014-2018 con una revisión 2019-2020 donde indica los Objetivos e indicadores de la institución, cada año las formulan el Plan Operativo Anual donde se muestra los indicadores de resultados, equilibrando las necesidades y expectativas y enfocado al plan estratégico.</p> <p>Evidencias: El POA de cada área, Informe</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>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>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>de resultados del POA, Plan Estratégico 2014-2018 actualización 2019-2020 desde la Pág. 3 hasta la 24.</p> <p>La organización cuenta con sus riesgos identificados, cuenta con un departamento de monitoreo y evaluación que vela porque los logros estratégicos y los objetivos operativos de la organización se cumplan.</p> <p>Evidencia: Matriz de identificación de riesgo POA.</p> <p>Para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad el INABIE ha tomado como referencia la Norma ISO 9001:2015 y el modelo CAF.</p> <p>Evidencias: Registro de conformación del comité CAF, Autodiagnóstico CAF.</p> <p>La organización cuenta con un plan estratégico y se hacen revisiones seguidas para el fiel cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico, informe de logros y seguimiento al Plan Estratégico, estas evidencias están disponibles en el portal web.</p> <p>La organización dispone los recursos necesarios y la asesoría adecuada para realizar trabajos y proyectos en equipo.</p> <p>Evidencias: Informe de proyectos, contratos con consultores externos, convenios, conformación de diferente comité según proyecto.</p> <p>La organización dispone de mecanismos tecnológicos y no tecnológicos para mantener comunicado internamente y externamente a los grupos de interés y a los empleados, a la vez cuenta con un</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>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>procedimiento documentado para la comunicación interna y externa de la organización.</p> <p>Evidencias: Correo electrónico institucional, mural informativo, página web, carpeta compartida, intranet.</p> <p>La organización realiza mejora a sus procesos mediante consultoría y resultados de auditorías y reuniones de resultados.</p> <p>Evidencias: informe de auditoría, reingeniería de procesos, planes de mejoras</p> <p>Se evidencia que mediante el Plan Estratégico la institución se motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados en los empleados y grupos de interés. Evidencia: Informe de POA.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.3. 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>La máxima autoridad predica con el ejemplo Implementando una línea clara sobre la gestión con transparencia apegada al cumplimiento de los valores éticos e institucionales.</p> <p>Evidencias: Oficios, minutas de reuniones</p> <p>La Máxima Autoridad Ejecutiva dentro y fuera de la institución promueve una cultura de confianza y respeto mutuo sin importar genero ni cargo de la persona.</p> <p>Evidencias: Fotografías de encuentros, reuniones, etc.</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>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> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>La organización informa de forma periódica a los empleados asuntos claves con la organización.</p> <p>Evidencias: Oficios sobres cambios claves. Relacionados con la organización, correo institucionales publicaciones en la Intranet.</p> <p>Las diferentes áreas elaboran programas de trabajos en los cuales el de manera directa le brinda apoyo y soporte, dándole las directrices y colaboraciones necesarias para algún tipo de proyecto o trabajo a realizar en la institución para el desarrollo de la misma.</p> <p>Evidencias: Instructivo de trabajo, procedimientos, minutas de reuniones, lineamientos.</p> <p>Los directores de áreas y encargado departamentales miden el desempeño de los empleados bajo su cargo mediante asignaciones. Evidencias: cronograma de trabajo, registros de participantes, correos informativos.</p> <p>Se hacen programas de trabajos en el cual los empleados son involucrados y se delega al personal las responsabilidades correspondientes. Evidencias: cronograma de trabajo, política de suplencia, correos informativos delegando responsabilidades.</p> <p>Se promueve una cultura del aprendizaje y Animar a los empleados a desarrollar sus competencias mediante programa de capacitación anual el cual es monitoreado por el POA de RRHH.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación anual por departamento, listados de cursos, talleres y capacitaciones</p>	<p>No se evidencia la retroalimentación del desempeño individual, y no todas las áreas desarrollan cronogramas de trabajos con responsables.</p> <p>No se evidencia en todos los departamentos de la institución la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas</p>
--	---	---

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>La Máxima Autoridad Ejecutiva recibe propuesta y recomendaciones de los empleados a favor del desarrollo de la institución y el mismo personalmente las pruebas en caso de que sean relevantes. Evidencias: Propuestas y sus brochares, etc., oficios con remisiones de propuestas, propuestas.</p>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>En enero de 2019 se realizó una premiación miembro de la división de contabilidad por cumplir con metas asignadas con relación al pago de los proveedores. Evidencias: Fotografía de entrega de reconocimiento a empleados.</p>	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución se compromete en toda circunstancia en ayudar y suministrar cualquier utilidad o bien de acuerdo a la necesidad que tenga el empleado. Evidencias: Seguros médicos, bonos escolares, ayuda mediante la asociación de empleados, permisos, vacaciones.</p>	

SUBCRITERIO 1.4. 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>Se evidencia que algunas áreas de la organización realizan análisis FODA para los diferentes proyectos, estos resultados son socializados y compartido con el grupo de interés identificado. Evidencias: Informe de resultados.</p>	
<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>La organización forma parte de la mesa No. 4 de atención a la población vulnerable, se le da seguimiento a la política 7 y a toda la política destinada a la</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</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>atención estudiantil vulnerable.</p> <p>Evidencias: convocatorias a reuniones, registros de participantes, minutas, fotografías de la reunión.</p> <p>La organización alinea su plan estratégico y planes operativos con las políticas públicas relevantes para nuestra institución. Evidencias: Plan Estratégico del MINERD, Informe de alineación Plan Operático Anual con plan estratégico MINERD.</p> <p>La organización cuenta definidos los objetivos, metas, productos y servicios en nuestro Plan Estratégico.</p> <p>Evidencias: Plan estratégicos, Plan Operativo Anual, servicios ofrecidos por la organización.</p> <p>La institución tiene conformado un consejo directivo quien lo dirige representado por diferentes autoridades públicas y otros grupos interesados. Este consejo colabora en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>Evidencias: Ordenanza No°04-2017, página 4.</p> <p>La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), visitas periódicas a autoridades políticas, realiza reuniones con comisiones con el objetivo de fortalecer los diferentes programas de la organización.</p> <p>Evidencias: Fotografías de encuentros y reuniones, Correo electrónicos de boletines informativo emitido por el departamento de comunicaciones.</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> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Mediante el departamento de Cooperación Internacional la organización gestiona diferentes convenios y acuerdos con organizaciones y no Gubernamentales, Ej: CEDA, OSI, FAO, PNUD, MOU.</p> <p>Evidencia: Convenios.</p> <p>La Máxima Autoridad Ejecutiva realiza asiste a actividades organizadas tales como: ADP, MESCYT, PNUD, FAO, COPROHARINA, UNPI, suplidores de los diferentes programas.</p> <p>Evidencias: Fotografías de actividades con la presencia del director de la institución. A través de regionales del INABIE en las distintas provincias, técnicos de los diferentes programas, el INABIE promueve el conocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>Evidencias: Plan de trabajo TAE, Salud bucal, salud visual, salud auditiva, Eventos Sociales.</p> <p>La organización desarrolla investigaciones con grupos de interés alineados a los programas y servicios que oferta la organización.</p> <p>Evidencias: Estudio de impacto de los programas del INABIE en las MIPYMES, Estudio de talla, sondeo Exploratorio para la introducción del Polo Shirt en el Uniforme Escolar Oficial de la República Dominicana</p>	
--	---	--

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 	<p>La organización ha identificado los grupos de interés relevantes y comunica los resultados a la organización en su conjunto. Evidencias: Talleres presentación de resultados, memorias institucionales.</p> <p>La organización mediante el departamento de formulación, monitoreo y evaluación de planes, programas y proyectos recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. Evidencias: estudio de talla, estudio de comparación de precios, estudios y elaboración de lotes, lineamiento para la creación de lotes.</p> <p>La organización analiza, revisa informaciones relevantes sobre variables político- legal, socio-culturales, medioambiental, económico, tecnológico, demográfico, etc. para el fortalecimiento de la misma. Evidencias: Informe revisión planificación estratégica.</p> <p>Mediante la sección de monitoreo y evaluación de Planes, Programas y Proyectos se recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. Evidencias: Carpeta compartida, reporte trimestral de POA, informe anual del Plan</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>Operativo Anual INABIE. La organización se encuentra implementando el sistema de calidad CAF y la NOBACI, sistema que permiten analizar de forma sistemática las debilidades y Fortalezas internas. Evidencias: Autodiagnóstico CAF, informe Autodiagnóstico NOBACI.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 	<p>Mediante el Plan Estratégico la organización tradujo la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo). Evidencias: Plan estratégico 2014-2018 pág. I</p> <p>Mediante los talleres POA los grupos de interés se involucran para el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Evidencias: Listado de asistencia a las reuniones, fotografías de talleres y retroalimentación de PAO departamental.</p> <p>Para los servicios y productos la organización mediante el SISVANE evalúa el nivel de impacto nutricional en los estudiantes que son beneficiados por el Programa de Alimentación Escolar, mediante las inspecciones con los técnicos.</p> <p>La organización asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar las estrategias 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> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Evidencias Informe financiero DIGEPRES, Informe de tope presupuestario departamental, oficios informativos de tope presupuestario departamental, POA. La organización realiza un análisis de POA departamental donde equilibran las tareas y los recursos y el tiempo.</p> <p>Evidencias: Informe de ajuste de POA. La organización desarrolla una política de responsabilidad social mediante sus programas y servicios integrados en la Estrategia y planificación de la organización</p> <p>Evidencias: Plan estratégico pág. 3, eje estratégico I.</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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 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. 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). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 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>La organización implementa las estrategias y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos. Proyectos y estructura organiza aprobada por el MAP. Evidencias: Estructura, mapa de procesos, lineamientos Plan estratégicos y POA.</p> <p>La organización implementa planes operativos anuales en todos sus departamentos. Evidencias: POA departamental.</p> <p>La organización desarrolla planes, programas y proyectos con objetivos y resultados para cada unidad los cuales son monitoreados de forma trimestral. Evidencias: Informe trimestral.</p> <p>Mediante talleres de POA la organización comunica de forme eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. Evidencias: Listado de asistencia a talleres POA, fotografías de talleres POA.</p> <p>La organización, mediante el departamento de formulación, monitoreo y evaluación de planes, programas y proyectos estableció los lineamientos necesarios para el monitoreo 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. Evidencias: reporte de monitoreo.</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>La organización mide la producción mediante los POA departamentales y el Plan estratégicos. Y la eficacia la mide mediante estudios de impacto. Evidencia: Informe anual del POA.</p>	
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>La organización realiza auditorias de gestión para mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. Evidencias: Informe de Auditorias.</p>	

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>La INABIE crea y desarrolla una cultura de para innovación a través del departamento de cooperación internacional, enviando empleados a capacitarse mediante las giras técnicas internacionales, luego se realiza un encuentro de socialización de experiencia, donde quien tomo la capacitación transmite los conocimientos a los empleados relacionados con el tema para ejecutar sus labores. A la vez innova mediante capacitación especializada a sus colaboradores. Evidencias: Charlas de socialización de encuentro, registros de participantes.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>El INABIE monitorea a través de estudios y análisis como punto de partida para innovar y cambiar.</p>	

	Evidencias: Informe de auditoría a indicadores e informe de monitoreo.	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	La organización mediante la dirección de planificación y desarrollo realiza debate y Proyectos sobre innovación y modernización de la organización. Evidente: Informe de Proyectos de automatización e innovación.	
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.).	La organización mediante la dirección de Planificación y Desarrollo implementan sistema eficiente de gestión de cambio, entre ellos podemos mencionar: proyecto Piloto Programa de Alimentación Escolar Sostenible (PAE-SOSTENIBLE) provincia Monte Plata. Evidencias: Convenios, informe de progreso del proyecto.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El INABIE cuenta con un presupuesto anual, lo cual lleva una revisión de ejecución trimestralmente, donde de ser necesario para asegurar la disponibilidad de los recursos se realizan los ajustes necesarios. Evidencias: Informede ejecución presupuestaria.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Mediante la implementación del sistema de gestión de calidad se garantizan el equilibrio para el cambio. Evidencias: Informe de Mejora Continua del SGC	
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.	La organización cuenta con un portal Web. Donde se publican las informaciones relativas al INABIE. A la vez para eficientizar sus procesos está en proceso de implementación de un software de automatización de procesos y para el áreas administrativa y financiera está implementando Dynamic.	

	Evidencias: Informe Dynamic e informe software de automatización de procesos.	
--	--	--

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. 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>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>Mediante el departamento de Recursos Humanos la organización analiza las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, la cual es plasmada en el Plan Operativo Anual (POA) el cual está vinculado al Plan Estratégico Institucional. Evidencias: POA RRHH, Plan Estratégico Institucional pág. 3 y 17 en adelante.</p> <p>La organización cuenta con un reglamento interno de recursos humanos donde explica los derechos y deberes de los empleados, el mismo está vinculado al eje estratégico 2 del PEI. Evidencias: Reglamento Interno., permisos, licencias.</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>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>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos a través del área de reclutamiento y selección, busca asegurar que el personal que ingresa cuenta con las capacidades que le permitan aportar desde su puesto de trabajo al cumplimiento de la misión y los objetivos organizacionales, mismos criterios que sustentan las políticas de capacitación y desarrollo, a fin de dar respuesta a las exigencias de actualización y cambio que se derivan de los planes.</p> <p>Evidencias: Contamos con pruebas técnicas y psicométricas, también con los resultados de las evaluaciones aplicadas.</p> <p>El INABIE ha establecido una política para selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos de RR.HH.</p> <p>Para la evaluación del desempeño por resultado el INABIE utiliza el reglamento de No. 525-06. Evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de Evaluación del Desempeño.</p> <p>Mediante el manual de descripciones de puestos se garantizan que los perfiles de cuentan con las competencias requeridas para desarrollar sus funciones.</p> <p>Evidencia: Manual de descripciones de puestos.</p>	<p>El INABIE no realiza servicios on-line para el desarrollo y funcionamiento de los servicios.</p>
--	---	---

<p>de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <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>	<p>El INABIE ha realizado el proceso de selección y el desarrollo de carrera profesional mediante el reglamento 524.09. Evidencia: Autorización por el MAP del concurso público y la publicación de concurso en Página Concursa del MAP.</p>	
---	---	--

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>1. 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 INABIE mediante una consultoría de reingeniería en el departamento de recursos humanos mediante un diagnóstico identificaron las capacidades actuales de la persona tanto individual como organizativa. De igual forma se realizó un proceso de actualización de expediente de personal de todos los servidores públicos del INABIE. Evidencias: Informe de diagnóstico de perfiles. Informe de actualización de expediente.</p>	
<p>2. Debatar, 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>Se identifican las capacitaciones que debe Tomar el personal mediante los encargados y directores de áreas. Evidencia: Plan anual de capacitaciones por departamento y/o áreas.</p>	

<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 INABIE otorga permiso para el desarrollo y formación del personal, a la vez cuenta con un programa de formación. Evidencias: Permiso a empleados para fines educativos, Plan de Capacitación y Desarrollo.</p>	
<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>El INABIE ha desarrollado habilidades gerenciales y de liderazgo mediante capacitaciones especializadas a los encargados y supervisores. Evidencias: Listados de capacitaciones aprobadas, certificados de formación y títulos de formación.</p>	
<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>Los directores y encargados de áreas utilizan la metodología puertas abiertas para dar acompañamiento individualizado a los empleados bajo su cargo. Evidencia: Correo electrónico de acompañamiento a los empleados de nuevos ingreso.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El INABIE cuenta con un departamento de transportación el cual se encarga de movilizar a los empleados cuando necesitan realizar sus funciones fuera de la institución. Evidencia: Procedimiento de Solicitud de Transporte.</p>	
<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 INABIE no ha desarrollado un método moderno Para desarrollar y promover la formación de los empleados.</p>
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de</p>	<p>El INABIE ha realizado actividades</p>	

técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	formativas en riesgo, conflicto de interés, gestión de la diversidad enfoque de género y ética. Evidencias: Lista de asistencia charla conflicto de interés, Lista de asistencia curso primero auxilio.	
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.	Para compartir el conocimiento adquirido de los empleados que son capacitados el INABIE realiza talleres de socialización, donde se comparten todas esas experiencias adquiridas. Evidencia: Lista de asistencia a talleres de socialización.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	El 100% de las mujeres que ocupan los puestos de encargados y supervisores son profesionales, en las demás áreas cuentan con los requisitos mínimo exigido por el perfil de puesto. Evidencia: Expediente del personal.	

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
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	En el INBIE existe una cultura de puertas abiertas, a la vez se realizan reuniones con los colaboradores para mantener la comunicación. Evidencias: convocatoria a reuniones, minutas, registros de participantes.	
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)).	Cada encargado de departamento con su Equipo realiza reuniones llevando a cabo tormenta de ideas para soluciones de problemas. Evidencias: Minuta y Planes de acciones.	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en	El INABIE cuenta con una Asociación de	

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.	Empleados para desarrollo de los planes, metas, identificación e implementación de acciones de mejoras. Evidencias: Resolución de la Asociación aprobada por el MAP, listado de asistencia, minuta.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	El INABIE ha realizado acuerdo de desempeño a todos sus empleados. Evidencia: Informe de acuerdo de desempeño.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	El INABIE realiza encuesta de clima para medir la satisfacción de empleados y a la vez publica sus resultados. Evidencia: Informe de encuesta de Clima.	
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.	Mediante la aplicación de la encuesta de clima organizacional el INABIE permite que los empleados tengan la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos. Evidencia: Encuesta de clima laboral.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	El INABIE mediante la reestructuración del nuevo edificio asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencia: Planos aprobados por la MAE.	
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.	Mediante oficios los empleados los directores y encargados de áreas canalizan con el departamento de recursos humanos facilidades para el personal bajo su cargo fuera de lo establecido en la ley de función pública (permisos especiales, permisos de estudios, etc.). Evidencias: Oficio de solicitud, expediente del personal, correos electrónicos.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los	INABIE no discrimina las atenciones a sus	

empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	empleados todos son atendidos de igual forma. Evidencia: Personas con discapacidad que reciben atención a sus necesidades igual que todas las personas.	
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 personal del INABIE cuenta con varias actividades sociales institucionales, como son Día libre por Cumpleaños, Días de las Madres, los Padres, Día de la Secretaria, Fiesta Navideña, charlas enfocadas a la salud entre otros. Evidencia: Planes de compensaciones.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	El INABIE cuenta con el apoyo de los Sectores públicos y privados los cuales ayudan en la operatividad de la misma, a la vez cuenta con una lista de proveedores aprobados de acuerdo a lo establecido en la ley de compras y contrataciones públicas Ley 340-06. Evidencia: Listados de proveedores del INABIE.	
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.	El INABIE he realizados convenios con instituciones claves que incluyen aspectos de responsabilidad social. Evidencia: Convenios.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con	Mediante el departamento de cooperación.	

otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Internacional el INABIE implementa proyectos en conjunto con otras organizaciones con el objetivo de fortalecer la institución. Evidencia: Convenios.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Mediante el área de planificación y desarrollo se evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones que realiza INABIE. Evidencia: Informe de monitoreo.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	El departamento de cooperación internacional identifica las necesidades de alianzas público-privado a largo plazo, tomando en cuenta las necesidades internas de cada área. Evidencia: Formulario de detección de necesidades, Informe de detección de necesidades.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	El INABIE elabora convenio legalizado y motorizado donde se definen las responsabilidades de cada socio en la gestión de alianza/colaboración. Evidencia: Convenio legalizado, desde la Pág. 3 en adelante.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		El INABIE no aumenta las capacidades organizativas, Explorando las posibilidades de las agencias de colocación.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Como parte del fortalecimiento Institucional el INABIE ha intercambiado buenas prácticas con empresas y/o instituciones que poseen procesos similares. Evidencias: informe de encuentro de Socialización de experiencia, foto bechlearning departamento jurídico MINERD, listado de asistencia bechlearning.	

<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Los procesos de Contratación Pública acorde a la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones. Cumpliendo con los criterios de participación igualitaria y dando oportunidad a pequeñas y medianas empresas.</p> <p>Evidencias: Listado de proveedores y expedientes de adquisición de bienes y servicios.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>El INABIE cuenta con una política proactiva de información contando con los requisitos legales y reglamentarios establecidos por la ley y los órganos rectores.</p> <p>Evidencias: Reglamento del INABIE aprobado con el consejo directivo, estructura aprobada por el MAP.</p>	
<p>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.</p>	<p>El INABIE ha realizado acercamiento con Clientes donde mediante talleres reciben las orientaciones correspondientes para que expresen sus necesidades.</p> <p>Evidencia: Reuniones con proveedores, talleres a centros educativos.</p>	
<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>El INABIE con un consejo directivo donde parte de sus integrantes son: dos representantes de los estudiantes del sector público dominicano, un representante de la asociación de padres y madres de la escuela y un representante de la asociación de profesores.</p>	

	Evidencias: Reglamento interno del INABIE, Acta de reuniones del consejo, fotografías, correo de los miembros emitiendo opiniones sobre los procesos de INABIE para fines de mejoras.	
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.).	Mediante la división de seguimiento al Servicio de alimentación y la oficina de libre acceso a la información se reciben las quejas y sugerencia de los clientes de la siguiente forma: por llamadas telefónicas, correos electrónicos y cartas. Dependiendo el tipo de quejas es canalizada por el departamento y/o área correspondiente. De igual forma el departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad ha implementado buzones de sugerencia para captar las sugerencias de los Servidores públicos. Evidencias: Matriz de Quejas y reclamaciones	
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).	Mediante nuestro portal web y la intranet publicamos todas las informaciones relacionadas con la ley de libre acceso a la información. Evidencias: Informe de auditoría al portal web, Intranet	
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).	Mediante el sistema de gestión de la calidad se estableció un procedimiento para medir el desempeño del sistema y su impacto en la satisfacción del cliente. Evidencia: Informe de evaluación del sistema de gestión.	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles,	Los servicios que ofrece el INABIE están destinado a beneficiarios (estudiantes) de los	

<p>incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>diferentes programas, los cuales no necesitan solicitar el servicio, por solo pertenecer a un Centro Educativo Se le brinda de forma gratuita. Por tal razón el Ministerio de Administración Pública (MAP) emitió una carta desvinculando al INABIE de carta compromiso al ciudadano. Evidencia: Comunicación no. 007908 de desvinculación de Carta Compromiso al Ciudadano emitida por el MAP.</p>	
<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>Mediante el portal WEB y las normas de control interno el INABIE de 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. Evidencias: página web, y reporte de los diferente sistemas de controles y de transparencias.</p>	

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>El INABIE mediante el departamento financiero elabora la programación presupuestaria tomando en cuenta los POAS departamentales los cuales están alineados al Plan Estratégico Institucional. Evidencia: POA departamentales, Plan trágico y Programación Presupuestaria.</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>La Ejecución Presupuestaria se realiza con apego a lo definido previamente en el presupuesto anual. La Dirección</p>	

	<p>Administrativa y Financiera se reúne con el MAE para analizar e identificar los riesgos presupuestarios.</p> <p>De igual forma la institución el INABIE cuenta con una metodología de valorización y administración de riesgo (VAR) de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias: Minuta de reuniones, Manual de Valorización y Administración de Riesgo.</p>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Nuestra Dirección Financiera está basada en el cumplimiento de los ordenamientos legales. Se publica de manera mensual en la página Web institucional la ejecución financiera y presupuestaria.</p> <p>Evidencias: Portal Institucional, los procesos compras, otros.</p>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Nuestra gestión financiera está orientada hacia una utilización eficiente de nuestros recursos, cuenta con unos sistemas financieros estandarizados como son el SIGEF, Dinamics. El INABIE cuenta como parte de asegurar la gestión eficaz, con la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la Republica.</p> <p>Evidencias: Listado de Asistencia de Capacitaciones de Dinamics, Reporte del Sigef.</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>El INABIE ejecuta su presupuesto basado en la planeación anual, separando los gastos institucionales de los proyectos ejecutados, también mediante el PACC, velamos por el fiel cumplimiento del presupuesto, verificando trimestralmente la ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencias: Informes mensuales y anuales de</p>	

	Ejecución Presupuestaria.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Mediante la oficina regionales se delega la responsabilidad financiera en el director Administrativo y Financiero, manteniendo un control financiero centralizado. Evidencia: Manual de funciones de las gionales.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	El INABIE fundamenta las inversiones Institucionales en cumplimiento con lo establecido en la Ley 340-06 de compras y contrataciones. Por nuestra naturaleza realizamos estudios de costo de los servicios que ofrecemos nos apoyamos de la Dirección de Planificación y Desarrollo. Evidencia: Análisis Financiero de Costos de los Productos del PAE.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Los recursos asignados son ejecutados de Acuerdo a lo contemplado en el presupuesto institucional. Los proyectos contemplan informes de monitoreo por periodos y evaluación de impacto los cuales son ponderados al final del proyecto. Evidencia: Informes de Proyectos Interinstitucionales.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento	El INABIE cuenta con un plan de seguridad de la información a nivel	

<p>de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 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. 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.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 	<p>tecnológico para gestionar, almacenar, mantener y evaluarla información y el conocimiento de la organización de acuerdo con La estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>Evidencia: Plan de contingencia tecnológico</p> <p>Mediante el departamento de desarrollo institucional y gestión de la calidad ha establecido un procedimiento para la gestión de la documentación de la institución.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de gestión documental</p> <p>El INABIE mediante la implementación del procedimiento de control de la documentación 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>Evidencia: Procedimiento control de la documentación.</p> <p>El INABIE cuenta con canales establecidos para la difundir la información en cascada a para el mismo cuenta con correos electrónicos, memo y oficios.</p> <p>Evidencias: Correo electrónicos, oficios.</p> <p>Las áreas cuentan con procesos y procedimientos documentados y se asegura el cambio de conocimiento entre el personal.</p> <p>Evidencia: Manual del estado.</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 conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Se garantiza el acceso a la información al Ciudadano, a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información del INABIE.</p> <p>Evidencia: Solicitudes de ciudadanos</p>	<p>El INABIE no cuenta con una metodología para que garantice dentro de la organización la información y el conocimiento clave de los empleados.</p>
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>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.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>El Departamento de Tecnología y Comunicaciones posee en sus procesos el Plan Operativo Anual institucional, el cual recoge todas las necesidades alineadas al plan de estrategia institucional. Anexos adjuntos.</p> <p>Evidencia: POA tecnología.</p> <p>El Departamento de Tecnología de la institución elabora materiales digitales e impresos para la eficientizar el uso de las herramientas tecnológicas. Los usuarios de Plataforma cuentan con un correo institucional personalizado con el uso de agenda electrónica. El departamento también provee de equipamientos tecnológicos para el desarrollo de las actividades diarias de los empleados de</p>	<p>El INABIE no realiza estudios de Factibilidad para la implementación de sistema.</p>

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<p>acuerdo a sus necesidades.</p> <p>El departamento de tecnología provee a los usuarios de plataforma de un sistema de mensajería interna y externa para mejor y mayor canal de comunicación. La plataforma tecnológica del instituto consta de un sistema de recursos compartidos en la red con acceso controlado.</p> <p>Evidencias: Correo Institucional, informe.</p> <p>El departamento de Tecnología del INABIE aplica de forma eficiente la tecnología:</p> <p>En colaboración con el MINERD, el INABIE proporciona el MS Project para la elaboración de proyectos. El uso del sistema SIGEF utilizado por las áreas financieras como control presupuestario así como un ERP interno que nos permite una manejo eficiente de nuestras tareas financieras. El uso del Microsoft Outlook nos permite un mejor manejo de la gestión de tareas.</p> <p>Evidencias: Licencias y configuración de usuarios.</p> <p>El departamento de tecnología proporciona el equipamiento necesario para apoyar en los procesos de adquisición de conocimientos tales como: proyectores, laptops, punteros, pantallas de proyección, etc. El departamento de tecnología proporciona el uso de correos electrónicos informativos que permiten una mejor propagación de la gestión del conocimiento. Evidencia: registros de equipos prestados.</p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 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. 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>El Departamento de Tecnología ha desarrollado una intranet para facilitar la distribución de información, publicaciones, comunicaciones y documentos institucionales.</p> <p>Evidencias: https://inabie.sharepoint.com/sites/intranet22/SitePages/Community%20Home.aspx</p> <p>El departamento de tecnología capacitó al área de licitación, eventos, Recursos Humanos en los siguientes temas: uso de apps desarrolladas por INABIE para las licitaciones, carga y uso de la intranet.</p> <p>Evidencia: Lista de asistencia.</p> <p>Contamos con formularios, correos, El INABIE realiza mantenimientos de plataforma y equipamientos periódicamente, con el objetivo de mantener actualizada a la última versión y optimo funcionamiento nuestras herramientas tecnológicas.</p> <p>Evidencia: Informe de mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>El Departamento de Tecnología actualmente está desarrollando un sistema de ticket para facilitar la gestión de las incidencias relacionadas con el soporte o la asistencia a usuarios del INABIE. Este se encuentra en un 95% para su implementación.</p> <p>Evidencia: informe de proyecto.</p> <p>Se han implementado varias automatizaciones para la mejora de los servicios que presta el área de tecnología entre las cuales se pueden mencionar el formulario de préstamo de equipos, se ha</p>	<p>Implementación y puesta en marcha del sistema de ticket</p>
--	--	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <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.</p>	<p>creado un buzón de correo electrónico de requerimientos para recibir las diferentes solicitudes de los usuarios. Mediante el portal web institucional se realizan las publicaciones requeridas de manera interna y externa relacionadas a los procesos de INABIE.</p> <p>Evidencia www.inabie.gob.do</p> <p>Se ha aplicado el uso del portal institucional para la gestión de información general. El INABIE ha realizado varias mejoras en su plataforma tecnológica que van desde el uso del office 365, equipamiento tecnológico de última generación, así como y también equipos de seguridad lógica con más altos estándares del mercado. Nuestro portal institucional se ha reestructurado a la última versión de su manejador de contenido cumpliendo con las normativas del gobierno electrónico y la OPTIC.</p> <p>Evidencia: Manual de uso office 365</p> <p>El INABIE dota de equipos tecnológico de última generación a su personal con la finalidad de tener un impacto positivo en la reducción del uso de papel y otros tipos de materiales. El INABIE cuenta con una gestión de automatización de procesos para el impacto socio económico y ambiental. El INABIE ha realizado varias charlas de la importancia del reciclaje en su personal</p> <p>Evidencia: Licencias de software.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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). 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. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los 	<p>Estamos ubicados en el centro de la ciudad, brindando un fácil acceso a los clientes externos. Así como los internos, (nuestros empleados).</p> <p>Se está trabajando en la adecuación de un edificio de la 27 de febrero, el cual será la sede central del INABIE, donde todas las áreas estarán debidamente ubicadas y señalizadas. Proyectado para los meses de junio y julio 2018.</p> <p>Evidencias: Dirección en Portal Web, planos de nuevos edificios.</p> <p>Actualmente estamos en proceso de ampliar nuestras instalaciones en un nuevo edificio donde tendremos cubiertas todas las necesidades de los empleados, la cultura local y espacios específicos para todos.</p> <p>Evidencia: Planos nuevo edificios.</p> <p>Contamos con un programa de mantenimiento, realizamos inspecciones de mantenimiento cada 3 a 5 meses a los equipos de oficina (aire acondicionado). Evidencia: Reporte de mantenimiento, pagos, informes.</p> <p>Realizamos mantenimiento rutinario cada 5,000kms recorridos.</p> <p>Evidencia: Informes y pagos de mantenimiento.</p> <p>Estamos estratégicamente ubicados en</p>	

<p>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>una de las avenidas más importante del gran Santo Domingo, lo que facilita el acceso a nuestras instalaciones.</p> <p>Evidencia: Ubicación física. En el INABIE contamos con una plataforma llamada Dynamics que trabaja la gestión de los activos fijos, de forma directa.</p> <p>Evidencia: Informe activo fijos. Instalación alquilada INABIE II. Instalaciones es propia INABIE I y III.</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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>El INABIE cuenta con sus mapas de Procesos identificados, cuenta con procedimientos para la elaboración de documentos y cuenta con los procesos misionales identificados.</p> <p>Evidencia: Mapa de proceso INABIE, Mapa de proceso programa de alimentación escolar.</p> <p>Mediante las fichas técnicas de procesos se INABIE identifica los propietarios de los procesos, responsables de asegurar el buen funcionamiento de los mismos.</p> <p>Evidencia: Fichas técnicas de procesos de los departamentos de Recursos Humanos,</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 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). 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. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 	<p>Departamento Financiero, Legal, Cooperación Internacional, Formulación, Evaluación y Monitoreo de PPP, Planificación y Desarrollo, entre otras.</p> <p>Mediante la plantilla de análisis de riesgo de procesos el INABIE analiza y evalúa sus procesos.</p> <p>Evidencia: Matriz de riesgo de procesos. El INABIE define en su plan estratégico el eje estratégico que asegura que los procesos están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos definidos.</p> <p>Evidencia: Plan estratégico pág. 4, punto 2.1.4.</p> <p>Mediante el Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad se trabaja permanentemente con el personal para orientar a las áreas en el diseño y mejora de sus procesos realizando capacitaciones y mesa de trabajo con los involucrados para asegurar la eficacia y eficiencia de los resultados.</p> <p>Evidencia: Minuta de reunión listado de asistencia.</p> <p>Mediante el los POAs depártanmeles cada área asegura los recursos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>Evidencia: POA departamental.</p> <p>Mediante el departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de la Calidad la organización 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>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>Evidencia: Informe de mejora de procesos. La organización ha establecido objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos.</p> <p>Evidencia: Informe de desempeño de procesos. La organización ha implementado un software de gestión de procesos para el monitoreo y evaluación en la organización. Evidencia: procesos automatizados.</p> <p>El INABIE innova en los procesos mediante participación con países que imparten programas y servicios similares al de la organización.</p> <p>Evidencia: Informe de socialización de resultados.</p>	
---	---	--

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>Los outputs de los servicios ofrecidos son identificados mediante la ficha técnica de servicios.</p> <p>Evidencia: Ficha técnica de servicios.</p>	
<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>La institución realiza reuniones clientes para el diseño y mejora del servicio, mediante: talleres con los interesados, grupo focales, reuniones, auditoria.</p> <p>Evidencias: Minuta de reuniones, registros de asistencia, fotografía de talleres y grupos focales.</p>	

<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>La organización mediante consultorías a desarrollado los estándares de calidad para los servicios y productos, para el desarrollo del mismo se involucran los ciudadanos/clientes y grupos de interés. Evidencias: Informe de Consultoría, Manual de Calidad, Ficha Técnica de Servicios.</p>	
<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>Para la promoción de los servicios y programas que ofrece, el INABIE realiza charlas y talleres mediante los encargados de los diferentes programas. Evidencias: Fotografías de talleres, registros de participantes.</p>	
<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>Para el diseño de nuevos servicios el INABIE involucra a sus clientes antes de su aprobación o incorporación dentro de sus diferentes programas: Programa de Alimentación Escolar: Se involucran a los estudiantes y los proveedores. Programa de Salud y Servicios sociales a los directores de CE y a los padres. Evidencia: Informe y fotos.</p>	
<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>El INABIE mediante su portal web mantiene a los clientes y ciudadanos informado sobre los cambios que se realizan en los programas y otros servicios que ofrecen. Evidencias: Portal web, Redes sociales.</p>	
<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, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>El INABIE mediante las diferentes redes sociales y portal web promueve la accesibilidad a la organización. Evidencia: Portal web.</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y</p>	<p>Para las respuestas de las quejas recibidas el INABIE tiene establecido un</p>	

procedimientos.	<p>procedimiento en el cual dependiendo las quejas tiene diferentes departamentos que dan solución, a la vez cuenta con un software que cuentan con un módulo de incidentes donde se registran y dan solución a quejas.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de quejas y reclamaciones, portales de resultados de análisis de quejas, comunicaciones.</p>	
-----------------	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>El INABIE tiene su cadena de prestación de servicio como institución y está vinculada al Ministerio de Educación de la Republica Dominicana, a la vez cuenta con un consejo directivo que colabora para el fortalecimiento institucional.</p> <p>Nos apoyamos del Ministerio de Administración Pública para el diseño de las políticas institucionales.</p> <p>Evidencia: Reglamento interno de INABIE.</p>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>El INABIE está para eficientizar sus Servicios se une con socio clave no lucrativo y públicos dentro de los cuales podemos mencionar: CEDAF, INTEC, INCAP, MAP entre otros.</p> <p>Evidencia: convenios.</p>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>El INABIE cuenta con correos institucional, vía por la cual se comparte la información con los socios en la cadena de prestación de servicios.</p> <p>Evidencia: Correo electrónico.</p>	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de	<p>A partir del año 2014 el INABIE ha mejorado sus procesos mediante:</p>	

<p>una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de estructura y reglamento institucional. • Diseño de Sistema de Gestión de calidad del PAE. • Proceso de implementación de NOBACI. • Proceso de Implementación de la CAF. • Procesos de implantación automatización de proceso <p>En el 2017 INABIE ha iniciado un proceso de reingeniería de procesos en las Áreas Administrativa y Financiera, RRHH, departamento tecnológico.</p> <p>Evidencias: Estructura, Manual de Calidad, Diagnóstico NOBACI, Diagnostico CAF.</p>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Para solución de problemas el INABIE dependiendo de la gravedad convoca proveedores de servicios y mediante la MAE buscan las soluciones más viables.</p> <p>Evidencias: Minuta de reuniones, fotos de la MAE con grupos proveedores de servicios.</p>	
<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>El INABIE mediante el departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de la Calidad ha estado desarrollando talleres para crear procesos y procedimientos en mira del fortalecimiento.</p> <p>Evidencias: Minuta de talleres, lista de registros.</p>	
<p>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>	<p>Mediante la implementación de la CAF y la NOBACI se ha realizado diagnostico a nivel general.</p> <p>Evidencias: Diagnostico NOBACI, diagnostico CAF.</p>	

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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>En el 2018 el Ministerio de Administración Pública realizó una encuesta en el INABIE a 160 ciudadanos para medir la percepción de la institución, los resultados fueron los siguientes:</p> <p>El 51.3% de los encuestados fueron mujeres y el 48.85 hombres.</p> <p>El 98% de los encuestados eran proveedores de los diferentes programas que ofrece la institución, el 1% personal solicitando trabajo y el 1% otros servicios. Las dimensiones tomadas en cuenta para esta encuesta fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles (Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación): el 88.7% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio, el 11.3% calificó como ni satisfecho ni insatisfecho esta dimensión. • Fiabilidad (Habilidad para realizar el 	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>servicio de modo cuidadoso y fiable): el 88.4% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio, el 8% calificó como ni satisfecho ni insatisfecho y el 3.6% como insatisfecho esta dimensión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta (Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido): el 87.7% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio, el 10% calificó como ni satisfecho ni insatisfecho y el 2.3% como insatisfecho esta dimensión. • Seguridad (Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza): (Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido): el 94.7% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio. • Empatía (Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes): el 94.7% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio. <p>Evidencia: Resultado de encuesta a ministerio e instituto 2018 MAP http://observatorioserviciospublicos.gob.do/resultados_2018.html</p> <p>Se han diseñado estudios estadísticos donde se involucran a clientes y ciudadanos dichos resultados son</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>tomados para los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. Desde el 2013 el INABIE realizó una encuesta de micronutrientes de los cuales se tomó una muestra de 900 niños entre la edad de 6 hasta 12 años, los resultados fueron los siguientes:</p> <p>El 15.7% de los niños con anemia tenía una edad de 6 años, el 11.1% con una edad de 7 años, 6.4% con una edad de 8, el 6.5% con una edad de 9, el 3.9% con una edad de 10, el 4.8% con una edad de 11, el 37. % con una edad de 12 el 23.9% con una edad de 13 y el 21.4% con una edad de 14.</p> <p>A estos mismos niños fueron evaluados para determinar el porcentaje de folato en plasma, sangre entera y eritrocito, niveles de vitamina B12 por modalidad del PAE. Los resultados de esta encuesta fueron considerados al momento de diseñar el menú escolar.</p> <p>Para ver más resultados estadísticos consultar la evidencia.</p> <p>Evidencias: Encuesta nacional de Micronutrientes, de la población escolar de la Republica Dominicana, INABIE.</p> <p>En el 2018 el Ministerio de Administración Pública realizó una encuesta en el INABIE a 160 ciudadanos para medir la percepción de la institución donde el 98.7% calificó como satisfactorio que las instalaciones de la institución son fácilmente localizables. El 98.1% de los encuestado calificó como satisfactorio el horario de apertura y</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>cierre de nuestra institución.</p> <p>Evidencia: Resultado de encuesta a ministerio e instituto 2018 MAP http://observatorioserviciospublicos.gob.do/resultados_2018.html</p> <p>Mediante el Portal de Transparencia definido por la Ley y en cumplimiento de los estándares y reglamentos requeridos, el INABIE cuenta con todos los requisitos legales exigido por los órganos rectores.</p> <p>Nuestro portal de transparencia ha recibido las siguientes calificaciones una vez evaluados por los órganos rectores en el 2018 con los siguientes resultados: Enero 100%, Febrero 100%, Marzo 97%, Abril 100%, Mayo 100%, Junio 100%, Julio 87%, Agosto 92.8%, Septiembre 73.1%, Octubre 74.8%, Noviembre 72.3%, Diciembre 93.7%. En el 2019: Enero 86.5% Febrero 93%, Marzo 97.3%, Abril 96%</p> <p>Evidencia: portal web “Transparencia”, informe de calificaciones.</p> <p>El INABIE en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Alimentación Escolar tuvo un impacto en el 2018 de 1, 649,760 beneficiarios en 5,905 Centros Educativos, en la entrega de alimentos del programa de alimentación escolar en sus tres modalidades, desayuno (Pan, leche/jugo), almuerzo (de acuerdo al menú escolar), merienda (jugo). • En el programa de Salud y Servicios Sociales: <ul style="list-style-type: none"> --Salud Escolar 335,000 beneficiarios 	
--	---	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>en servicios de odontología, extracciones, cepillado supervisado, --Servicios sociales I, 696,056 beneficiarios aproximadamente, en utilería escolar entrega de (camisa, pantalón, zapatos y medias). Beneficiarios de Becas I,103; Evidencia: Memoria INABIE 2018 Como parte de la medida del Ministerio de Educación expresada en la Ordenanza 28- 2017, de modificar el uniforme escolar; disponiendo la substitución de la tradicional camisa azul por poloshirts de diferentes colores uno distinto por cada eje regional de los cinco en que se organiza el sistema educativo nacional; el INABIE fue responsabilizado de los estudios correspondientes para apoyar el diseño, confección y distribución de las nuevas piezas escolares, el estudio consistió en determinar las tallas con relación a la edad, los resultados fueron los siguientes: Para zapatos los niños de 5 años talla desde 28 hasta 30. 6 años talla desde 30 hasta 32 7 años talla desde 32 hasta 34 8 años talla desde 32 hasta 34 9 años talla desde 34 hasta 35 10 años talla desde 35 hasta 36 Desde 11 años hasta 18 las tallas estaban desde 36 hasta 42. Este estudio permitió al INABIE confeccionar los zapatos acorde a las necesidades y edad de los estuantes.</p>	
--	--	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Evidencia: Clasificación de grupos etarios, estudio de talla. Los documentos cargado al soportal transparencia cumplen con los requisitos establecidos por el a resolución 01-2018 de la DIGEIG, evaluando la cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés calificando la misma en el 2019 de la siguiente manera: Enero 86.5% Febrero 93%, Marzo 97.3%, Abril 96%</p> <p>Evidencia: Informe calificación Portal de Transparencia. Mediante la oficina de libre acceso a la información se realiza la recepción de solicitudes sobre el INABIE esta oficina se encarga de distribuirla a las áreas correspondientes. En el 2018 se decepcionaron 33 solicitudes de información</p> <p>Evidencia: Relación de solicitudes OAI.</p>	<p>El INABIE no ha determinado frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. Clientes / ciudadanos en la organización. El INABIE no ha medido el nivel de confianza hacia la organización y sus productos /servicios.</p>
--	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	En el 2018 el Ministerio de Administración Pública realizó una encuesta en el INABIE a 160	

	<p>ciudadanos para medir la percepción de la institución, los resultados fueron los siguientes:</p> <p>El 51.3% de los encuestados fueron mujeres y el 48.85 hombres.</p> <p>El 98% de los encuestados eran proveedores de los diferentes programas que ofrece la institución, el 1% personal solicitando trabajo y el 1% otros servicios. Las dimensiones tomadas en cuenta para esta encuesta fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles (Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación): el 88.7% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio, el 11.3% calificó como ni satisfecho ni insatisfecho esta dimensión. • Fiabilidad (Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable): el 88.4% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio, el 8% calificó como ni satisfecho ni insatisfecho y el 3.6% como insatisfecho esta dimensión. • Capacidad de respuesta (Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido): el 87.7% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio, el 10% calificó como ni satisfecho ni insatisfecho y el 2.3% como insatisfecho esta dimensión. 	
--	---	--

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad (Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza): (Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido): el 94.7% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio. • Empatía (Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes): el 94.7% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio. <p>Evidencia: Resultado de encuesta a ministerio e instituto 2018 MAP http://observatorioserviciospublicos.gob.do/resultados_2018.html</p> <p>Las sugerencias recibidas de los departamentos son evaluadas por desarrollo Institucional y Gestión de la Calidad una vez analizada con las áreas son implementadas, En el 2018 recibimos 3 sugerencias de mejora.</p> <p>Evidencia: Informe de automatización de procesos. El INABIE mediante una herramienta de automatización de proceso aplica métodos para atender a los ciudadanos y cliente, En el 2018 en la parte de gestión de servicio se han atendido más de 1500 incidentes por parte de los centros educativos lo que permite a la institución dar respuesta más rápida y oportuna al ciudadano.</p>	
--	---	--

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Evidencia: Portal de incidentes del PAE. Mediante las reuniones de resultados que lleva a cabo a la MAE se verifica el cumplimiento de indicadores de cada área. El nivel de cumplimiento durante el primer semestre del 2017 del área del Dirección de Alimentación y Nutrición fue de un 67.17%, Dirección de Salud y Servicios Sociales 77.86 %, Dirección Administrativa y Financiera 97.73%, Dirección Ejecutiva 76.47%, Dirección de Planificación y Desarrollo 68.06%,</p> <p>Evidencia: Informe Semestral de monitoreo INABIE 2017, disponible en el portal de transparencia.</p>	<p>El INABIE no realiza las mediciones que tengan que ver con una revisión periódica 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>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>El horario establecido para atención de los diferentes servicios es de 8:00 A.M hasta la 4:30 P.M.</p> <p>Evidencia: www.inabie.gob.do.</p> <p>El no INABIE no aplica tiempo de espera en sus servicios ya que no son destinados a los ciudadanos sino a beneficiarios.</p> <p>Evidencia: Comunicación de desvinculación de Carta compromiso al ciudadano.</p> <p>No aplicamos costo para nuestros servicios, son gratuitos para los beneficiarios.</p>	

<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Evidencia: www.inabie.gob.do.</p> <p>La oficina administrativa y financiera ofrece a los proveedores del programa información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios, disponible 100% mediante el portal de transparencia.</p> <p>Evidencia: brochures informativo.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	<p>El INABIE cuenta con diferentes canales de información, dentro de los cuales podemos mencionar: portal institucional Facebook (2, 222), twitter (4020 seguidores), Instagram (1098 seguidores), contamos con un canal en YouTube.</p> <p>Evidencia: Indicadores de gestión departamentos de comunicaciones.</p>	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	<p>Mediante el portal de transparencia y la oficina de libre acceso a la información INABIE dispone de la información precisa y confiable al ciudadano permaneciendo disponible el ciudadano en un 100%.</p> <p>Evidencia: Portal de transparencia.</p>	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	<p>Evidencia: Informe de plan operativo anual enlazado a los objetivos estratégico de la organización.</p>	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	<p>Mediante los diferentes medios de comunicación el INABIE mejorar la</p>	<p>El INABIE hasta el momento no ha solicitado la actuación del Defensor Público. No se ha determinado el alcance.</p>

	<p>disponibilidad, precisión y transparencia de la información, llevando la información a todos los ciudadanos y beneficiarios de la institución</p> <p>Evidencia: Informe de uso de las redes sociales y canales informativos.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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). 	<p>En el periodo enero-abril del 2018 se devolvieron aproximadamente 75 expedientes.</p> <p>Evidencia: Record de devolución de expediente.</p> <p>El INABIE cumple en un 100% con requisitos legales, 83.67% en el SISMAP por cambio de plataforma, en las Normas Básica de Control Interno. 69.88%</p> <p>Evidencia: Marco Legal, portal web, SISMAP Poder ejecutivo.</p>	<p>Hasta el momento INABIE no tiene medido el número ni tiempo de las quejas.</p>

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
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>Mediante talleres, charlas el INABIE involucra al personal en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, hasta el momento más de 400 empleados han sido involucrados.</p> <p>Evidencia: Fotos de talleres, informe. Registro de participantes.</p> <p>En el 2018 el INABIE está implementando reestructuración en los procesos, para la mejora. Se realizó una charla magistral dando participaron cada uno de los miembros de áreas, liderado por el supervisor inmediato. Esta actividad tuvo una asistencia de 190 empleados divididos en 2 secciones.</p> <p>Evidencia: Minuta de reuniones, listados de asistencia, fotografías de eventos, videos.</p> <p>El INABIE cuenta con una comisión de Ética Publica la cual se encarga de sensibilizar y orientar al personal sobre el manejo de conflicto y la importancia de un compromiso ético, en esta charla fueron capacitados 275 empleados, incluyendo a los directores y la máxima autoridad.</p> <p>Evidencia: Charlas, registros de asistencia, fotos.</p>	<p>El INABIE no ha establecido una metodología para medir la imagen global de la organización.</p> <p>No cuentan con resultados estadísticos de consulta y dialogo.</p> <p>El INABIE no tiene medición del desarrollo una política social.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Mediante el plan operativo anual los altos y medios directivos dirigen la organización cabe destacar que estos planes están alineados al Plan Estratégico estos directivos lograron el siguiente resultados, El nivel de cumplimiento durante el primer semestre del 2017 del área del Dirección de Alimentación y Nutrición fue de un 67.17%, Dirección de Salud y Servicios Sociales 77.86 %, Dirección Administrativa y Financiera 97.73%, Dirección Ejecutiva 76.47%, Dirección de Planificación y Desarrollo 68.06%.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico, Plan Operativo Anual.</p> <p>Mediante el Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de la Calidad se diseñan los distintos procesos de la organización, apoyado del procedimiento gestión por procesos, hasta el momento la institución cuenta con 123 documentos</p> <p>Evidencia: minutas de reuniones, aprobación de procesos, lista maestra de documentos.</p> <p>La MAE actual ha dado fiel cumplimiento a las normativas legales, reglamentos y disposiciones de las entidades que rigen el estado dominicano, a la vez la MAE se compromete implementado reingeniería de procesos en las diferentes áreas del INABIE la organización cuenta con 3 comités</p>	<p>No todas las áreas tienen mediciones de la repartición de las tareas a sus colaboradores. El INABIE no cuenta con un sistema de evaluación personal.</p>

	<p>organizacionales, en el proceso de innovación fueron impactados 6 departamentos.</p> <p>Evidencia: implementación de la estructura organiza, automatización en sus procesos, creaciones del diferente comité exigido por los órganos rectores (Comité CAF, NOBACI, CAMWEB), reingeniería de procesos.</p>	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. 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.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p>En el 2019 el INABIE aplicó una encuesta de clima de clima laboral para medir el ambiente de trabajo.</p> <p>Evidencia: Informe de Clima laboral.</p> <p>El INABIE gestiona igualdad de oportunidades y del trato y comportamiento justo en la organización considerando hombres y mujeres sin importar el tipo de posición. En el 2018 las mujeres ocuparon el 53.5% de los cargos mientras que el 46.5% fue ocupado por los hombres.</p> <p>Evidencias: Nómina (Administrativa, docente, contratados e igualados, y personal de vigilancia) INABIE 2017.</p>	<p>El INABIE no ha medido sus resultados hacia Enfoque social.</p> <p>El INABIE no ha desarrollado una encuesta para medir la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. 	<p>Desde el 2013 hasta el 2017 el INABIE mediante el departamento de RRHH ha formado a los empleados en mira al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización para el:</p> <p>2013 se capacitaron 127 empleados. 2014 se capacitaron 110 empleados. 2015 se capacitaron 92 empleados. 2016 se capacitaron 66 empleados. 2017 se capacitaron 261 empleados. 2018 se realizaron 70 capacitaciones</p> <p>Evidencia: Memoria 2012-2017 INABIE.</p>	<p>El INABIE no ha desarrollado plan de Carrera Sistemático.</p> <p>El INABIE no ha realizado una encuesta para medir la motivación y empoderamiento.</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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>El departamento de Recursos Humanos maneja los indicadores Relacionados al comportamiento del personal.</p> <p>El nivel de ausentismo el año 2018 fue de: enero 0.32%, febrero 0.22%, Marzo 0.24%, abril 0.28%, mayo 0.29%, junio 0.55%, Julio 0.55%, agosto 0.36%, septiembre 0.73%, octubre 0.46%, noviembre 0.15%, diciembre 0.35%.</p> <p>En el nivel de rotación de personal en el año 2018 fue de: Enero 0.4%, Febrero 0.1%, Marzo 3.1%, Abril 0.3%, Mayo 0.3%, Junio 3.1%, Julio 0.0%, Agosto 0.1%, Septiembre</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 mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</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>0.2%, Octubre 0.0%, Noviembre 0.3%, Diciembre 5.2%.</p> <p>Evidencias: Matriz de absentismo y rotación del personal.</p> <p>En marzo del 2019 el INABIE realizó su primera encuesta de clima organizacional mediante el Ministerio de Administración Pública donde fueron encuestado más de 103 empleados para ver los resultados ver resultado de encuesta de clima.</p> <p>Evidencia: Resultado de encuesta de clima</p> <p>En el 2018 el INABIE está implementando reestructuración en los procesos, para la mejora. Se realizó una charla magistral dando participaron cada uno de los miembros de áreas, liderado por el supervisor inmediato. Esta actividad tuvo una asistencia de 190 empleados divididos en 2 secciones.</p> <p>Evidencia: Minuta de reuniones, listados de Asistencia, fotografías de eventos, videos.</p> <p>Desde el 2013 hasta el 2017 el INABIE mediante el departamento de RRHH ha formado a los empleados los resultados han sido las siguientes.</p> <p>2013 se capacitaron 127 empleados. 2014 se capacitaron 110 empleados. 2015 se capacitaron 92 empleados. 2016 se capacitaron 66 empleados.</p>	<p>El INABIE ha evaluado el desempeño del personal.</p> <p>No se realizan mediciones Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</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>2017 se capacitaron 261 empleados. 2018 se impartieron 70 capacitaciones. Evidencia: Memoria 2012-2017 INABIE. En el marzo del 2019 se diseñaron los indicadores pero todavía no se han realizado mediciones.</p>	<p>No se han medido 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>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El INABIE cuenta con el procedimiento establecido por el MAP de reconocimiento al mérito se han premiado 7 empleados. Evidencia: Listado de empleados premiados.</p>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>		<p>El INABIE no contabiliza los dilemas éticos reportados.</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No se realiza registros 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</p>	<p>El INABIE mediante su proyecto Escuelas Ambientalmente Sostenibles (EAS) y cultura</p>	

<p>ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>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.).</p>	<p>3Rs fomenta el reciclaje y la conciencia ambiental en las comunidades educativas, en este proyecto piloto participan 45 centros educativos para un total de beneficiarios de 20,065 (estudiantes, docentes y personal administrativo).</p> <p>Evidencia: Informe de ejecución EAS</p> <p>En el 2018 el INABIE realizó un estudio de los programas y su impacto en la sociedad, este estudio se enfocó en el programa de Utilería escolar, de los cuales se encuestaron 94 proveedores los cuales calificaron a INABIE como una institución que mejora la vida de los proveedores y beneficiarios.</p> <p>Evidencia: Impacto de los programas del INABIE en las MIPYMES, Volumen II.</p> <p>El INABIE desde el 2015 ha desarrollado actividades para dar a conocer a la sociedad el impacto económico que representa sus programas en la sociedad, lanzando en enero del 2018 su libro “Impacto de los Programas de INABIE en las MIPYMES” Volumen I. Este libro expresa como el Programa de Alimentación escolar incide en la sostenibilidad y rentabilidad de las empresas locales, algunos resultados obtenido en este libro son los siguientes:</p> <p>El 66% de las empresas suplidoras obtienen entre el 75% y el 100% de sus ingresos por ventas de las operaciones que realizan con el Programa de Alimentación Escolar (PAE). Mientras que en el 85.27% de los casos, la proporción del ingreso de la empresa que reciben del Programa representa 50% o más</p>	
---	--	--

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la 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</p>	<p>de los ingresos totales.</p> <p>Los más dependientes del Programa de Alimentación Escolar son los microempresarios, de los cuales el 73.21% reciben entre 75 y 100% de sus ingresos de lo que venden al INABIE. Esto ocurre entre el 66% de las grandes, 57% de las pequeñas y en el 21% de la mediana empresa.</p> <p>Visto por tipo de negocios, el 71 % de los suplidores de comida preparada depende en un 75% o más de los ingresos obtenidos del PAE; el 64% de las procesadoras de lácteos; el 52% de las panaderías y 44% de los almacenes y supermercados, también obtienen 75% o más de sus ingresos de las ventas que realizan al Programa de Alimentación Escolar. Esta dependencia tan alta de las procesadoras de leches del Programa, se debe a las cooperativas de ganaderos, las cuales solo producen para el PAE.</p> <p>Evidencia: Libro “Impacto de los programas del INABIE en las MIPYMES” ISBN: 978-9945-4114-0-4.</p> <p>Mediante las Escuelas Ambientalmente Sostenible el INABIE ha logrado una percepción del enfoque institucional hacia las cuestiones medioambientales sobre el manejo de residuos. Desde el 22 de enero hasta el 22 de mayo a recogido 3.2 toneladas de residuos (cajitas de leche/jugo) para fines reciclaje.</p> <p>Evidencia: Guías las 3R’s (Estudiantes, Maestros, Padres).Videos 3R’s, informe de reciclaje.</p>	<p>El INABIE no ha logrado una percepción del impacto social en relación con la Sostenibilidad a</p>
--	--	--

<p>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 INABIE promueve una percepción positiva de su impacto social a través de la participación democrática de sus proyectos Talles CANE, talleres 3R, mesas de articulación interinstitucional.</p> <p>En el 2018 se han capacitados 1200 estudiantes como delegados ambientales, se formaron 600 líderes estudiantiles, 120 maestros, 90 miembros de CANE y 150 miembros de comité gestor.</p> <p>Evidencias: Informe, fotos.</p> <p>Mediante la Oficina de Libre de Acceso a la Información el INABIE monitorea y actualiza su portal de transparencia mantenido una calificación de más de un 97% de cumplimiento con los requisitos de la ley.</p> <p>Evidencia: Informe de evaluación portal de transparencia.</p>	<p>nivel local, regional, nacional e internacional.</p> <p>El INABIE no ha desarrollado una 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>El INABIE no ha desarrollado 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
I. Actividades de la organización para preservar y mantener		El INABIE no ha desarrollado actividades para

<p>los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El INABIE mantiene una calidad óptima en sus relaciones interinstitucionales, logros desde el 2013 hasta 2018, 32 convenios.</p> <p>Evidencias: Registro de acuerdos y convenios.</p> <p>Mediante el departamento de comunicaciones de monitorea las cobertura positivas y negativa recibida por los medios de comunicación siendo los resultados los siguientes portal institucional Facebook (2, 222), twitter (4020 seguidores), Instagram (1098 seguidores), contamos con un canal en YouTube.</p> <p>Y 75 boletines informativos enviado por correo a todos los empleados desde el año 2017 hasta la fecha.</p> <p>Evidencia: Boletines informativo del departamento de comunicaciones.</p> <p>El INABIE la sección de Trabajo Social detecta personas en situación de desventaja y vulnerabilidad para que sean beneficiados con los programas que ofrece la institución, en el 2018 esta sección realizo una encuesta en 26 Centros Educativos, con una muestra de 2659 estudiantes los resultados fueron los siguientes: Familia en estado de hacinamiento.</p> <p>Se encuentran 107 familias Familia Viviendo en Barrancones. Se encuentran 144 familias Familia en peligro de Drogadicción Se</p>	<p>Para preservar y mantener los recursos, no todos sus proveedores tienen un perfil de responsabilidad social.</p>
--	--	---

<p>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 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>encuentran 729 familias en presencia de venta de drogas. Familia en estado de Riesgos de Alcoholismo Se encuentran 1,179 familias en puntos de venta de Alcoholismos y padres consumidores Familia en Desorganización Se encuentran 646 familias. Familia en conflictos Solo 729 familias tienen problemas de conflictos. Familia con Violencia Domestica Con violencia 81 familias donde los padres le pegan a las madres. Familia sin seguro médico. 408 familias carecen de seguro médico. Familia en riesgo de Transportación Los 1,713 encuestados poner sus vida en riesgos por el medio de transporte.</p> <p>Evidencia: Informe de estudio de Vulnerabilidad en Trabajo Social.</p> <p>El INABIE mediante el Departamento de Cooperación Internacional implementa proyectos de cooperación técnica y cooperación sur-sur, cooperación triangular de los cuales ha sido beneficiarios agricultores familiares para formarse como proveedores de PAE. En apoyo a participación social fueron beneficiados 7 agricultores locales, en intercambio de conocimiento en el 2017. 2 empleados viajaron, uno a Costa Rica para aprender de agricultura familiar y otro a México para participar en evaluación de proyecto</p>	<p>El INABIE no ha desarrollado una política de diversidad étnica para persona en situaciones de desventaja.</p> <p>El INABIE no ha desarrollado proyecto internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</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>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>sociales.</p> <p>Evidencia: Reporte de viaje, informe de intercambio de conocimiento.</p> <p>El INABIE mediante el Departamento de Cooperación Internacional desarrolla programas de asistencia técnica especializada de misiones internacionales, desde el 2017 hasta la fecha 6 empleados de la dirección de alimentación y nutrición y de la Dirección de Planificación y Desarrollo han participado en 6 Congresos y Seminarios internacionales tales como: Seminario de Alimentación Escolar impartido en Costa Rica, Congreso Educación Alimentaria impartido en Brasil y Congreso de Fortalecimiento a los Programa de Alimentación Escolar Impartido en Panamá.</p> <p>Evidencia: Informe de Misiones internacionales.</p> <p>Mediante el Departamento de Nutrición el INABIE concientiza a los padres, estudiantes y maestros con programas de prevención y educación alimentaria, Mediante el programa de Salud, realizamos jornadas de vacunas en la cual fueron beneficiados más de 800 estudiantes y mediante el programa de salud bucal cuidamos de la higiene bucal de los estudiantes.</p> <p>Evidencias: informe de charlas y jornadas de Salud, fotos.</p> <p>El INABIE realiza la medición de proyectos puntuales con impacto social (EAS, 3R's) impartido en 45 centros educativos.</p>	<p>El INABIE a nivel institucional no ha desarrollado política de responsabilidad social.</p>
---	---	---

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
<p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>El INABIE ha entregado diferentes servicios a los estudiantes de los Centros Educativos del Sector Público Dominicano, de los cuales detallamos a continuación:</p> <p>Programa Alimentación Escolar --Raciones alimenticias en el 2017 781, 987,415.00.</p> <p>Por el Programa de Salud y Servicios Sociales.</p> <p>En Salud Bucal desde el 2013 hasta el 2017 se ofrecieron los siguientes servicios Instrucción de higiene oral 1,112,693 --Profilaxis 229,589 --Aplicación de Flúor 345,275 --Obturaciones 126,160 --Exodoncia 170,088 --Otros Tratamientos 32,748 --Kits de Higiene Oral 413,586</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Salud Visual desde el 2013 hasta el 2017 se ofrecieron los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> --Estudiantes Orientados 136,83. --Evaluaciones Oftalmológicas 65877. --Entrega de Lentes 15803. --Entrega de gotas oftalmológicas 1527. --Cirugías oftálmicas 97. • En Salud Auditiva desde el 2013 hasta el 2017 se ofrecieron los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> --Estudiantes Orientados 254,005. 	

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>--Estudiantes Evaluados y Tratados 1741. --Docentes capacitados en la detección de déficit auditivo 15,525. --Rehabilitación y adaptación de audífonos 313.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Servicios Estudiantil desde el 2013 hasta el 2017 se ofrecieron los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> --Entrega de uniforme 2,299,058.00 --Entrega de Zapatos 2,295,436.00 --Entrega de Mochila 2,338,996.00 --Entrega de Medias 2,348,162.00 --Entrega de becas 905. --Cooperativa educativa con fines pedagógicos formadas 926. <p>Evidencia: Memoria INABIE 2012-2017</p> <p>El INABIE en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Alimentación Escolar tuvo un impacto en el 2017 de 1, 812,907 beneficiarios en 5,843 Centros Educativos. • En el programa de Salud y Servicios Sociales: <ul style="list-style-type: none"> --Salud Escolar 1,112,693 --Servicios sociales 443,468 beneficiarios aproximadamente, en utilería escolar. <p>Evidencia: Memoria INABIE 2012-2017</p> <p>El INABIE mediante inspectores y supervisores de sus diferentes áreas, se auditan el nivel de cumplimiento de la calidad de los servicios y productos garantizando que cumplan con los estándares y regulaciones antes de contratar un proveedor y durante el contrato del</p>	
--	--	--

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p>	<p>mismo, donde los resultados han sido los siguientes:</p> <p>En la Regional Metropolitana Ozama 73 Proveedores en su evaluación obtuvieron una calificación desde 75% hasta 84%. 34 proveedores obtuvieron una calificación desde 85% a 100%. 72 proveedores obtuvieron una calificación desde 60 hasta 74% y 5 proveedores de 50% hasta 58%.</p> <p>Evidencia: Reporte de evaluación a proveedores del PAE.</p> <p>Mediante la Dirección de Alimentación y Nutrición el INABIE garantiza que los proveedores del Programa de Alimentación Escolar cumplan con lo establecido en el contrato.</p> <p>Y mediante la Dirección de Salud y Servicios Sociales se verifica el grado de cumplimiento de los proveedores de utilería y Salud Bucal.</p> <p>Evidencias: Informe de inspección y Control de Calidad.</p> <p>El INABIE realizó Inspecciones a Proveedores del PAE desde el 2012 hasta el 2017;</p> <ul style="list-style-type: none"> --Panadería 1593 inspecciones, --Plantas de Leche y Néctares 606 inspecciones, --Suplidores PAE REAL 161 inspecciones, --Suplidores PAE Fronterizo 103 inspecciones, --Suplidores Jornada Extendida 4484 inspecciones <p>Los demás proveedores reciben una inspección de sus productos antes de dar entrada al almacén por Técnicos de Control</p>	
--	--	--

<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>de Calidad dentro de esta inspecciones se encuentran los proveedores de textiles, Salud Bucal, Salud Visual, Salud Auditiva.</p> <p>Evidencia: Informe de Auditoría e informe de control de calidad.</p> <p>Para el 2017 el INABIE innovo automatizando 3 departamentos y 7 procesos perteneciente al Programa de Alimentación Escolar.</p> <p>Evidencia: Portales Softexpert.</p>	<p>El INABIE no ha realizado un análisis de resultados del benchmarking.</p>
---	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>Mediante el POA de cada departamento se mide los resultados de los líderes a nivel de gestión, los resultados han sido los siguientes:</p> <p>Mediante el plan operativo anual los altos y medios directivos dirigen la organización cabe destacar que estos planes están alineados al Plan Estratégico estos directivos lograron los siguientes resultados, El nivel de cumplimiento durante el primer semestre del 2017 del área del Dirección de Alimentación y Nutrición fue de un 67.17%, Dirección de Salud y Servicios Sociales 77.86 %, Dirección Administrativa y Financiera 97.73%, Dirección Ejecutiva 76.47%, Dirección de Planificación y Desarrollo 68.06%.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico, Plan Operativo</p>	

<p>2. 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).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Anual.</p> <p>Evidencia: POA Departamental.</p> <p>Para el primer semestre del año 2017, en el Plan Operativo Anual del INABIE se programaron realizar 100 actividades, de las cuales 85 serían financiadas con los fondos generales del INABIE y 15 con recursos del PNUD, además se ejecutaron 7 actividades no programadas. Del total de actividades el 58.88% se encuentran con un nivel de ejecución superior al 75%; un 11.21% se encuentran entre 51% y 74%; un 4.67% tienen un nivel de ejecución entre 26% y 50%. Mientras que un 5.61% se encuentran en un nivel de ejecución por debajo del 25%. Las actividades no iniciadas en el periodo ascienden a 14 y esto representa el 13.08% del total.</p> <p>Evidencia: Informe de monitoreo POA 2017.</p> <p>Al pasar los años INABIE ha realizado mejora significativa en sus productos y servicios abarcando años tras años más beneficiarios. Al efecto, el número de raciones alimenticias distribuidas por el PAE a los estudiantes ha tenido un incremento significativo en 2017; Al cierre de este año los estudiantes han consumido unas 782 millones de raciones de alimentos, lo cual representa un 312% de incremento sobre los 250 millones del 2012. En términos operacionales, el aumento es bastante significativo, puesto que, de 1.4 millones de raciones diarias en 2012, el PAE ha pasado a distribuir 3.9 millones de raciones por día durante este año 2017.</p> <p>Con la Jornada Escolar Extendida, la</p>	
---	--	--

<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>inversión anual promedio en alimentación por estudiante se ha incrementado en unos RD\$7,380 per cápita; al pasar de RD\$2,227.38 anuales en el año 2012 (a razón de RD\$11.72 por día) a RD\$9,607 por estudiante en 2017, equivalente a unos RD\$50 diarios.</p> <p>El consumo de los demás rubros de la agropecuaria, ha operado un incremento muy significativo a partir de la introducción del almuerzo escolar en el PAE.</p> <p>Por solo mencionar algunos, el consumo de arroz se multiplicó por cinco entre 2013 y 2017, en este año 2017 en el que se estará llegando a consumir unos 93 mil de quintales. La carne de pollo pasó de 5.5 mil de quintales a más de 36 mil. La papa se ha multiplicado por 6, consumiéndose por encima de 6 millones de quintales, de un millón que se consumieron en el 2013; Los plátanos de unas 400 mil unidades consumidas en 2013 se pasaron a consumir 2.2 millones. Los gandules pasaron de menos de 3,000 quintales en 2013 a casi 15 mil quintales en 2017. Las habichuelas rojas de apenas mil quintales pasaron a más de siete mil. Igualmente, las hortalizas en general pasaron 29 mil quintales a 160.6 en 2017. Un incremento de 542%. Ver gráfica No. 4.</p> <p>Estos datos nos demuestran que el programa cada año va mejorando sus productos según las necesidades de los beneficiarios.</p> <p>Evidencia: memoria 2012-2017.</p>	<p>No se realiza un análisis de resultado de benchmarking.</p>
--	---	--

<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. 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.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>Los convenios que realiza la institución con otras instituciones son ejecutada de forma eficiente, desde el 2012 hasta el 2018 el INABIE ha realizado 25 convenios.</p> <p>Evidencia: Memoria 2012-2018.</p> <p>Mediante el sistema de automatización de proceso el INABIE disminuyendo la burocracias en los procesos básicos. Mediante la automatización el departamento de Nutrición y Aseguramiento de la calidad redujeron tiempo y papel en sus procesos.</p> <p>Evidencia: Reporte de Automatización</p> <p>El INABIE realizó Inspecciones a proveedores del PAE desde el 2012 hasta el 2017;</p> <ul style="list-style-type: none"> --Panadería 1593 inspecciones , --Plantas de Leche y Néctares 606 inspecciones, --Suplidores PAE REAL 161 inspecciones, --Suplidores PAE Fronterizo 103 inspecciones, --Suplidores Jornada Extendida 4484 inspecciones <p>A la vez realiza inspecciones en los centros educativos a través de técnicos de Alimentación Escolar desde el 2012 se han realizado aproximadamente 3500 Inspecciones a nivel nacional.</p> <p>Evidencia: Informe de inspección e informe de auditoría.</p>	<p>El INABIE no tenemos mediciones de participación en concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.), ya que no hemos participado en estos procesos.</p>
--	--	---

<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>Mediante la ejecución financiera y la meta física INABIE vela por el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. Durante semestre del 2017 se ejecutó un presupuesto (etapa devengado) de RD\$14, 225, 829,524.55 para una ejecución de 74.26% sobre lo programado. El INABIE realizó una inversión de RD\$13, 768, 151,951.05 en la alimentación escolar, lo que representa el 96.78% del presupuesto ejecutado. En el servicio de salud se ejecutó un monto de RD\$58, 962,861.96 para una ejecución de un 72.83% sobre lo programado para el año. En relación a la utilería escolar se ejecutó un monto de RD\$189, 911,049.38 para una ejecución de un 21.13% sobre lo programado para el año.</p> <p>Entre los logros alcanzados por medio de la realización de las actividades del POA, se detallan por productos los siguientes:</p> <p>01-Raciones Alimenticias Entregadas a Estudiantes Beneficiados con el Programa de Alimentación Escolar en sus 4 Modalidades</p> <p>Con este producto el INABIE impacto a 1,813,096 de beneficiarios del sector educativo público, supliendo aproximadamente el 70% de sus requerimientos nutricionales diarios, por medio de la entrega de 294,732,353 raciones alimenticias, para una ejecución de un 99.29% sobre lo programado para el semestre (296,835,565 raciones alimenticias).</p> <p>El Programa de Alimentación Escolar (PAE) distribuyó un promedio diario de 2,744,853</p>	
--	---	--

	<p>raciones e impacto a los siguientes beneficiarios de acuerdo a la modalidad correspondiente: Urbano (1,649,653), REAL (51,184), Fronterizo (39,887) y la Jornada Extendida (1,004,129).</p> <p>02 - Programa de Alimentación Escolar Funcionando Adecuadamente en los Centros Educativos.</p> <p>Se orientaron 22,349 actores de la comunidad educativa en relación a los lineamientos a seguir para llevar una correcta alimentación y nutrición, así como el manejo e inocuidad de los alimentos. La composición de los actores orientados fue la siguiente: Directores de Centros Educativos (924), Docentes (962), Estudiantes (12,593), Técnicos Distritales (287), Directores Distritales (96), Directores Regionales (50) y Padres (7,419).</p> <p>- Empresas Proveedoras del PAE Evaluadas y Productos Analizados de Acuerdo a los Estándares Del INABIE del PAE en sus diferentes modalidades:</p> <p>Panaderías (212), Plantas de Leche (53), REAL (41), Fronterizo (19) y 650 inspecciones a proveedores de la Jornada Extendida. Para este semestre se ejecutó un 126.30% de las inspecciones programadas (772 inspecciones).</p> <p>04 - Bienes y Servicios Entregados por El Programa de Salud Auditiva</p> <p>Por medio servicio de Salud Auditiva el INABIE impacto a 29,313 estudiantes para una ejecución sobre lo programado (25,938 estudiantes) para el semestre, equivalente a</p>	
--	--	--

	<p>un 113.01%. Del total de los atendidos, 388 estudiantes fueron evaluados en el espacio de diagnóstico auditivo del INABIE de las 120 pautadas para el semestre, y 28,922 fueron instruidos por medio de charlas sobre la higiene y el cuidado de los órganos auditivos.</p> <p>05 - Bienes y Servicios Entregados por el Programa de Salud Bucal</p> <p>La distribución de los beneficiarios impactado con tratamientos de higiene bucal para el primer semestre fue la siguiente: profilaxis (22,074), destartraje (2,646), aplicación de flúor (28,157), sellantes de fosa y fisura (7,649), recubrimiento pulpar (1,558), obturaciones (17,433), exodoncia (8,470), entrega de kits de higiene oral (27,605) y otros tratamientos (13,904). De manera general fueron instruidos sobre el cuidado de la higiene oral un total de 118,655 estudiantes para una ejecución sobre lo programado de 97.82%.</p> <p>06 - Bienes y Servicios Entregados por el Programa de Salud Visual. La unidad de visual realizó tamizaje a 17,632 estudiantes. De estos estudiantes 102 fueron beneficiados con lentes y a 296 se le entregó colirio, además, 18 estudiantes fueron intervenido quirúrgicamente con la finalidad de corregir problemas visuales. En total fueron impactados 19,559 estudiantes de los cuales 10,389 fueron evaluados por optómetras.</p> <p>07 - Bienes y Servicios Entregados por el Programa de Epidemiología e Investigación</p> <p>Dentro de este producto se ejecutó la Jornada de administración masiva de medicamentos (desparasitación), la cual estaba programada para el segundo trimestre de 2017. Con esta actividad se</p>	
--	---	--

<p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>aplicaron 1, 841,000 dosis de albendazo la igual número de beneficiarios, para una ejecución sobre lo programado (2, 000,000 dosis) de un 92%. Adicionalmente se ofreció orientación sobre salud preventiva a 69,555 estudiantes.</p> <p>08 - Servicios de Apoyo Estudiantil Entregados.</p> <p>Se culminó el proceso de distribución de uniformes y utilería escolar iniciado en octubre de 2016, beneficiando a 167,102 estudiantes con kits escolares, en las regionales educativas 15 y 10 del Distrito Nacional y el Gran Santo Domingo respectivamente. Se inició el proceso de distribución del 2017 con la entrega de 114,713 kits escolares a estudiantes de las regionales de La Vega, Santiago y Puerto Plata.</p> <p>- Servicios de Participación Social Realizados</p> <p>En la actualidad se encuentran participando en las 26 cooperativas constituidas en Santo Domingo 7,861 estudiantes. En el periodo se realizaron 56 visitas de monitoreo de las 51 que estaban planteadas y 12 talleres de capacitación a integrantes de la cooperativas de los 15 que estaban programados y se desarrollaron 15 asambleas de las 13 que estaban programadas.</p> <p>Evidencia: POA 2017.</p> <p>Mediante la Unidad de Auditoría Gubernamental de la contraloría instalada en nuestra institución se realizan las auditorías correspondientes a la gestión financiera mensualmente. De los cuales ha recibido los siguientes datos: Durante el</p>	
--	--	--

<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>mes de mayo del 2016 se auditaron 826 expedientes de los cuales se devolvieron el 1.45% siendo los hallazgos más frecuentes los siguientes: 34% Inobservarían Umbrales de Compras, 33% Falta de Retención de Impuestos y tasa (Anticipo ISR/ITEBIS), 25% Falta de certificación de impuestos/TSS, 8% reclasificación presupuestaria del gastos.</p> <p>Evidencia: Informe de auditoría de la contraloría.</p> <p>Mediante el Departamento de Formulación Monitoreo y Evaluación de Planes Programas y Proyecto, se diseña una estructura de costo de cada uno de los servicios que ofrece la institución, fijando el menor precio posible sin afectar la rentabilidad de los proveedores. En resumen los alimentos de Jornada Escolar Extendida tiene un precio de RD\$ 29.31 para la primaria y RD 32.24 para secundaria. Con un costo de mano del obra de RD\$ 2.07 de gasto indirecto de RD\$ 2.61.</p> <p>Para un precio total de RD\$ 43.00 para primaria y RD\$ 45.00 para secundaria.</p> <p>Para un desglose de precio por cada plato verificar la evidencia.</p> <p>Evidencia: Estructura de costo de los diferentes servicios.</p>	
--	---	--

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.