



Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad

Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2020

Febrero 2021
Santo Domingo, RD.

CONTENIDO

1. Información Institucional3

2. Introducción4

3. Avance Actividades Plan de Mejora5

4. Anexos: Evidencias de las Actividades Plan de Mejora11

1. Información Institucional



El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE) fue creado en el marco de la Ley General de Educación 66-97, como una institución adscrita al Ministerio de Educación, con el propósito de ofrecer servicios de apoyo a los estudiantes del sistema escolar público, especialmente a los vulnerables.

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

2. Introducción



El presente documento corresponde al Informe Final de avance del Plan de Mejora Institucional del INABIE, correspondiente al año 2020. Este Plan está basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF).

Como Institución reconocemos la importancia de adoptar Modelos de Gestión de Calidad como el CAF, por ello, nos hemos comprometido al fortalecimiento de nuestros servicios, procesos y gestión a través de la evaluación continua y la implementación de acciones de mejora. En este orden, este plan tuvo como base las áreas de mejoras identificadas en el Autodiagnóstico del año 2019 realizado por el Comité de Calidad de la Institución.

Sin embargo, el contexto de la Pandemia COVID-19, sumado al cambio de gestión dió lugar a la modificación y cancelación de algunas acciones, prioridades, procesos, proyectos y servicios de la Institución. No obstante, hemos avanzado en la ejecución de algunas de las acciones planificadas.

A continuación, presentamos los avances correspondientes al año 2020, especificando las acciones de mejora, el nivel de logro y las evidencias a la fecha.

3. Avance Actividades Plan de Mejora

Acción de Mejora	TAREAS	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%	
Criterio No.1 - Liderazgo							
Subcriterio 1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia							
1. Realizar, en los departamentos, reuniones continuas tanto del equipo como individual, donde se retroalimenten a los empleados de las oportunidades de mejora.	1. Difundir lineamiento de reuniones continuas (semanales, quincenales, mensuales) departamentales que fomenten la retroalimentación de los colaboradores.	0%					Sin avance.
Criterio No.4 - Alianzas y Recursos							
Subcriterio 4.4 - Gestionar la información y el conocimiento							
2. Establecer un procedimiento de capacitaciones y gestión del conocimiento donde se establezca la realización de un informe o realización de un proyecto basado en lo aprendido o la experiencia adquirida.	1. Definir procedimiento y política de capacitaciones. 2. Implementar procedimiento y política de capacitaciones.					100%	Evidencia No.01: <i>Procedimiento de Capacitaciones aprobado.</i>
	3. Definir política de gestión del conocimiento. 4. Implementar política de gestión del conocimiento.		25%				Evidencia No.02: <i>Política de Capacitaciones aprobada.</i> Evidencia No.03: <i>Borrador Política de Gestión del Conocimiento.</i>
3. Realizar estudios de factibilidad ante la	1. Identificar la necesidad de nuevos sistemas tecnológicos.					100%	Actualmente el INABIE no tiene ningún nuevo proyecto identificado. Sin

Acción de Mejora	TAREAS	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%	
implementación de nuevos sistemas informáticos.	2. Realizar estudio de factibilidad.						<p>embargo, la realización de los estudios de factibilidad se encuentra establecido en la Política de Tecnología del Inabie.</p> <p>Evidencia No.04: <i>Política de Tecnología de la Información aprobada.</i></p>
4. Establecer metodología para la realización de las encuestas de opinión a los clientes del Inabie.	Establecer metodología y frecuencia para la medición de la satisfacción de los beneficiarios del Inabie.				75%		<p>Para la realización de esta actividad el INABIE decidió realizar una encuesta general a los ciudadanos/clientes (estudiantes) sobre su opinión acerca de los servicios ofrecidos. A pesar de haberse iniciado el proceso de contratación, sin embargo, el proceso de compras fue suspendido debido a cambio de prioridades del Gobierno central y la Alta Dirección a raíz de la pandemia COVID-19.</p> <p>Evidencia No.05: <i>Proceso de contratación Encuesta de satisfacción de los Programas del INABIE.</i></p>
5. Establecer metodología para la revisión constante de los grupos de interés del Inabie.	<p>1. Establecer metodología y frecuencia para la medición de las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>2. Aplicar metodología.</p>	0%					Sin avance.

Acción de Mejora	TAREAS	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%	
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Evaluar resultados. 4. Tomar acciones. 						
6. Medir las quejas y sugerencias a través de la OAI y buzones de quejas y sugerencias.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Colocar buzones de quejas y sugerencias. 2. Contabilizar y atender quejas y sugerencias suministrada en los buzones y a través de la OAI. 3. Realizar Informe de Gestión de Quejas y Sugerencias. 			50%			<p>Los buzones de Sugerencias fueron adquiridos pero debido a la mudanza de la Institución se ha visto pausada la colocación de los mismos.</p> <p>Se realiza un Informe trimestral que se carga al portal transparencia a través de la OAI sobre las quejas y sugerencias recibidas a través de esta vía.</p> <p>Evidencia No.06: <i>Informe trimestral que se carga al portal transparencia a través de la OAI.</i></p> <p>Evidencia No.07: <i>Buzones de sugerencias adquiridos.</i></p>
7. Establecer una metodología para medir la imagen global del INABIE.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Llevar a cabo reuniones con los involucrados en el proceso para establecer la metodología para la medición de la imagen global de la Organización. 2. Implementar metodología. 3. Analizar los resultados de la implementación de la metodología. 4. Aplicar las mejoras correspondientes. 	0%					Sin avance.

Acción de Mejora	TAREAS	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%	
8. Realizar encuesta para medir la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar encuesta interna para medir los niveles de condiciones ambientales del trabajo. 2. Analizar resultados de la encuesta. 3. Tomar acción con base en las oportunidades. 	0%					Sin avance.
9. Implementar el Plan de Capacitaciones en el Inabie.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer el procedimiento y política de capacitaciones. 					100%	<p>Tanto el procedimiento como la Política de Capacitaciones han sido aprobado y están en proceso de implementación.</p> <p>Evidencia No.01: <i>Procedimiento de Capacitaciones aprobado.</i></p> <p>Evidencia No.02: <i>Política de Capacitaciones aprobada.</i></p>
10. Realizar mediciones del nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Hacer medición del nivel del uso de las TIC a través de los sistemas correspondientes.					100%	<p>Trabaja con tickets de servicios a través de la plataforma.</p> <p>Evidencia No.08: <i>Reporte de Tickets cerrados.</i></p> <p>Evidencia No.09: <i>Acápites Uso de las Tecnologías – Encuesta de Clima Organizacional 2020</i></p>

Acción de Mejora	TAREAS	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%	
11. Establecer indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.	Establecer, implementar, medir, analizar y tomar acción con base a los resultados de los indicadores.		25%				Evidencia No.10: <i>Borradores de Indicadores de las capacidades del personal</i>
12. Contabilizar los dilemas éticos reportados.	Realizar informe de los dilemas éticos del Inabie.						La Comisión de Ética realiza los informes correspondientes a la contabilización y gestión de los dilemas éticos reportados. Nota: <i>Dicho informe es de carácter confidencial.</i>
13. Establecer política de responsabilidad social.	Establecer e implementar política de responsabilidad social.				75%		Política de Responsabilidad Social en proceso de aprobación. Evidencia No.11: <i>Borrador Política de Responsabilidad Social.</i>
14. Establecer una política de diversidad étnica en el Inabie.	Establecer e implementar una política de diversidad étnica.	0%					
15. Establecer sistema de Gestión de Conocimiento.	Establecer e implementar un procedimiento o manual de Gestión de Conocimiento.		25%				Evidencia No.03: <i>Borrador Política de Gestión de Conocimiento</i>

Acción de Mejora	TAREAS	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%	
16. Implementar un Sistema de Gestión de Calidad efectivo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar TDR para consultoría. 2. Realizar proceso de compras (adjudicación del oferente) 3. Ejecutar cronograma de trabajo. 4. Auditar SGC. 5. Aplicar las mejoras resultado de la auditoria al SGC. 		25%				<p>El INABIE ha implementado un SGC bajo las buenas prácticas de la Norma ISO 9001:2015 y el Modelo CAF. No obstante, se decidió realizar una consultoría que evaluara dicho SGC, sin embargo, el proceso de compras fue suspendido debido a cambio de prioridades de la Alta Dirección a raíz de la pandemia COVID-19.</p> <p>Evidencia No.12:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Proceso de contratación iniciado.</i> • <i>Informe definitivo de evaluación documental ofertas técnicas.</i> • <i>Respuesta Analista de Compras ante el estatus del proceso de compras de la consultoría.</i>

4. Anexos: Evidencias de las Actividades Plan de Mejora

Evidencia No.01: Procedimiento de Capacitaciones aprobado e implementado.

Departamento
Recursos Humanos

Procedimiento de
Capacitación y Desarrollo Integral de Personal



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Departamento Desarrollo Institucional y Gestión de la Calidad.	Departamento de Recursos Humanos	Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección Ejecutiva
 Lic. Yira Martínez	 Lic. Evelyn Grullón	 Lic. Nelson De los Santos  Lic. René Jáquez Gil




Evidencia No.02: Política de Capacitaciones aprobada e implementada.

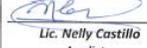


MINISTERIO DE EDUCACIÓN
INABIE
INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

Dirección Ejecutiva
Departamento de Recursos Humanos

Política
Capacitación y Desarrollo



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Lic. Nelly Castillo Apalista Desarrollo Organizacional	 Lic. Evelyn Grullón Enc. Depto. Recursos Humanos	 Lic. Nelson De los Santos Director Planificación y Desarrollo
 Lic. Gennis Abreu Enc. División Capacitación y Desarrollo	 Lic. Yira Martínez Placeres Enc. Depto. Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad	 Lic. René Jáquez Gil Director Ejecutivo




Evidencia No.03: Borrador Política de Gestión del Conocimiento



Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad

Política de
Gestión del Conocimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p><i>Ing. Lorenzo Ogando</i> Analista de Procesos</p>	<p><i>Lic. Claudio Familia</i> Encargada Depto. Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad</p>	<p><i>Ing. Freddy Torres</i> Director Planificación y Desarrollo</p>
	<p><i>Lic. Tania Rivera</i> Encargada Depto. Recursos Humanos</p>	<p><i>Arq. Cecilio Rodríguez</i> Director Ejecutivo</p>

Evidencia No.04: Política de Tecnología de la Información.

 <p>INABIE INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL</p>	<p>TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	<p>Código: PT-TIC-01 Versión: 01 Emisión: Octubre 2019 Page 16 de 21</p>
<p>perfil del mismo enviando un correo a solicitudestic@inabie.gob.do solicitando el cambio de contraseña y justificando su solicitud.</p> <p>5.15.7 Los usuarios tendrán acceso a cambios de contraseñas de manera periódicas, y también como sea requerido por el mismo usuario a través del departamento de Tecnología del INABIE.</p> <p>5.15.8 El acceso a los equipos deberá ser solo permitido a personal autorizado y calificado.</p> <p>5.15.9 Luego de un periodo de 15 días de inactividad la cuenta se desactivará debido a que el sistema interpreta de acuerdo a las normativas que este usuario no está activo en plataforma.</p>		
<p>5.16 Desarrollo de Sistemas</p> <p>5.16.1 El Departamento de TIC debe estudiar la justificación y evaluar la factibilidad para llevar la modificación del sistema o nuevo proyecto.</p> <p>5.16.2 El Departamento de TIC, debe homologar y fomentar la utilización de las herramientas de apoyo disponibles en la Institución para el desarrollo de sistemas, que mejor se adapten a la metodología aplicada y que cumpla con los requisitos mínimos exigibles por los controles institucionales.</p>		
<p>5.17 Recepción de requerimientos</p> <p>5.17.1 Toda solicitud de modificación a las aplicaciones o sistemas existentes, así como nuevos desarrollos debe presentarse a través del correo institucional Solicitudestic@inabie.gob.do.</p> <p>5.17.2 Todas las solicitudes de cambios o nuevos requerimientos de sistemas deberán ser firmados por el Encargado del departamento solicitante y contar con la aprobación del Departamento de Tecnología de Información.</p>		
<p>5.18 Cumplimiento de las normas</p> <p>5.18.1 El encargado de cada dependencia será el responsable de velar por que estas disposiciones se cumplan y reportará a la mayor brevedad al Departamento de TIC cualquier anomalía que se presente. Asimismo, la Dirección Ejecutiva podrá también solicitar al Departamento de TIC una revisión técnica del sistema informático en aquellas dependencias donde existan indicios de una utilización inadecuada de éstos.</p> <p>5.18.2 El Departamento de TIC, por medio de sus diferentes unidades será el ente contralor de la administración de los recursos informáticos en el INABIE.</p> <p>5.18.3 Las faltas cometidas al tenor de lo dispuesto en el presente documento, serán sancionadas de conformidad con las disposiciones establecidas en el la Ley 41-08 y sus reglamentos de aplicación, igualmente el Reglamento de la Institución, así como las demás disposiciones vigentes y aplicables, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que deba asumir el infractor.</p> <p>5.18.4 La Institución comunicará, a través del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, a los colaboradores todas las políticas y lineamientos dirigidas a garantizar la seguridad del servicio tecnológico. Es deber de los colaboradores acogerlas con integridad y dar a los recursos un uso racional y eficiente.</p>		
<p>La información contenida en este documento es propiedad intelectual de INABIE</p>		

Evidencia No.05: Proceso de Contratación Encuesta de satisfacción de los Programas del INABIE.

ID	Entidad	Código	Descripción	Presentación de ofertas	Fecha de inicio	Fecha de cierre	Monto	Estado	Detalle
DO	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	INABIE-DAF-CM-2020-0001	Adquisición de artículos plásticos y artículos de cauchos para uso de la institución.	Presentación de ofertas	17/02/2020 09:00 (UTC -4 Hora)	19/02/2020 09:00 (UTC -4 Hora)	239,423 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y celebrado	Detalle
DO	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	INABIE-CCC-CP-2020-0001	ADQUISICIÓN DE COMBUSTIBLE PARA USO INSTITUCIONAL	Presentación de ofertas	13/02/2020 16:30 (UTC -4 Hora)	24/02/2020 16:30 (UTC -4 Hora)	4,000,000 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y celebrado	Detalle
DO	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	INABIE-DAF-CM-2020-0008	Contratación de Servicios de Alimentos, bebidas y alquileres para el Lanzamiento del programa de Salud Visual en la Provincia Hermanas Mirabal.	Presentación de ofertas	13/02/2020 13:00 (UTC -4 Hora)	19/02/2020 12:00 (UTC -4 Hora)	180,540 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y celebrado	Detalle
DO	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	INABIE-DAF-CM-2020-0007	Adquisición e instalación de (2) dos condensadores de aires acondicionados de 15 toneladas y desmonte de los equipos existentes.	Presentación de ofertas	11/02/2020 17:30 (UTC -4 Hora)	13/02/2020 17:30 (UTC -4 Hora)	1,102,730 Dominican Pesos	Proceso desierto	Detalle
DO	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	INABIE-CCC-CP-2020-0004	Contratación de almuerzo pre-empacado para el "personal que realiza el empaque de la sillería escolar" y para el "personal que evalúa los procesos de licitación" Req. 316 y 007	Presentación de ofertas	11/02/2020 15:05 (UTC -4 Hora)	20/02/2020 15:00 (UTC -4 Hora)	2,498,060 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y celebrado	Detalle
DO	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	INABIE-CCC-CP-2020-0002	ADQUISICIÓN DE VEHÍCULOS (2 CAMONETAS) PARA USO DEL INABIE	Presentación de ofertas	10/02/2020 15:00 (UTC -4 Hora)	17/02/2020 15:00 (UTC -4 Hora)	3,600,000 Dominican Pesos	Proceso con etapa cerrada	Detalle
DO	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	INABIE-UC-CD-2020-0003	Contratación de servicios de 4 cámaras con su técnico para la grabación de la apertura del Sobre B de la Licitación Pública Nacional para la adquisición de textiles.	Presentación de ofertas	07/02/2020 11:31 (UTC -4 Hora)	07/02/2020 11:35 (UTC -4 Hora)	72,000 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y celebrado	Detalle
DO	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	INABIE-DAF-CM-2020-0006	Contratación de Servicios de Alimentos, bebidas y alquileres en un hotel, para las personas que participaran en la actividad "Talleres de Arranque Plan Estratégico Institucional 2020-2024 del INABIE"	Presentación de ofertas	05/02/2020 11:45 (UTC -4 Hora)	10/02/2020 11:45 (UTC -4 Hora)	222,194 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y celebrado	Detalle
DO	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	INABIE-CCC-CP-2020-0003	Realización de una Encuesta Nacional de satisfacción de los beneficiarios de Programa de Alimentación Escolar, Salud y Servicios Sociales.	Presentación de ofertas	05/02/2020 15:40 (UTC -4 Hora)	14/02/2020 15:40 (UTC -4 Hora)	2,500,000 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y celebrado	Detalle
DO	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	INABIE-UC-CD-2020-0002	Contratación de Servicios de Alimentos, bebidas y alquileres para las personas que participaran en la "Apertura de las ofertas económicas (sobre B) del proceso de Licitación Pública Nacional para la	Presentación de ofertas	05/02/2020 13:02 (UTC -4 Hora)	05/02/2020 13:05 (UTC -4 Hora)	121,569.5 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y celebrado	Detalle
DO	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	INABIE-UC-CD-2020-0001	Adquisición de 600 jugos de frutas de 200ml y 600 galletas nutritivas, para los estudiantes de los centros escolares que han conformado los escuadrones ambientales de Dominicana Limpia.	Presentación de ofertas	05/02/2020 12:40 (UTC -4 Hora)	05/02/2020 12:45 (UTC -4 Hora)	10,000 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y celebrado	Detalle
DO	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	INABIE-DAF-CM-2020-0005	ADQUISICIÓN DE 48,000 UNID DE JUGOS DE FRUTAS DE 200ML Y 48,000 UNID. DE GALLETAS NUTRITIVAS, PARA LOS ESTUDIANTES DEL SERVICIO MILITAR VOLUNTARIO.	Presentación de ofertas	04/02/2020 08:02 (UTC -4 Hora)	06/02/2020 08:00 (UTC -4 Hora)	816,000 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y celebrado	Detalle
DO	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	INABIE-DAF-CM-2020-0004	Contratación de servicios para la reparación de las ventanas del edificio de la Avenida 27 de Febrero No. 598, Sector Manganagua	Presentación de ofertas	03/02/2020 16:31 (UTC -4 Hora)	05/02/2020 16:30 (UTC -4 Hora)	310,000 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y celebrado	Detalle

Cerrar Imprimir Descargar procedimiento Acceder a la oportunidad

INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Información

Información general

INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

Precio estimado total: 2,500,000 Dominican Pesos

Referencia del procedimiento: INABIE-CCC-CP-2020-0003

Título: Realización de una Encuesta Nacional de satisfacción de los beneficiarios de Programa de Alimentación Escolar, Salud y Servicios Sociales.

Fase: Presentación de ofertas

Estado: Proceso adjudicado y celebrado

Descripción: Realización de una Encuesta Nacional de satisfacción de los beneficiarios de Programa de Alimentación Escolar, Salud y Servicios Sociales.

Tipo de procedimiento: Comparación de Precios

Datos del contrato

Object of the Contract

Tipo de contrato: Servicios

Subtipo: Servicios

Dirección de ejecución del contrato: C/Max Enriquez Ureña 35 REPÚBLICA DOMINICANA

Identificación

Identification

Evidencia No.06: Estadísticas de Quejas, reclamaciones y sugerencias 311



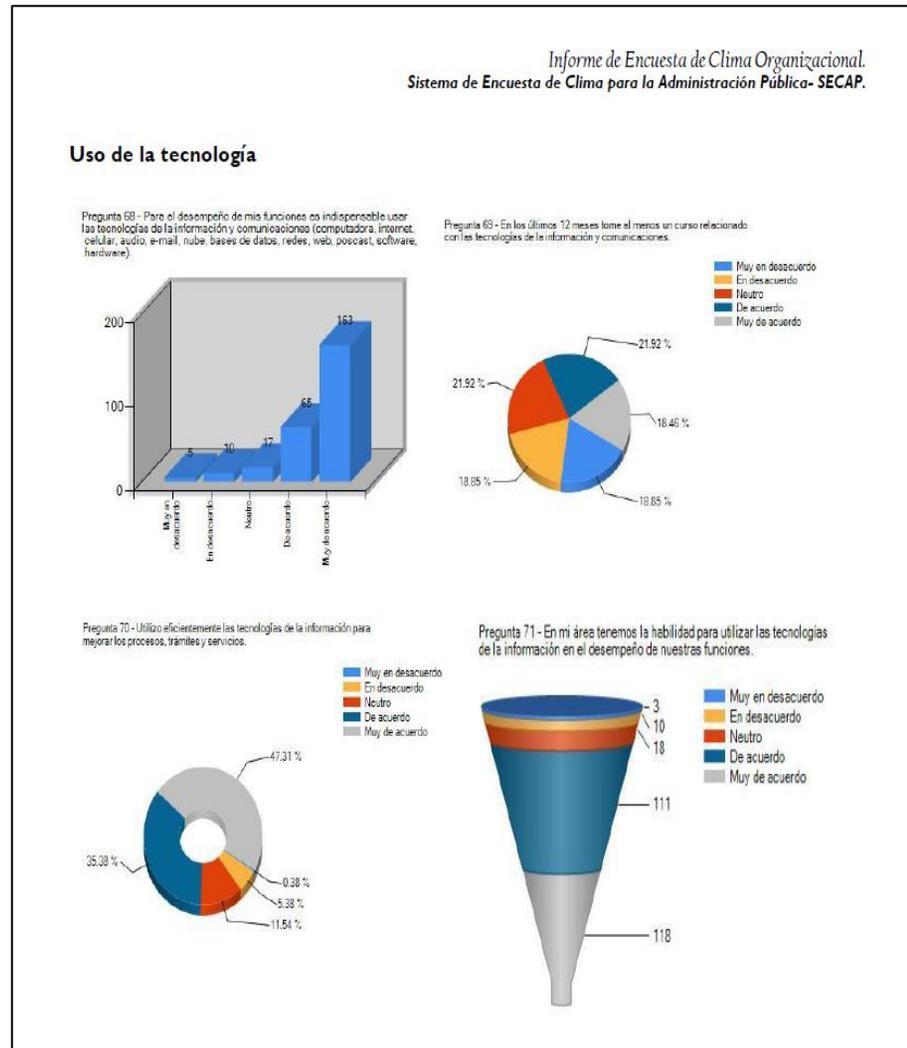
Evidencia No.07: Buzones de Quejas y sugerencias adquiridos



Evidencia No.08: Reporte de Tickets cerrados.

			
Report: Closed Tickets			
Ticket #	Created By(Email)	Summary	Close Date
52	lorenzo.ogando@inabie.gob.do	Solicitud de Laptop	20-11-2019 @ 10:24 am
55	yudelka.tobal@inabie.gob.do	Solicitud de prueba	03-12-2019 @ 10:35 am
57	brigilla.gutierrez@inabie.gob.do	Solicitud de acceso remoto archivos	27-11-2019 @ 02:54 pm
58	benjamin.tejeda@inabie.gob.do	Solicitud revisión impresora M521	27-11-2019 @ 02:41 pm
59	benjamin.tejeda@inabie.gob.do	Solicitud bloqueo accesos a externos para impresión en equipos de FMEPPP	04-12-2019 @ 09:48 am
60	benjamin.tejeda@inabie.gob.do	Solicitud acceso a carpetas compartidas de FMEPPP	03-12-2019 @ 11:40 am
61	creiddy.pena@inabie.gob.do	SOLICITUD de Equipos Prestados	04-12-2019 @ 03:41 pm
62	diana.perdomo@inabie.gob.do	SOLICITUD DE TECLADO	29-11-2019 @ 09:54 am
63	wenddy.rodriguez@inabie.gob.do	Solicitud apertura de cuenta de correo	03-12-2019 @ 11:36 am
64	brigilla.gutierrez@inabie.gob.do	Solicitud de Backup de Génesis Nazaret Oleaga	03-12-2019 @ 10:13 am
65	brigilla.gutierrez@inabie.gob.do	Solicitud de acceso carpeta compartida	03-12-2019 @ 11:38 am
66	jose.garrido@inabie.gob.do	test	03-12-2019 @ 08:59 am
67	benjamin.tejeda@inabie.gob.do	Solicitud acceso a Backup computadora utilizada por Creiddy Peña	03-12-2019 @ 11:30 am
68	benjamin.tejeda@inabie.gob.do	Solicitud aumento capacidad buzón	04-12-2019 @ 02:06 pm
69	alfie.rivas@inabie.gob.do	Solicitud de backup PC de Amaury Martínez	06-12-2019 @ 03:20 pm
71	benjamin.tejeda@inabie.gob.do	Solicitud habilitación usuarios Pedro Mañón	11-12-2019 @ 08:15 am
72	laurent.perez@inabie.gob.do	SOLICITUD DE CABLE	11-12-2019 @ 03:33 pm
73	yira.martinez@inabie.gob.do	FO-TIC-01 Equipos Prestados 29.10.2019	12-12-2019 @ 03:59 pm
74	jose.garrido@inabie.gob.do	test	18-12-2019 @ 03:26 pm
75	maccount@microsoft.com	Ahora tiene Audioconferencia de Office 365	17-12-2019 @ 02:43 pm
79	yennifer.gonzalez@inabie.gob.do	Solicitud de Asistencia Tecnológica	18-12-2019 @ 11:24 am
81	carmen.frias@inabie.gob.do	solicitud mantenimiento de impresora	28-05-2020 @ 01:14 pm
83	brigilla.gutierrez@inabie.gob.do	Descargar Videos-Premio 3R	19-12-2019 @ 03:09 pm
84	benjamin.tejeda@inabie.gob.do	Roles de Sigef	19-12-2019 @ 03:12 pm
85	benjamin.tejeda@inabie.gob.do	Asistencia para ingreso a SIGEF Roles de Sigef	19-12-2019 @ 03:12 pm
86	benjamin.tejeda@inabie.gob.do	Solicitud acceso total al usuario Sr. Melvin Rodriguez	23-12-2019 @ 08:41 am
89	reyno.alcantara@inabie.gob.do	solicitud para habilitar acceso a la capetas Compartidas de Monitoreo.	23-12-2019 @ 10:46 am
90	carmen.frias@inabie.gob.do	solicitud	23-12-2019 @ 01:44 pm
91	carmen.frias@inabie.gob.do	solicitud	23-12-2019 @ 01:44 pm
92	brigilla.gutierrez@inabie.gob.do	Solicitud de ampliación capacidad de recepción y envío por correo	23-12-2019 @ 04:23 pm
93	carlos.lazzaro@inabie.gob.do	Solicitud Creación de Usuarios	30-12-2019 @ 09:45 am

Evidencia No.09: Encuesta de Clima Organizacional



Evidencia No.10: Estadísticas de Quejas, reclamaciones y sugerencias 311

MATRIZ DE INDICADORES								
PROCESO:		GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE						
INDICADOR	PROPOSITO	TIPO DE INDICADOR	FORMULA O METODOLOGIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TENDENCIA	META TRIMESTRAL	META ANUAL	RESPONSABLE
Porcentaje de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al cliente.		Eficiencia	Número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al cliente.	Trimestral		25 horas	100 horas	Depto. Recursos Humanos
Porcentaje de colaboradores capacitados en Atención al cliente.		Eficiencia	$(\text{Número de colaboradores capacitados en Atención al cliente} / \text{Total de Colaboradores}) * 100$	Trimestral		20%	80%	Depto. Recursos Humanos
Porcentaje de quejas de los clientes respecto a la atención recibida.		Eficacia	$(\text{Número de quejas de los clientes sobre el trato recibido por el personal} / \text{Total de quejas recibidas}) * 100$	Trimestral		0%	0%	Depto. Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad

Evidencia No.11: Borrador Política de Responsabilidad Social

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL INABIE Dirección Ejecutiva Política Responsabilidad Social		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<hr/> <i>Ing. Lorenzo Ogando</i> Analista de Procesos	<hr/> <i>Lic. Claudio Familia</i> Enc. Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad <hr/> <i>Ing. Freddy Torres</i> Director de Planificación y Desarrollo	<hr/> <i>Arq. Cecilio Rodríguez</i> Director Ejecutivo

Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2020

Evidencia No.12: a. Proceso de compras iniciado pero suspendido.

ID	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-UC-CD-2020-0619	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, TORQUE Y AFINAMIENTO, PARA LAS PLANTAS ELÉCTRICAS DEL INABE	Presentación de ofertas	22/07/2020 15:36 (1/1) ->	23/07/2020 15:40 (1/1) ->	115,350 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y contratado	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-UC-CD-2020-0618	Compra de nuevos (3) centros de carga para ser utilizados en el proceso de desmonte de la distribución Escuel 2020	Presentación de ofertas	17/07/2020 16:00 (1/1) ->	20/07/2020 16:00 (1/1) ->	63,000 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y contratado	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-DAF-CA-2020-0638	ADQUISICIÓN DE MOBILIARIOS QUE SERÁN UTILIZADOS EN EL EQUIPAMIENTO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Presentación de ofertas	09/07/2020 15:00 (1/1) ->	13/07/2020 15:00 (1/1) ->	154,730 Dominican Pesos	Proceso adjudicado	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-DAF-CA-2020-0628	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS DE LA FLOTTILLA VEHICULAR DE LA INSTITUCIÓN.	Presentación de ofertas	06/07/2020 14:00 (1/1) ->	13/07/2020 12:00 (1/1) ->	471,637 Dominican Pesos	Proceso con etapa cerrada	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-DAF-CA-2020-0629	Contratación de servicios de transporte con chofer incluido, de lunes a viernes durante el mes de julio del 2020, para empleados de la institución	Presentación de ofertas	07/07/2020 16:00 (1/1) ->	09/07/2020 16:00 (1/1) ->	406,000 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y contratado	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-UC-CD-2020-0617	Compra de 6,000 Mascarelas Quingónes, para ser utilizadas por los diferentes departamentos del INABE.	Presentación de ofertas	01/07/2020 12:02 (1/1) ->	02/07/2020 12:00 (1/1) ->	144,600 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y contratado	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-UC-CD-2020-0616	Servicio de Reparación y Mantenimiento de varios equipos Tecnológicos (Impresoras y CPU)	Presentación de ofertas	30/06/2020 14:30 (1/1) ->	30/06/2020 14:40 (1/1) ->	127,000 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y contratado	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-DAF-CA-2020-0626	CONTRATACIÓN Y SERVICIOS PARA AISLAMIENTO ACÚSTICO DEL ÁREA DE DIAGNÓSTICOS AUDIOLÓGICO Y EL DPTO. FINANCIERO	Presentación de ofertas	25/06/2020 15:40 (1/1) ->	02/07/2020 12:00 (1/1) ->	500,000 Dominican Pesos	Proceso con etapa cerrada	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-DAF-CA-2020-0627	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA PUNTAJE PARA TODAS LAS OFICINAS DE LA INSTITUCIÓN Y SUS ALMACENES	Presentación de ofertas	25/06/2020 13:01 (1/1) ->	02/07/2020 12:00 (1/1) ->	800,000 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y contratado	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-MAE-PELR-2020-0603	Adquisición de Material Preventivo e Higienización (COVID-19) para Personal del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil	Presentación de ofertas	24/06/2020 12:30 (1/1) ->	26/06/2020 12:30 (1/1) ->	15,036,250 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y contratado	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-CCC-PEPB-2020-0605	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE PUBLICIDAD EN DOS MEDIOS DE CIRCULACIÓN NACIONAL	Presentación de ofertas	23/06/2020 15:15 (1/1) ->	23/06/2020 15:30 (1/1) ->	227,652 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y contratado	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-CCC-CP-2020-0611	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORIAS LOTIFICADAS	Presentación de ofertas	17/06/2020 16:30 (1/1) ->	24/06/2020 16:30 (1/1) ->	2,400,000 Dominican Pesos	Proceso con etapa cerrada	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-UC-CD-2020-0615	ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE TOLDOS PARA SER COLOCADOS EN DOS PUERTAS DEL EDIFICIO DE LA 27 DE FEBRERO	Presentación de ofertas	10/06/2020 14:30 (1/1) ->	15/06/2020 16:00 (1/1) ->	11,300 Dominican Pesos	Proceso con etapa cerrada	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-DAF-CA-2020-0625	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS A TODOS LOS ARRES ACOMODACIONADOS DE LA INSTITUCIÓN (INABE I.S.R LOCAL TRADENTES, ALMACENES DE PAJARA Y AMO)	Presentación de ofertas	10/06/2020 12:04 (1/1) ->	16/06/2020 12:00 (1/1) ->	244,600 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y contratado	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-CCC-LPN-2020-0610	Adquisición de Instrumental Médico y de Laboratorio, Salud Bucal y Órtes Menores, para los Programas de Salud Escolar del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil	Presentación de ofertas	05/06/2020 10:20 (1/1) ->	22/07/2020 18:20 (1/1) ->	42,448,722 Dominican Pesos	Proceso desierto	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-UC-CD-2020-0614	Adquisición de materiales de protección personal para ser utilizado en la distribución de la utería escolar	Presentación de ofertas	04/06/2020 16:20 (1/1) ->	05/06/2020 16:00 (1/1) ->	135,000 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y contratado	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-MAE-PELR-2020-0602	Adquisición de Raciones Alimenticias Crudas a Centros Educativos Públicos	Presentación de ofertas	04/06/2020 15:30 (1/1) ->	06/06/2020 12:00 (1/1) ->	491,536,440 Dominican Pesos	Proceso con etapa cerrada	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-CCC-PEPB-2020-0606	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE PUBLICIDAD EN DOS (2) MEDIOS DE CIRCULACIÓN NACIONAL PARA LOS PROCESOS DE URGENCIA DE KIT ALIMENTICIOS	Presentación de ofertas	03/06/2020 11:01 (1/1) ->	03/06/2020 11:10 (1/1) ->	240,000 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y contratado	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-DAF-CA-2020-0624	ADQUISICIÓN DE BOTELLONES Y BOTELITAS DE AGUA PARA USO DE LA INSTITUCIÓN	Presentación de ofertas	02/06/2020 12:16 (1/1) ->	04/06/2020 12:00 (1/1) ->	421,632 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y contratado	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-DAF-CA-2020-0623	Contratación de Servicios de alquiler de dos (2) minivans para la entrega de Utería Escolar del año 2020-2021	Presentación de ofertas	28/05/2020 16:25 (1/1) ->	01/06/2020 16:25 (1/1) ->	185,000 Dominican Pesos	Proceso adjudicado y contratado	Detalle
00	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE	INABE-CCC-CP-2020-0612	Adquisición de Acondicionadores de Aire y Condensadores, para Oficinas del INABE	Presentación de ofertas	25/05/2020 10:06 (1/1) ->	03/06/2020 10:00 (1/1) ->	2,044,000 Dominican Pesos	Proceso con etapa cerrada	Detalle

b. Informe definitivo de evaluación documental ofertas técnicas.



Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria
INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
Departamento de Compras y Contrataciones
División de Compras

PROC. REFERENCIA
INABIE-CCC-CP-2020-0008
INFORME DEFINITIVO
EVALUACION DOCUMENTAL

09/07/2020

**INFORME DEFINITIVO DE EVALUACION DOCUMENTAL OFERTAS
TECNICAS (SOBRES A)**

La comisión de Peritos debidamente designada y apoderada por el Comité de Compras y Contrataciones del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE) para el procedimiento de Comparación de Precios para la **CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍAS LOTIFICADAS DE REFERENCIA: INABIE-CCC-CP-2020-0011.**

Esta comisión estuvo integrada por los Perito Técnico Interno para evaluación documental, la **Licda. Yira Martínez**, el **Ing. Lorenzo Ogando** y el **Ing. Andry Garcia** dominicanos, mayores de edad, portadores de las cédulas de identidad y electoral No. **031-0412330-6, 402-2285600-3, 402-2275086-7** respectivamente, el Perito Jurídico interno, el **Lic. Elvis Luis Nolasco Nolasco** dominicano, mayor de edad, portador de la cédula de identidad y electoral No. **001-0041334-3**, y por el Perito Interno Financiero el **Lic. Manuel Antonio Batista**, dominicano, mayor de edad, portador de la cédula de identidad y electoral No. **001-0746554-4.**

Luego de haber evaluado el contenido de las ofertas técnicas entregadas por cada una de las empresas interesadas, el jueves 2 de Julio del año 2020; y emitido el Informe Preliminar de Evaluación Documental de Oferta Técnicas (Sobre A) el día 8 de Julio del año 2020; tienen a bien emitir el siguiente: **INFORME DEFINITIVO DE EVALUACION DOCUMENTAL DE OFERTAS TECNICAS (SOBRE A).**

SOBRE LOS CRITERIOS EVALUACION:

De conformidad con el Pliego de Condiciones del presente proceso, los criterios para la evaluación preliminar de ofertas técnicas se aplican sobre la base de tres (3) elementos:

- Documentos para Evaluación Legal (Pliego de Condiciones numeral 2.17).
- Documentos para Evaluación Financiera (Pliegos de Condiciones numeral 2.17).
- Documentos para Evaluación Técnica (Pliegos de Condiciones numeral 2.17).

c. Respuesta Analista de Compras ante el estatus del proceso de compras de la consultoría.



ju. 09/07/2020 12:20

Steward Guilamo

Re: Solicitud documentación - "Contratación de servicios de consultoría lotificadas"

To ■ Yira Katherine Martinez Placeres; ■ Andry Adeldo Garcia Ayala; ■ Wendy Yenesia Almonte Alcantara

Cc ■ Edgar Santiago Diaz; ■ Lorenzo Felix Ogando Villanueva; ■ Maryuris Jordalis Calcagno Mateo

Buenas tarde Licda. Wendy,

Notificó por esta vía que los informes serán conocidos por el CCC en la tarde de hoy.

Muchas gracias a todos por la colaboración.

Saludos,

Enviado desde [Outlook Mobile](#)