



**GUÍA CAF 2013  
PARA LA REALIZACIÓN DEL AUTODIAGNÓSTICO**

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN:**



**FECHA:**  
**Nov.2020**

### 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 una 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 1: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

**SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y funcionarios y servidores públicos.</p>	<p>En el INABIE contamos con la misión y visión formulada y desarrollada tomando en cuenta los grupos de interés (Ministro de educación, directores regionales, distritales, directores de centros educativos, estudiantes, Proveedores y funcionarios y servidores públicos).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• Listado de participación y minuta de socialización de actividades de formulación y desarrollo de la misión y visión de la Institución.</li> <li>• Correos electrónicos de difusión de la misión y visión.</li> <li>• Carnet con la misión, visión y objetivos impresos.</li> </ul>	
<p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>En el INABIE establecimos nuestros valores acordes a la misión, visión y respetando el marco general de los valores del sector público, estos se dieron a conocer a los funcionarios y servidores públicos.</p>	

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de valores publicados en el portal web institucional.</li> <li>Carnets con la misión, visión y valores impresos.</li> </ul>	
<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los funcionarios y servidores públicos de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>La misión, visión y valores de la Institución se ha comunicado al personal como a los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotografía de talleres de inducción.</li> <li>Cuadros con la filosofía institucional en diferentes puntos de la organización.</li> <li>Publicación de la misión, visión y valores en la página web institucional.</li> <li>Impresiones en los carnets de los funcionarios y servidores públicos.</li> <li>Murales institucionales informativos.</li> </ul>	
<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>Después de su publicación oficial en el 2016, nuestra misión, visión y valores se revisan periódicamente según las modificaciones que puedan surgir en el plan estratégico.</p> <p>En el 2020 se inició, junto a una consultoría el proceso de elaboración del Plan estratégico institucional 2021-2024.</p>	<p><i>En el INABIE no contamos con un Plan Estratégico actualizado.</i></p>

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional.</li> </ul>	
<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>En el INABIE tenemos 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 ayudan a prevenir los comportamientos no éticos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotografía de juramentación del comité electo por elecciones realizadas en la Institución en el año 2019.</li> <li>Acta de constitución de la Comisión de Ética.</li> <li>Acta de constitución de la Asamblea de Servidores Públicos.</li> </ul>	
<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los funcionarios y servidores públicos sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>En el INABIE mediante la Comisión de Ética hemos impartido charlas de sensibilización a los servidores públicos del INABIE respecto a la gestión de la prevención de la corrupción, manejo de conflicto y las directrices a los funcionarios y servidores</p>	<p><i>En el INABIE no hemos colocado los buzones de sugerencias en las nuevas instalaciones. Ni hemos difundido el Código de Ética Institucional.</i></p>

**SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>públicos sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitaciones, programas y listado de asistencia de las charlas sobre ética.</li> <li>• Código de ética aprobado.</li> <li>• Buzón de denuncias.</li> </ul>	
<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/funcionarios y servidores públicos. <b>Por ejemplo:</b> monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo.</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> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reuniones directivas y departamentales.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<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>	

**SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución 01/2017 que aprueba la estructura orgánica del INABIE refrendada por el MAP.</li> <li>• Publicación de la estructura en la página web institucional.</li> <li>• Mapa de procesos del INABIE.</li> <li>• Mapa de procesos del programa de alimentación escolar.</li> <li>• Manual de Organización y funciones aprobado.</li> <li>• Manual de cargos aprobado.</li> </ul>	
<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>En el INABIE hemos establecido que los cambios necesarios en la estructura deben ser enviados y aprobados por el Consejo Directivo del INABIE. Fue revisada la estructura organizacional, en el año 2020, como establece la resolución de revisión cada 3 años de la estructura. Respecto al desempeño y gestión de la organización, cada año son emitidos informes semestrales para monitorear y evaluar los Planes Operativos Anuales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenanza N°04-2017 INABIE, Art. 32 párrafo I, y II.</li> </ul>	

SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA).</li> </ul>	
<p>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>	<p>En la Institución contamos con el plan estratégico 2016-2020 con una revisión 2019-2020 donde indica los objetivos e indicadores de la institución. Cada año se formula el Plan Operativo Anual donde se muestra los indicadores de resultados, equilibrando las necesidades y expectativas y enfocado al plan estratégico.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Plan Operativo Anual (POA).</li> <li>Informe de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA).</li> <li>Plan Estratégico 2016-2020.</li> <li>Actualización del Plan estratégico 2019-2020.</li> <li>Listado de asistencia de los talleres de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) y el Plan estratégico (PEI).</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar un <b><i>sistema de gestión de la información</i></b>, 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</p>	<p>En la Institución contamos con las políticas de formulación, monitoreo y evaluación de sus planes estratégicos, objetivos y planes operativos anuales,</p>	

**SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>la organización  <b>Por ejemplo:</b> Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”.</p>	<p>donde se contemplan los riesgos. Además, se realizan informes continuos de seguimiento a dichos planes, los cuales son compartidos para la toma de decisiones pertinentes.</p> <p>También, hemos estado en el proceso de la implementación de las Normas de Control Interno que ayudan al logro correcto de los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matrices de formulación del Plan estratégico y Planes Operativos Anuales, la cual identifica los riesgos.</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA).</li> </ul>	
<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>Se ha diseñado e implementado un Sistema de Gestión de Calidad siguiendo la normativa ISO 9001:2015 y el Modelo de Gestión CAF.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de conformación del Comité de Calidad CAF.</li> <li>• Autodiagnóstico CAF.</li> <li>• Planes de acciones CAF.</li> <li>• Política de Calidad</li> <li>• Mapa de Procesos</li> </ul>	

SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad aplicando los principios de la Normativa ISO 9001:2015.</li> </ul>	
6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	<p>Nuestra Institución cuenta con Planes Operativos Anuales en los cuales se contempla la alineación con la estrategia de administración electrónica.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planes Operativos Anuales (POA).</li> <li>Plan Operativo Anual (POA) del Depto. de Tecnología.</li> </ul>	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>En el INABIE disponemos de los recursos necesarios y la asesoría adecuada para realización de los procesos, proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>También fueron aprobadas las políticas de formulación, monitoreo y evaluación de programas y proyectos. Además, con la creación de los distintos Comités en el marco del cumplimiento de los Indicadores Presidenciales se ha fomentado el trabajo en equipo, brindado condiciones y el ambiente necesario para el desarrollo del mismo.</p>	

**SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y proyectos.</li> <li>• Fotos, listado de asistencia, minutas reunión de Comité CAF, SISMPA, NOBACI.</li> <li>• Fotos, listado de asistencias de proyectos internos interdepartamentales.</li> </ul>	
<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>En el INABIE disponemos de diferentes mecanismos para mantener una eficaz comunicación interna y externa. Contamos con procedimientos documentados en la unidad de Comunicaciones (Notas de prensa, Boletín Informativo, Spot Publicitario, Estrategia de Comunicación), así como una Política de Comunicación Interna del Sistema de Gestión de Calidad. También contamos con el chat box para comunicarnos con los ciudadanos a tiempo real, y políticas y procedimientos en ejecución de la Oficina de Libre Acceso a la Información para dar respuesta a los clientes/ciudadanos. Se han creado distintos canales de comunicación tanto a lo interno como</p>	

SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>externo: correo electrónico institucional, intranet, página web institucional. Pantallas informativas, carpetas compartidas, cuentas de redes sociales (Instagram, facebook, twitter).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico institucional</li> <li>• Mural informativo</li> <li>• Carpeta compartida</li> <li>• Página web Institucional</li> <li>• Cuenta de Instagram, facebook y twitter institucional</li> <li>• Procedimientos para la gestión de comunicaciones internas y externas.</li> <li>• Pantallas digitales informativas en los distintos pisos de la Sede.</li> </ul>	
<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 funcionarios y servidores públicos.</p>	<p>Se evidencia que en el INABIE contamos con la implementación de los principios de un Sistema de Gestión de Calidad según la normativa ISO9001:2015. Además, de la implementación de planes de mejora resultado del Autodiagnóstico CAF y las Auditorías Internas de Procesos, los Informes de Fiscalización y los distintos</p>	

**SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>cambios que se presentan, como la Pandemia del COVID-19.</p> <p>Además, contamos con distintas iniciativas de innovación, mejora y automatización de los procesos institucionales tanto claves como de gestiones internas de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de Mejora.</li> <li>• Informes de auditoría y fiscalización.</li> <li>• Proyecto de Reingeniería de procesos.</li> <li>• Relación de Procesos automatizados.</li> </ul>	
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los funcionarios y servidores públicos y grupos de interés relevantes.</p>		<p><i>No se evidencia que en el INABIE comuniquemos los motivos de las iniciativas del cambio y sus efectos a los funcionarios y servidores públicos y grupos de interés relevante.</i></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>La Máxima Autoridad Ejecutiva predica con el ejemplo implementando una línea clara sobre la gestión con transparencia apegada al cumplimiento de los valores éticos e institucionales.</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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficios de la Dirección Ejecutiva.</li> <li>• Minutas de reuniones directivas.</li> <li>• Código de Ética aprobado por el Director Ejecutivo.</li> </ul>	
<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y funcionarios y servidores públicos, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>La Máxima Autoridad Ejecutiva dentro y fuera de la institución promueve una cultura de confianza y respeto mutuo sin importar género ni cargo de la persona.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías y listados de encuentros y reuniones.</li> </ul>	
<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los funcionarios y servidores públicos asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La organización informa de forma periódica a los funcionarios y servidores públicos asuntos claves con la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares sobre cambios de horario laboral, cambios internos de personal, capsulas informativas, informe de encuesta de clima organizacional correspondiente al año 2019.</li> <li>• Publicaciones en la Intranet.</li> </ul>	

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>4. Apoyar a los funcionarios y servidores públicos en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>Las diferentes áreas elaboran programas de trabajos dándole las directrices y colaboraciones necesarias para algún tipo de proyecto o trabajo a realizar en la institución para el desarrollo de la misma, todo esto alineado al Plan Operativo Anual de la Institución. Además, se brindan distintos documentos para la realización de sus labores (políticas, procedimientos, instructivos, manuales, etc.)</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructivos de trabajo.</li> <li>• Procedimientos y políticas de los procesos.</li> <li>• Minutas de reuniones de socialización de las tareas.</li> <li>• Cronogramas de trabajo departamentales.</li> </ul>	
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los funcionarios y servidores públicos, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Los funcionarios y servidores públicos son evaluados mediante asignaciones correspondientes a sus acuerdos de desempeño que están alineadas al Plan Operativo de su departamento, al realizar la evaluación los mismos son retroalimentados sobre su desempeño.</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>A modo grupal, por Departamento y Dirección son evaluados en base al cumplimiento o ejecución del POA correspondiente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de trabajo departamentales.</li> <li>• Evaluaciones de desempeño.</li> <li>• Agenda de reuniones entre supervisores y sus funcionarios y servidores públicos.</li> <li>• Informes de monitoreo del Plan Operativo Anual.</li> </ul>	
<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los funcionarios y servidores públicos, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se realizan cronogramas de trabajos en los cuales los funcionarios y servidores públicos son involucrados y se delega al personal las responsabilidades correspondientes. Además, se realizan talleres de socialización o rendición de cuentas de la ejecución del Plan Operativo Anual. También, contamos con una Política de Suplencia, con el objetivo de mantener la interacción de los procesos y a la vez fomentar el desarrollo de las habilidades de supervisión de los funcionarios y servidores públicos.</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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de trabajo de los departamentos.</li> <li>• Implementación de la Política de suplencia.</li> <li>• Correos informativos delegando responsabilidades.</li> </ul>	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los funcionarios y servidores públicos a desarrollar sus competencias.	<p>Se evidencia que en el INABIE contamos con un formulario de Detección de necesidades de capacitación que de manera anual los supervisores en conjunto con equipo remiten al Depto. de Recursos Humanos, con el propósito de elaborar el Plan Anual de Capacitaciones con el fin de fortalecer y desarrollar las competencias requeridas según el perfil de cada funcionario y servidor público.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación anual.</li> <li>• Informes de capacitaciones ejecutadas según cronograma.</li> <li>• Listados de cursos, talleres y capacitaciones.</li> </ul>	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los	Los líderes de la Institución reciben propuestas y recomendaciones de los funcionarios y servidores públicos a favor	

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
funcionarios y servidores públicos, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	<p>del desarrollo de la institución. Además, contamos con la línea 311, administrada por la Oficina de Libre Acceso a la Información, donde son recibidas las sugerencias no solo de los funcionarios y servidores públicos sino también de los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuestas sugeridas.</li> <li>• Oficios con remisiones de propuestas.</li> <li>• Sugerencias tomadas en cuenta, reportadas a través de la línea 311.</li> </ul>	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	<p>A través de la evaluación de desempeño se otorga un bono según el desempeño obtenido por los distintos funcionarios y servidores públicos de la institución.</p> <p>Además, de realizarse premiaciones en algunas unidades organizacionales por su carácter operativo, por ejemplo, la división de Contabilidad, división de Odontología y el Departamento de Nutrición.</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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonos entregados por la evaluación de desempeño.</li> <li>• Fotografía de entrega de reconocimiento a funcionarios y servidores públicos.</li> </ul>	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los funcionarios y servidores públicos.</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.</p> <p>La máxima autoridad de esta institución se solidariza con sus funcionarios y servidores públicos, otorgando ayudas financieras para los familiares de las mismas y situaciones de salud de mayor envergadura económica, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguros médicos</li> <li>• Bonos escolares</li> <li>• Ayuda mediante la asociación de funcionarios y servidores públicos.</li> <li>• Permisos / Vacaciones.</li> </ul>	

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>Para la realización del Plan estratégico Institucional son aplicadas distintas herramientas para conocer las necesidades de los distintos grupos de interés de la Institución, entre ellas el análisis PESTEL, así como el análisis FODA, y a partir de los resultados arrojados por los mismos y otras variables son definidos los objetivos y estrategias institucionales. Además, ante proyectos específicos se realiza el análisis de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• Informe de análisis de los grupos de interés de los distintos proyectos llevados a cabo por la Institución.</li> </ul>	
<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>La Institución forma parte de la mesa No. 4 de atención a la población vulnerable, Además, se hace seguimiento a la política 7 del Plan Decenal de Educación 2008-2018 y a toda la política destinada a la atención estudiantil vulnerable, realizando los informes, dando las sugerencias y oportunidades que contribuyan a la disminución de la población estudiantil en situaciones de vulnerabilidad.</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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias a reuniones</li> <li>• Registros de participantes</li> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Fotografías de reuniones</li> </ul>	
<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>La Institución alinea su plan estratégico y planes operativos con las políticas públicas relevantes para la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico del MINERD.</li> <li>• Alineación Plan Estratégico Institucional y Plan Operático Anual con Estrategia Nacional de Desarrollo 2012-2030, Plan Estratégico MINERD, Plan Decenal de Educación 2008-2018, Política Educativa Centroamericana 2013-2021, Iniciativa Dominicana para una Educación de Calidad.</li> </ul>	
<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>La Institución cuenta con objetivos, metas, productos y servicios definidos en su Plan Estratégico Institucional, los cuales se encuentran alineados a las leyes, políticas que norman la Institución.</p>	<p><i>En el INABIE no poseemos un Plan Estratégico actualizado.</i></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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Servicios ofrecidos por la organización.</li> </ul>	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	<p>La institución tiene conformado un consejo directivo quien lo dirige representado por diferentes autoridades públicas y otros grupos de interés. Este consejo colabora en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenanza No-04-2017, que establece el Reglamento Interno del INABIE.</li> </ul>	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	<p>La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), realiza visitas periódicas a autoridades políticas, Además, de realizar reuniones con comisiones con el objetivo de fortalecer los diferentes programas de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías de encuentros y reuniones.</li> <li>• Correo electrónico de boletines informativo emitido por el</li> </ul>	

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>departamento de comunicaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios y acuerdos con distintas organizaciones.</li> </ul>	
<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>Mediante el departamento de Cooperación Internacional la organización gestiona diferentes convenios y acuerdos con organizaciones tanto Gubernamentales como No Gubernamentales.</p> <p>Encuentros constantes de socializaciones y recepción de sugerencias por parte de nuestros Directivos con suplidores, cooperativas y otras autoridades públicas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios con CEDA, OSI, FAO, PNUD, MOU.</li> <li>• Matriz de seguimiento a Convenios y acuerdos.</li> <li>• Registro de asistencia y minutas de encuentros constantes con suplidores de la Institución y otras autoridades públicas (MINERD, MAP, etc.).</li> </ul>	

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) realiza y asiste a actividades organizadas por distintos grupos, tales como: ADP, MESCYT, PNUD, FAO, COOPROHARINA, UNPI, suplidores de los diferentes programas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías de actividades con la presencia del director de la institución.</li> <li>• Acuerdos resultantes de los distintos encuentros y actividades con grupos de interés.</li> </ul>	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.		<i>Nuestra Institución, su reputación, reconocimiento y sus servicios no son de total conocimiento público.</i>
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	<p>La organización desarrolla investigaciones con grupos de interés alineados a los programas y servicios que oferta la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de impacto de los programas del INABIE en las MIPYMES.</li> <li>• Estudio de talla.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondeo Exploratorio para la introducción del Poloshirt en el Uniforme Escolar Oficial de la República Dominicana.</li> </ul>	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN**

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
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>La Institución ha identificado los grupos de interés relevantes y comunica los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres presentación de resultados del Plan Estratégico.</li> <li>• Memorias Institucionales INABIE. <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/informes-de-logros-y-o-seguimiento-del-plan-estrategico">https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/informes-de-logros-y-o-seguimiento-del-plan-estrategico</a></li> </ul>	<p><i>No se evidencia que en el INABIE comuniquemos a toda la Organización nuestros grupos de interés, sus requisitos y expectativas.</i></p>
<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>La Institución mediante el departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos</p>	

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
	<p>recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de talla.</li> <li>• Estudio de comparación de precios.</li> <li>• Estudios y elaboración de lotes.</li> <li>• Lineamiento para la creación de lotes.</li> </ul>	
<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>La Institución analiza, revisa informaciones relevantes sobre variables político-legal, socio-culturales, medioambiental, económico, tecnológico, demográfico, etc. para el fortalecimiento de la misma.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe revisión planificación estratégica.</li> </ul>	
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>		<p><i>No se evidencia que en el INABIE contemos con un sistema de monitoreo de indicadores claves de desempeño.</i></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>La Institución ha implementado un diagnóstico organizacional a través de su Plan Estratégico, así como el Autodiagnóstico</p>	

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
	<p>basado en el Modelo de Gestión CAF, adicional a implementado un Sistema de Control Interno a través de la normativa NOBACI, herramientas que permiten analizar de forma sistemática las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional. <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/planificacion-estrategica">https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/planificacion-estrategica</a></li> <li>Autodiagnóstico del Marco Común de Evaluación (CAF).</li> <li>Informe de las Normas de Control Interno (NOBACI).</li> </ul>	

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>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), desarrollados a través de los Planes Operativos Institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia">https://INABIE.gob.do/transparencia</a></li> </ul>	

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<a href="a/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/planificacion-estrategica">a/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/planificacion-estrategica</a>	
2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de asistencia a las reuniones.</li> <li>• Fotografías de talleres.</li> <li>• Retroalimentación del POA departamental.</li> </ul>	
3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	<p>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 de alimentación escolar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios sobre el impacto del Programa de Alimentación Escolar en las Mipymes.</li> </ul>	<i>No se evidencia que en el INABIE contemos con un mecanismo fuertes de evaluación del impacto de los servicios ofrecidos (tanto el Programa de Alimentación Escolar como los Programas de Salud y Servicios Estudiantiles) y como estos mejoran la calidad de vida de los beneficiarios.</i>

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	<p>Nuestra Institución asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar las estrategias de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe financiero DIGEPRES.</li> <li>• Informe de tope presupuestario departamental.</li> <li>• Oficios informativos de tope presupuestario departamental, POA.</li> </ul>	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	<p>La Institución realiza un análisis de POA departamental donde equilibran las tareas y los recursos y el tiempo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de ajustes de cambios en Plan Operativo Anual, según las necesidades presentadas.</li> </ul>	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.		<i>En el INABIE no contamos con una política de responsabilidad social definida.</i>

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
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizacional</li> <li>• Mapa de procesos del INABIE.</li> <li>• Lineamientos Plan estratégicos y POA.</li> </ul>	
2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.	<p>La organización implementa planes operativos anuales en todos sus departamentos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual.</li> </ul>	
3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	<p>La Institución desarrolla planes, programas y proyectos con objetivos y resultados para cada unidad los cuales son monitoreados de forma trimestral.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe trimestral.</li> </ul>	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	<p>Mediante talleres de POA la organización comunica de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de asistencia, fotos de Talleres POA.</li> </ul>	
<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de monitoreo del Plan Operativo Anual.  <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/plan-operativo-anual-poa">https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/plan-operativo-anual-poa</a></li> </ul>	
<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 Planes Operativos Anuales departamentales y el Plan estratégico. Y la eficacia la mide mediante estudios de impacto.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de Monitoreo del Plan Operativo Anual.</li> </ul>	

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
	<a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/plan-operativo-anual-poa">https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/plan-operativo-anual-poa</a>	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	<p>La Institución realiza auditorías de gestión para mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Auditorías.</li> </ul>	

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	<p>En el INABIE hemos creado y desarrollado una cultura de innovación a través del departamento de cooperación internacional, enviando funcionarios y servidores públicos a capacitarse mediante las giras técnicas internacionales, luego se realiza un encuentro de socialización de experiencia, donde quien tomó la capacitación transmite los conocimientos a los funcionarios y servidores públicos relacionados con el tema para ejecutar sus labores. A la vez innova mediante capacitación especializada a sus funcionarios y servidores públicos.</p>	

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas de socialización de encuentro.</li> <li>• Registros de participantes.</li> </ul>	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	<p>El INABIE monitorea a través de estudios y análisis como punto de partida para innovar y cambiar.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de auditoría a indicadores.</li> <li>• Informe de monitoreo.</li> </ul>	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	<p>La Institución mediante la dirección de planificación y desarrollo realiza debate y Proyectos sobre innovación y modernización de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Proyectos de automatización e innovación.</li> </ul>	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	<p>La Institución 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. También la creación e implementación del Proyecto 3R, Monte Plata.</p>	

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios.</li> <li>• Informe de progreso del proyecto.</li> <li>• Fotos del proyecto.</li> </ul>	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de ejecución presupuestaria.</li> </ul>	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>Mediante la implementación del sistema de gestión de calidad se garantizan el equilibrio para el cambio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Mejora Continua del SGC.</li> </ul>	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	<p>En el INABIE contamos con un portal Web, donde se publican las informaciones relativas a la Institución. Además, se ha implementado un Asistente digital (ChatBox) para la atención de los clientes/ciudadanos. A la vez para eficientizar nuestros procesos y servicios contamos con la implementación de un software de automatización de procesos y ERP en las áreas Administrativas y Financiera.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Dynamic.</li> <li>• Informe software de automatización de procesos.</li> </ul>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

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>Mediante el departamento de Recursos Humanos el INABIE 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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual Depto. de Recursos Humanos.</li> <li>• Solicitudes de personal.</li> </ul>	
<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,</p>	<p>En la Institución contamos con un procedimiento de Reclutamiento y Selección de personal, donde se encuentran incluidas las políticas internas respecto a este proceso, en dicho documento se desarrollan las pautas y pasos a seguir para</p>	<p><i>En el INABIE no hemos difundido el Reglamento Interno de Personal.</i></p>

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>igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>la selección idónea del personal, así la igualdad de condiciones para participar en los concursos vacantes, según la ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>También tenemos establecido un reglamento interno de personal donde se explica los derechos y deberes de los funcionarios y servidores públicos y se detallan temas tales como: funciones del Depto. de RRHH, selección del personal, tipo de selecciones, registro del personal, jornada laboral, horarios de almuerzo, control de asistencia y puntualidad, licencias, permisos, normas de conducta, prohibiciones, faltas disciplinarias, derechos, etc.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento Interno de personal del INABIE.</li> <li>• Registro de permisos y licencias.</li> <li>• Expedientes de procesos de selección de personal.</li> </ul>	
<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>El Departamento de Recursos Humanos a través de su unidad de reclutamiento y selección, busca asegurar que el personal que ingresa cuente con las capacidades que le permitan aportar desde su puesto</p>	

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>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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de reclutamiento y selección realizados (pruebas técnicas y psicométricas, resultados de las evaluaciones aplicadas).</li> <li>• Plan de Capacitaciones del INABIE.</li> </ul>	
<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>En la Institución hemos establecido distintas políticas para la selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos y atendiendo al marco regulatorio aplicable.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Reclutamiento y Selección de personal (incluye políticas internas).</li> </ul>	

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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento Interno de personal.</li> <li>• Política de Suplencia.</li> <li>• Política de Compensaciones laborales.</li> <li>• Política de capacitación y desarrollo.</li> </ul>	
<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>Para la evaluación del desempeño por resultado el INABIE utiliza el Reglamento No. 525-09 de Evaluación del desempeño y promoción de los servidores y funcionarios de la administración pública. Además, contamos con el procedimiento interno de Evaluación de Desempeño y la Política de Beneficios y Compensaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Evaluación del Desempeño.</li> <li>• Política de Beneficios y Compensaciones.</li> <li>• Bono de Desempeño otorgado.</li> </ul>	
<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para:</p> <p>a) seleccionar y,</p>	<p>Mediante el Manual de cargos se garantizan que los perfiles cuenten con las competencias requeridas para desarrollar sus funciones.</p>	

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
b) los planes de desarrollo personal, tanto para funcionarios y servidores públicos como para directivos.	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos típicos y comunes del INABIE.</li> <li>• Anuncios de vacantes atendiendo al Perfil descrito y aprobado.</li> </ul>	
7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica. Por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	<p>El Depto. de RRHH, a través de su unidad de Capacitación y Desarrollo, realiza planes de capacitación atendiendo a los distintos perfiles. A pesar de que, en el INABIE no ofrecemos servicios on-line, RRHH junto al Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) ha realizado un grupo de talleres online para mantener al personal capacitado. Además, cursos a los funcionarios y servidores públicos en aplicaciones tecnológicas que utilizan en sus procesos diarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de Funcionarios y servidores públicos capacitados en los distintos talleres online ofrecidos por el INAP.</li> <li>• Cursos centrados en aplicaciones tecnológicas tomadas por los funcionarios y servidores públicos (SoftExpert).</li> </ul>	

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
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>En el INABIE hemos realizado el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad. Hemos estado en el proceso de implementación del Reglamento 524-09 de Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concursos de carrera administrativa realizados.</li> <li>• Circulares de cambios de personal atendiendo a la experiencia y perfil profesional.</li> </ul>	

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>En el INABIE a través de nuestro Plan Operativo Anual del Depto. de Recursos Humanos, se consolidan las distintas necesidades de personal y capacitaciones de todas las unidades organizativas, alineadas a la Planificación Estratégica Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes Operativos Anuales de Recursos Humanos.</li> </ul>	

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios de Necesidades de personal y capacitaciones de las distintas unidades organizacionales.</li> </ul>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>El Depto. de RRHH identifica las necesidades de formación de los funcionarios y servidores públicos a través de diagnósticos aplicados a las distintas áreas y elabora un Plan Anual de Capacitaciones resultante de esos diagnósticos. Las necesidades de capacitaciones son asignadas anualmente en conjunto con la realización del Plan Anual de Capacitaciones, siguiendo los criterios establecidos en la Política de Capacitaciones de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes Anuales de Capacitaciones.</li> <li>• Política de Capacitaciones.</li> </ul>	

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los funcionarios y servidores públicos 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>En el INABIE otorgamos permisos para el desarrollo y capacitación del personal. Además, contamos con un Plan de Capacitaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permisos otorgados a funcionarios y servidores públicos para fines educativos.</li> <li>• Plan de Capacitación y Desarrollo.</li> </ul>	<p><i>En el INABIE no realizamos entrevistas de desarrollo laboral.</i></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/funcionarios y servidores públicos.</p>	<p>En el INABIE nos hemos ocupado que nuestros funcionarios/servidores públicos de supervisión desarrollen las habilidades gerenciales y de liderazgo mediante capacitaciones especializadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de capacitaciones aprobadas, respecto a las habilidades gerenciales y de liderazgo.</li> <li>• Certificados de formación y títulos de formación, respecto a las habilidades gerenciales y de liderazgo.</li> </ul>	

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos funcionarios y servidores públicos. Por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor.	<p>En la Institución hemos establecido e implementado un <i>procedimiento de Inducción al servidor público "PR-RRHH-04"</i> donde se establece el proceso de guía y acompañamiento de los nuevos servidores públicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de formularios de inducción al puesto.</li> <li>• Manual de Bienvenida e Inducción.</li> </ul>	
6. Promover la movilidad interna y externa de los funcionarios y servidores públicos.	<p>En el INABIE promovemos los movimientos internos de acuerdo a las necesidades de la Institución y seleccionamos de acuerdo al perfil de los funcionarios y servidores públicos.</p> <p>Además, en la página de transparencia de la Institución se cuenta con un link de "<i>vacantes</i>", tanto de la Institución como de la Bolsa de Empleos Públicos "<i>Concurso</i>".</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares de movimientos internos.</li> <li>• Link colgado en la página de transparencia de la Institución.</li> </ul>	

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>El Depto. de RRHH, a través de su unidad de Capacitación y Desarrollo, y en conjunto con el INAP, ofrecen una serie de talleres de capacitaciones virtuales, Además, de las capacitaciones focalizadas según el perfil de los funcionarios y servidores públicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones virtuales tomadas por los funcionarios y servidores públicos.</li> </ul>	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>En el INABIE contamos con un plan anual de capacitaciones. Además, contamos con la planificación de las distintas actividades y capacitaciones que se ofrecen a través de la Comisión de Ética, donde son colocados temas como los conflictos de interés, el enfoque de género y ética. Adicional, hemos realizado actividades formativas en conflicto de interés, enfoque de género, ética, conflictos de interés a través del Depto. de RRHH y la Comisión de Ética de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia diferentes charlas en la materia (Charla conflicto de interés, Taller de primeros auxilios, ética).</li> </ul>	

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		<i>En el INABIE no hemos evaluado el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas en relación con el costo de actividades, ni del análisis costo/beneficio.</i>
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	<p>El INABIE a través del Depto. de Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad ha estado trabajando en una propuesta para la creación de una Unidad de igualdad de género, con el fin de asesorar a la Institución en esta materia, a fin de corregir las diferentes situaciones de desigualdad y discriminación por razón de sexo que pudieran presentarse.</p> <p>No obstante, las promociones de carreras dentro de la Institución se hacen en igualdad de condiciones, tanto a mujeres como hombres, atendiendo a los perfiles propuestos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador de Propuesta de Unidad de igualdad de género.</li> <li>• Planes de carreras.</li> </ul>	<i>En el INABIE no hemos creado la Unidad de Igualdad de Género.</i>

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los funcionarios y servidores públicos por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>En el INBIE existe una cultura de puertas abiertas, a la vez se realizan reuniones con los funcionarios y servidores públicos para mantener la comunicación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones de equipo.</li> <li>• Fotos de reuniones.</li> <li>• Registros de participantes.</li> </ul>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los funcionarios y servidores públicos y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Cada encargado de departamento con su Equipo realiza reuniones llevando a cabo tormenta de ideas para soluciones de problemas.</p> <p>Además, la Institución adquirió buzones de sugerencia y quejas para que conocer las distintas ideas e inquietudes de los funcionarios y servidores públicos de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta y Planes de acciones.</li> <li>• Foto de los buzones de sugerencias.</li> </ul>	<p><i>No se evidencia que en el INABIE contemos con buzones de sugerencias, quejas y reclamaciones instalados.</i></p>

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los funcionarios y servidores públicos por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3. Involucrar a los funcionarios y servidores públicos y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	<p>El INABIE cuenta con una Asociación de Funcionarios y servidores públicos para desarrollo de los planes, metas, identificación e implementación de acciones de mejoras. Además, todos los planes generales de la Institución derivan de un proceso previo de socialización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de la Asociación aprobada por el MAP, listado de asistencia, minuta.</li> </ul>	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y funcionarios y servidores públicos sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>El INABIE ha realizado acuerdo de desempeño a todos sus funcionarios y servidores públicos, los mismos son establecidos entre los supervisores inmediatos y los funcionarios y servidores públicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos de desempeño.</li> </ul>	
5. Realizar periódicamente encuestas a los funcionarios y servidores públicos y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>El INABIE realiza encuesta de clima para medir la satisfacción de funcionarios y servidores públicos una vez al año, cuyos resultados son publicados y derivan de esta encuesta un plan de acción para las áreas de mejora.</p>	

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los funcionarios y servidores públicos por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de encuesta de Clima.</li> </ul>	
<p>6. Asegurar que los funcionarios y servidores públicos tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Mediante la aplicación de la encuesta de clima organizacional el INABIE permite que los funcionarios y servidores públicos tengan la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p> <p>Además, el Depto. de RRHH posee una unidad de Relaciones Labores donde se escuchan a los funcionarios y servidores públicos, y se toman acciones al respecto.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de clima laboral.</li> </ul>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>En el INABIE contamos con buenas condiciones ambientales de trabajo. Además, tenemos un Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones y planos de nuestra Sede Central.</li> <li>Acta de Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.</li> </ul>	<p><i>En el INABIE no contamos con Programas Integrales de Salud y Seguridad Ocupacional.</i></p>

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los funcionarios y servidores públicos por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los funcionarios y servidores públicos (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación).</p>	<p>Mediante oficios los funcionarios y servidores públicos, directores y encargados de áreas canalizan con el departamento de recursos humanos facilidades para el personal bajo su cargo (permisos especiales, permisos de estudios, licencias de maternidad, etc.)</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficios de solicitudes de permisos y licencias.</li> <li>• Expedientes del personal con registros de permisos.</li> <li>• Correos electrónicos referentes a solicitudes de permisos.</li> </ul>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los funcionarios y servidores públicos más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En el INABIE prestamos atención a nuestros colaboradores menos favorecidos y discapacitados. Tenemos rampas de acceso a nuestras instalaciones, así como ascensores para facilitar la movilidad en la Institución. También, desde la Dirección Ejecutiva de nuestra Institución se brinda apoyo a nuestros colaboradores en situaciones de alta necesidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas con discapacidad que reciben atención a sus necesidades igual que todas las personas.</li> </ul>	

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los funcionarios y servidores públicos por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p>	<p>En el INABIE hemos desarrollado distintas actividades sociales institucionales, con el fin de premiar a nuestros funcionarios y servidores públicos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Día libre por cumpleaños.</li> <li>• Día de las Madres.</li> <li>• Día de los Padres.</li> <li>• Día de la Secretaria.</li> <li>• Fiesta Navideña.</li> <li>• Rally por la Salud.</li> <li>• Charlas enfocadas a la salud.</li> <li>• Premiaciones con certificados de excelencia en departamentos operativos.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de compensaciones.</li> <li>• Premiaciones División de Contabilidad, Depto. de Nutrición, División de Salud Bucal.</li> <li>• Fotos, videos, registro de asistencia de las diversas actividades sociales de la Institución.</li> </ul>	

**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
<p>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.).</p>	<p>En el INABIE contamos con el apoyo de los sectores públicos y privados los cuales nos ayudan en nuestra operatividad, a la vez contamos con una lista de proveedores aprobados de acuerdo a lo establecido en la ley de compras y contrataciones públicas Ley 340-06.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de proveedores del INABIE.</li> <li>• Asociaciones de productores de leche, harina, agricultores, etc.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>En el INABIE hemos realizado convenios con instituciones claves que incluyen aspectos de responsabilidad social, como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de seguimiento de acuerdos y convenios.</li> <li>• <i>Proyecto: Escuelas ambientalmente sostenibles (EAS) y Cultura 3R (Reducir-Reusar-Reciclar) con el objetivo de facilitar el cambio de la</i></li> </ul>	

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>cultura hacia la sostenibilidad. Mediante el establecimiento de hábitos para la adecuada gestión de los residuos sólidos, su aprovechamiento y reciclaje en los centros educativos del municipio de Monte Plata.</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Mediante el departamento de Cooperación Internacional el INABIE implementa proyectos en conjunto con otras organizaciones con el objetivo de fortalecer la institución. Hasta el 2020, la Institución ha suscrito 39 acuerdos/convenios con distintas organizaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Seguimiento de Convenios y Acuerdos.</li> <li>• Convenios y Proyectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Programa Ver bien para aprender.</li> <li>○ Proyecto: Escuelas ambientalmente sostenibles (EAS) y Cultura 3R (Reducir-Reusar-Reciclar).</li> <li>○ Proyecto Divino niño.</li> <li>○ Convenio MICM-INABIE.</li> <li>○ Convenio INTEC-INABIE.</li> <li>○ Convenio INDOCAL-INABIE.</li> </ul> </li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Mediante el área de Planificación y Desarrollo se evalúan de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones que realiza el INABIE.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de monitoreo de proyectos y seguimiento de convenios.</li> <li>• Matriz de seguimiento de acuerdos y convenios.</li> </ul>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>El Departamento de Cooperación internacional identifica las necesidades de alianzas público-privado a largo plazo, tomando en cuenta las necesidades internas de cada área.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de detección de necesidades.</li> <li>• Matriz de seguimiento de Convenios y acuerdos.</li> </ul>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>En el INABIE elaboramos convenios donde se definen las responsabilidades de cada socio en la gestión de alianza/colaboración.</p>	

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios/acuerdos firmados.</li> <li>• Matriz de seguimiento y monitoreo de acuerdos/convenios.</li> </ul>	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	<p>En el INABIE contamos con un departamento de Recursos Humanos, que se encarga de la selección, reclutamiento y desarrollo de las capacidades de los funcionarios y servidores públicos. A través del mismo, las vacantes son colgadas en la página web de la institución y otros medios de comunicación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de personal, vacantes colgadas en los links del portal de transparencia y Concurso.</li> </ul>	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	<p>Como parte del fortalecimiento Institucional en el INABIE hemos intercambiado buenas prácticas con empresas y/o instituciones que poseen procesos similares.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuentro de Socialización de experiencia.</li> <li>• Fotos de encuentros.</li> <li>• Benchlearning departamento jurídico MinerD.</li> <li>• Listado de asistencia benchlearning.</li> </ul>	<p><i>En el INABIE no contamos con el fomento de benchlearning y benchamarking con otras organizaciones.</i></p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de proveedores y expedientes de adquisición de bienes y servicios.</li> </ul>	

**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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento del INABIE aprobado con el consejo directivo, estructura aprobada por el MAP.</li> </ul>	
<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>En el INABIE hemos realizado acercamientos con los distintos grupos de interés de la Institución, desde los estudiantes, Asociación de Padres,</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Madres, Tutores y Amigos de la Escuela, Proveedores, técnicos del Ministerio de Educación, Ministerios y Direcciones con el objetivo de conocer sus expectativas, necesidades y requisitos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas, registro de asistencias y fotos de encuentros.</li> </ul>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>En el INABIE contamos 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> <p>También se realizan encuestas focalizadas según los servicios ofrecidos por la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento interno del INABIE.</li> <li>• Acta de reuniones, fotografías del consejo.</li> <li>• Informes de encuestas.</li> </ul>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de</p>	<p>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</p>	<p><i>No se evidencia que en el INABIE contemos con buzones de sugerencias, quejas y reclamaciones instalados.</i></p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>siguiente forma: por llamadas telefónicas, correos electrónicos y cartas.</p> <p>Dependiendo el tipo de quejas es canalizada por el departamento y/o área correspondiente.</p> <p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas y sugerencias recibidas y atendidas por los distintos medios.</li> </ul>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Mediante nuestra página web y el portal de transparencia son publicadas las informaciones correspondientes (Servicios, Estructura, POA, PEI, Informes de seguimientos y ejecución, etc.).</p> <p>En la Intranet se publica el Informe de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia Institucional.</li> <li>• Intranet Institucional.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>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.</p> <p>Además, a través del Proyecto <i>Escuelas ambientalmente sostenibles (EAS)</i> y <i>Cultura 3R (Reducir-Reusar-Reciclar)</i>, que tiene el objetivo de facilitar el cambio de la cultura hacia la sostenibilidad. Mediante el establecimiento de hábitos para la adecuada gestión de los residuos sólidos, su aprovechamiento y reciclaje en los centros educativos del municipio de Monte Plata, se ha desarrollado el papel de los ciudadanos como co-productores y actores principales de este.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto Escuelas ambientalmente sostenibles y Cultura 3R</li> </ul>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Los servicios que ofrece el INABIE están destinados a beneficiarios (estudiantes) de los 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</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Ministerio de Administración Pública (MAP) emitió una carta desvinculando al INABIE de carta compromiso al ciudadano.</p> <p>No obstante, el INABIE posee indicadores de gestión de los procesos para monitorear el desempeño de los mismos, a través de la herramienta SoftExpert.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación No. 007908 de desvinculación de Carta Compromiso al Ciudadano emitida por el MAP.</li> </ul>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>El INABIE mantiene un seguimiento constante con el MINERD sobre la evolución y cambios relativos a los estudiantes, y a través de los mismos ir innovando o mejorando sus procesos y servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Normativas sobre los cambios en los CE.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>El INABIE realiza su presupuesto anual en conjunto con la planificación operativa, alineados a los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual (POA).</li> <li>• Plan estratégico Institucional (PEI).</li> <li>• Presupuesto Anual.</li> </ul>	<p><i>No se evidencia que el INABIE cuente con una alineación eficaz entre la gestión financiera y la planificación estratégica.</i></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 Administrativa y Financiera se reúne con la 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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Valorización y Administración de Riesgo.</li> </ul>	<p><i>No se evidencia que en el INABIE socialicemos los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras con los actores del proceso.</i></p>
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Nuestra Dirección Administrativa-Financiera</p>	

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>está basada en el cumplimiento de los ordenamientos legales. Se publica de manera mensual en la página Web institucional la ejecución financiera y presupuestaria. Cumplimiento de la ley 340-06.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia Institucional</li> <li>• Procesos de compras.</li> <li>• Cortes semestrales y cierre anual remitido a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG).</li> <li>• Reportes trimestrales remitidos a la Dirección General de Presupuesto para la medición del Índice de Gestión Presupuestaria.</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Nuestra gestión financiera está orientada hacia una utilización eficiente de nuestros recursos, cuenta con unos sistemas financieros estandarizados como son el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), y el Sistema Dynamics. El INABIE como Institución Pública cuenta con la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República, como parte de asegurar la gestión eficaz de los sistemas financieros.</p>	

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes financieros de la plataforma Dynamics.</li> <li>• Reporte del Sistema de Gestión Financiera.</li> </ul>	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Ejecución Presupuestaria.</li> <li>• Reportes financieros de la plataforma Dynamics.</li> <li>• Reporte del Sistema de Gestión Financiera.</li> </ul>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Mediante las oficinas regionales se delega y descentraliza las responsabilidades contables, sin embargo, todo el control financiero está centralizado en la Dirección Administrativa-Financiera, a través de su Depto. Financiero.</p>	

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual Operativo de las Regionales y Distritos.</li> </ul>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>El INABIE fundamenta las inversiones Institucionales en cumplimiento con lo establecido en la Ley 340-06 de compras y contrataciones.</p> <p>Por nuestra naturaleza realizamos estudios de costo de los servicios que ofrecemos nos apoyamos de la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis Financiero de Costos de los Productos del PAE.</li> <li>Presupuestos apertura de Regionales.</li> <li>Presupuesto Anual Institucional.</li> </ul>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de Proyectos Interinstitucionales.</li> </ul>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>El INABIE cuenta con un plan de seguridad de la información a nivel tecnológico para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de contingencia tecnológico.</li> </ul>	
<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>A través de la unidad de la Oficina de Libre Acceso a la Información son recogidas, procesadas y usadas eficazmente las informaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de la Oficina de Libre Acceso a la Información.</li> </ul>	
<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>La Institución 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>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento control de la documentación.</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los funcionarios y servidores públicos tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>En la Institución contamos con canales establecidos para la difundir la información en cascada así mismo cuenta con correos electrónicos, circulares y oficios. Además, estamos desarrollando una intranet de manera que se mejora la comunicación interna en toda la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico informativos.</li> <li>• Circulares</li> <li>• Oficios</li> <li>• Intranet</li> </ul>	
<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>Las áreas del cuentan con procesos y procedimientos documentados y se asegura el cambio de conocimiento entre el personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de procedimientos y políticas de las diferentes unidades de la Organización.</li> <li>• Intercambios de aprendizaje.</li> </ul>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>En el INABIE garantizamos el acceso a la información al Ciudadano, a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información de nuestra Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de ciudadanos.</li> </ul>	
7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los funcionarios y servidores públicos, en caso de que éstos dejen la organización.	<p>En el INABIE estamos en proceso de elaboración y revisión de una política de Gestión del Conocimiento, con la intención de garantizar dentro de la organización la información y el conocimiento clave de los funcionarios y servidores públicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador Solicitudes de ciudadanos.</li> </ul>	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual (POA) Tecnología.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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><i>No se evidencia que en el INABIE realicemos estudios de factibilidad para la implementación de sistemas.</i></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 de la institución elabora materiales digitales e impresos para la eficientizar el uso de la herramienta tecnológica. 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 funcionarios y servidores públicos de 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><b>Evidencia:</b></p>	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes del Uso de la Tecnología de la Información por parte del personal.</li> </ul>	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:	<p>El departamento de Tecnología del INABIE aplica de forma eficiente la tecnología: 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 un manejo eficiente de nuestras tareas financieras. El uso del Microsoft Outlook nos permite un mejor manejo de la gestión de tareas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencias y configuración de usuarios.</li> </ul>	
✓ La gestión de proyectos y tareas	<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</p>	

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>una mejor propagación de la gestión del conocimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de equipos prestados.</li> <li>• Sistemas para la gestión de proyectos.</li> </ul>	
<p>✓ La gestión del conocimiento</p>	<p>El Departamento de Tecnología ha desarrollado una intranet para facilitar la distribución de información, publicaciones, comunicaciones y documentos institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <a href="https://INABIE.sharepoint.com/sites/intranet22/SitePages/Community%20Home.aspx">https://INABIE.sharepoint.com/sites/intranet22/SitePages/Community%20Home.aspx</a></p>	
<p>✓ Las actividades formativas y de mejora</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>	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia y fotos de talleres de capacitación en temas tecnológicos.</li> </ul>	
✓ La interacción con los grupos de interés y asociados	<p>Contamos con diferentes canales de información y comunicación con los proveedores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos.</li> <li>• Asistencia telefónica.</li> <li>• Chat box en nuestra página,</li> <li>• Página Web Institucional.</li> <li>• Circulares y oficios.</li> </ul>	
✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.	<p>En la Institución realizamos mantenimientos de plataforma y equipamientos periódicamente, con el objetivo de mantener actualizada a la última versión y optimo funcionamientos nuestras herramientas tecnológicas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul>	
5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.	<p>El Departamento de Tecnología actualmente cuenta con un sistema de ticket para facilitar la gestión de las incidencias relacionadas con el soporte o</p>	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>la asistencia a usuarios del INABIE. Este se encuentra en un 95% para su implementación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de proyecto.</li> <li>Reportes de tickets cerrados.</li> </ul>	
<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>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 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><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://www.INABIE.gob.do">www.INABIE.gob.do</a></li> </ul>	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Se ha aplicado el uso del portal institucional para la gestión de información general</p> <p>El INABIE ha realizado varias mejoras en su plataforma tecnológica que van desde el</p>	

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de uso office 365</li> </ul>	
<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>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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencias de software</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>Estamos ubicados en el centro de la ciudad, brindando un fácil acceso a los clientes externos. Así como los internos, (nuestros funcionarios y servidores públicos). Se habilitó el edificio del 27 de febrero, como sede central del INABIE, donde todas las áreas están debidamente ubicadas y señalizadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección en Portal Web.</li> <li>• Planos de las nuevas instalaciones.</li> </ul>	
<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los funcionarios y servidores públicos, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>Actualmente en nuestras nuevas instalaciones tendremos cubiertas todas las necesidades de los funcionarios y servidores públicos, la cultura local y espacios específicos para todos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planos nuevo edificios.</li> </ul>	
<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Contamos con un programa de mantenimiento, realizamos inspecciones de mantenimiento cada 3 a 5 meses a los equipos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de mantenimiento, pagos, informes.</li> </ul>	<p><i>No se evidencia que en el INABIE demos seguimiento al mantenimiento de los equipos.</i></p>

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Realizamos mantenimiento rutinario a nuestros vehículos, cada 5,000kms recorridos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes y pagos de mantenimiento.</li> </ul>	<i>No se evidencia que en el INABIE se haga uso eficiente y eficaz de los recursos energéticos y los medios de transporte.</i>
5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los funcionarios y servidores públicos y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	<p>Estamos estratégicamente ubicados en una de las avenidas más importante del gran Santo Domingo, lo que facilita el acceso a nuestras instalaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación física.</li> <li>• Porta Web Institucional: <a href="https://INABIE.gob.do/index.php">https://INABIE.gob.do/index.php</a></li> </ul>	<i>No se evidencia que en el INABIE contemos con la cantidad suficiente de aparcamientos para los funcionarios y servidores públicos y ciudadanos visitantes, y la seguridad de física de los parqueos existentes.</i>
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>En el INABIE contamos con una plataforma llamada Dynamics que trabaja la gestión de los activos fijos, de forma directa.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe activo fijos.</li> </ul>	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.		<i>En el INABIE no ponemos a disposición de la comunidad local nuestras instalaciones por los procesos que se manejan en la Institución.</i>

**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
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	<p>La Institución cuenta con su mapa de Procesos establecidos y con los procedimientos claves, estratégicos y de apoyo documentados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de proceso</li> <li>• Mapa de proceso Programa de Alimentación Escolar.</li> <li>• Políticas y procedimientos de los procesos.</li> </ul>	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	<p>En la Institución establecimos una matriz de control de procesos y sus responsables, las responsabilidades de los mismos son asignadas en los distintos procedimientos documentados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos documentados.</li> <li>• Matriz de control de procesos.</li> </ul>	

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>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Se evidencia que en el INABIE analizamos y evaluamos los procesos claves a través de auditorías, seguimiento del análisis de los datos y revisiones de la Dirección.</p> <p>En el INABIE también hemos documentado un manual de valorización y administración de riesgos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Auditorias de procesos Misionales.</li> <li>• Manual de valorización de riesgos.</li> </ul>	<p><i>No se evidencia que en el INABIE analicemos los riesgos y factores críticos de éxito de los procesos claves. Tampoco se evidencia la implementación del Manual de valorización y administración de Riesgos.</i></p>
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos, están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>En el INABIE definimos en el plan estratégico, un eje estratégico que asegura que los procesos están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos definidos.</p> <p>Además, cada uno de los procesos misionales, de apoyo o clave responden a la misión de satisfacción de nuestros clientes (estudiantes) y partes interesadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos del INABIE.</li> <li>• Fichas técnicas de los procesos.</li> </ul>	

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
5. Involucrar a los funcionarios y servidores públicos y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).	<p>Los levantamientos de los procesos de la Institución son realizados mediante el Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad, estos levantamientos consisten en entrevistas y mesas de trabajo con los ejecutores, responsables y actores del proceso, con los que se definen o rediseñan los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas, registro de asistencias y fotos de reuniones de levantamiento o rediseño de procesos.</li> </ul>	<i>No se involucra a los grupos de interés externos en el levantamiento, diseño o mejora de los procesos.</i>
6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	<p>La Alta Dirección del INABIE mediante el POA establece y destina los recursos en función de la importancia relativa de la contribución de los procesos a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual.</li> </ul>	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.	<p>El INABIE mediante el departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad, contribuye a la simplificación de los procesos según las necesidades</p>	

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>Institucionales, requisitos legales y normativos, sugerencias o quejas de los clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de mejora y reingeniería de procesos.</li> <li>• Procedimientos en versiones actualizadas como consecuencias de requisitos legales y normativos.</li> </ul>	
<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>Los servicios ofrecidos por el INABIE son realizados por normativa, no son solicitados, por lo que no aplica Carta compromiso con el ciudadano. No obstante, el Instituto ha establecido indicadores de los procesos misionales con el objetivo de medir la eficacia de los mismos, los cuales son monitoreados a través de la herramienta SoftExpert.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de desempeño de procesos claves.</li> </ul>	
<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la</p>	<p>El INABIE ha implementado varios softwares para la gestión, monitoreo y evaluación de los procesos como la</p>	

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>organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>adquisición de Dynamics para los procesos financieros y SoftExpert para el desempeño de los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Implementación de SE.</li> </ul>	
<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>En el INABIE innovamos en los procesos mediante participación con países que imparten programas y servicios similares al de la Institución, así como buenas prácticas en términos de gestión de calidad y procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de socialización de resultados de benchlearning (participación en la semana de la calidad 2020, participación seminario internacional de Gestión Integral de Procesos, seminarios internacionales sobre nutrición).</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Los outputs de los servicios ofrecidos son identificados mediante la ficha técnica de servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha técnica de servicios.</li> </ul>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos 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. Por ejemplo, en el diseño del menú del PAE, las encuestas de satisfacción realizadas después de la entrega de los kits de utilería escolar.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas, registros de asistencia, fotos de grupos focales y reuniones con clientes, proveedores y otros grupos de interés.</li> </ul>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>La institución mediante consultorías público-privadas ha logrado definir e implementar estándares de calidad para el desarrollo y entrega de los productos y servicios con la colaboración de los grupos de interés.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Consultorías de reingeniería de procesos claves.</li> <li>• Manual de Calidad</li> <li>• Ficha Técnica de Servicios</li> </ul>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Para involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación de los servicios el INABIE crea comités para fortalecer y asegurar la cadena de valor en los Centros Educativos, algunos de estos son: las Asociaciones de padres, madres, tutores y amigos de la escuela (APMAES), Cooperativas estudiantiles, Comités de recepción, etc.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de participantes, Fotografías y actas de talleres de conformación e inducción de los distintos comités.</li> </ul>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Se evidencia que en el INABIE involucramos a los ciudadanos/clientes en el diseño de nuevo servicio, por ejemplo, para el:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Programa de Alimentación Escolar, se involucran a los estudiantes y los proveedores.</i></li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Programa de Salud y Servicios Estudiantiles, se involucran a los directores de CE y a los padres.</i></li> </ul> <p>Se utilizan distintos mecanismos de comunicación, tales como oficios y circulares oficiales, foros de consultas, chat box y líneas 311 a través de la Oficina de libre acceso a la información.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas, registros de asistencia y fotos de encuentros o foros respecto a temas de consulta de nuevos diseños de servicios.</li> </ul>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Se evidencia que, en el INABIE mediante comunicaciones oficiales a través del portal web, redes sociales y la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública mantenemos a los clientes/ciudadanos informados sobre los cambios que se realizan en los programas y otros servicios que ofrece.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web</li> <li>• Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter)</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Se evidencia que en el INABIE promovemos la accesibilidad mediante la difusión de información utilizando medios de comunicación digital y convencional (redes sociales, portal web, periódicos, pantallas informativas, etc.).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web.</li> <li>• Redes Sociales.</li> <li>• Pantallas informativas (Spot Publicitarios)</li> </ul>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Para las respuestas de las quejas recibidas la Institución tiene establecido un procedimiento en el cual dependiendo las quejas tiene diferentes departamentos que dan solución, a la vez cuenta con un software que incluye un módulo de incidentes donde se registran y dan solución a quejas del Programa de Alimentación Escolar (PAE).</p> <p>Adicional a esto, se adquirieron buzones de sugerencias para colocarlos en la Institución y escuchar la voz de nuestros clientes y funcionarios y servidores públicos.</p>	<p><i>No se evidencia que en el INABIE contemos con buzones de sugerencias, quejas y reclamaciones instalados. Tampoco se evidencia la comunicación de las distintas vías para reportar las quejas a través de las redes sociales.</i></p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>También, se cuenta en el Portal de Transparencia un link a la línea 311 donde se pueden recibir quejas, reclamaciones y sugerencias de cualquier ciudadano, y las mismas son redireccionadas por la OAI.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de quejas y reclamaciones.</li> <li>• Portales de resultados de análisis de quejas.</li> <li>• Comunicaciones.</li> <li>• Portal de transparencia.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus funcionarios y servidores públicos/socios pertenece.</p>	<p>El INABIE tiene definida la cadena de prestación de los servicios que pertenece, en la Ley General de Educación No.66-97 y establecidos en los diferentes instrumentos de planificación.</p> <p>El INABIE tiene su cadena de prestación de servicio como institución y está vinculada al Ministerio de Educación de la República Dominicana, a la vez cuenta con un consejo directivo que colabora para el fortalecimiento institucional.</p>	

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Nos apoyamos del Ministerio de Administración Pública para el diseño de las políticas institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 66-97 de Educación.</li> <li>• Reglamento interno del INABIE.</li> <li>• Procesos misionales identificados en el Mapa de Proceso.</li> </ul>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>Se evidencia que en el INABIE tenemos implementado políticas y estrategias para fortalecer la eficiencia de nuestros Servicios, uniéndonos con socios claves no lucrativos y públicos dentro de los cuales podemos mencionar: CEDAF, INTEC, INCAP, MAP, PNUD, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios suscritos.</li> <li>• Política de Convenios.</li> </ul>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Para tener mayor agilidad en los procesos e incrementar la calidad de nuestros servicios, se comparte la información con los socios en la cadena de prestación de servicios, así como los informes de seguimiento o resultados</p>	

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Comunicaciones.</li> <li>• Portal Web Institucional</li> </ul>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Nuestra Institución está dirigida por un Consejo compuesto por varias Instituciones gubernamentales, las cuales tienen como fin contribuir al bienestar de los estudiantes. Además, el Instituto participa y mantiene comunicación con los Proveedores, Equipo de Gestión de los centros educativos, las APMAES, se crean Comités de Alimentación y Nutrición Escolar en los centros educativos (CANES) para el monitoreo y observación de los servicios de alimentación. También de los vínculos con los distritos educativos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos, registros de asistencias y minutas de encuentros y reuniones.</li> <li>• Conformación y estadísticas de los Comité de Alimentación y Nutrición Escolar (CANES).</li> </ul>	
<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>	

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reuniones,</li> <li>• Fotos de la MAE con grupos proveedores de servicios.</li> </ul>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los funcionarios y servidores públicos creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>La Institución mediante el departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad ha estado desarrollando talleres para crear procesos y procedimientos en mira del fortalecimiento.</p> <p>El INABIE ha estado diseñando y rediseñando sus procesos y servicios bajo una perspectiva de gestión de procesos, pasando de silos funcionales a hilos conductores a través de distintas áreas con miras de lograr la prestación de los servicios y satisfacción de los clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b> Minutas y registro de asistencia de talleres de creación u mejora de procesos.</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 del CAF, el Acuerdo de Desempeño Institucional y de NOBACI se han realizado diagnósticos a nivel general.</p>	

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de las Normas de Control Interno (NOBACI).</li> <li>• Autodiagnóstico Common Assessment Framework (CAF).</li> </ul>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los funcionarios y servidores públicos a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>En <b>2018</b>, 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</p>	

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**  
**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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"> <li>• <b>Elementos tangibles</b> (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.</li> <li>• <b>Fiabilidad</b> (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.</li> <li>• <b>Capacidad de respuesta</b> (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</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**  
**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>dimensión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Seguridad</b> (Conocimientos y atención mostrados por los funcionarios y servidores públicos 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.</li> <li>• <b>Empatía</b> (Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes): el 94.7% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio.</li> </ul> <p>En <b>2019</b>, el Ministerio de Administración Pública realizó una encuesta en el INABIE con una muestra de 158 ciudadanos, con una media de error del 7.95% y con un nivel de confianza del 95%, para medir la percepción desde fuera de la institución, los resultados fueron los siguientes:                      El 32.9% de los encuestados fueron mujeres y el 67.1% hombres.                      El 83.5% de los encuestados eran</p>	

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**  
**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>proveedores de los diferentes programas que ofrece la institución, un 5.7% personal a retirar contratos y 11.4% buscaba otros servicios que ofrece la institución. Las dimensiones tomadas en cuenta para esta encuesta fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•<b>Elementos tangibles</b> (Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación): el 79.2% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio, y el 20.8% calificó como ni satisfecho, ni insatisfecho esta dimensión.</li> <li>•<b>Fiabilidad</b> (Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable): el 77.9% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio, el 12% calificó como Poco satisfecho y el 10.1% como insatisfecho esta dimensión.</li> <li>•<b>Capacidad de respuesta</b> (Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido): el 75% de los encuestados calificó esta dimensión como satisfactorio, el 13% calificó como poco satisfecho y el 10% como insatisfecho esta dimensión.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**  
**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>•<b>Seguridad</b> (Conocimientos y atención mostrados por los funcionarios y servidores públicos y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza): el 89.1% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio.</p> <p>•<b>Empatía</b> (Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes): el 87.3% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de encuesta a ministerio e instituto 2018 MAP <a href="http://observatorioserviciospublicos.gob.do/resultados_2018.html">http://observatorioserviciospublicos.gob.do/resultados_2018.html</a></li> <li>• Resultado de encuesta a ministerio e instituto 2019 MAP <a href="https://observatorioserviciospublicos.gob.do/publicaciones/encuestas/gobcentral/2019/dir_generales/INABIE.pdf">https://observatorioserviciospublicos.gob.do/publicaciones/encuestas/gobcentral/2019/dir_generales/INABIE.pdf</a></li> </ul>	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en	Se han diseñado estudios estadísticos	

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**  
**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>donde se involucran a clientes y ciudadanos dichos resultados son 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.</p> <p>Los resultados de esta encuesta fueron considerados al momento de diseñar el menú escolar. Para ver más resultados estadísticos consultar la evidencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**  
**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta nacional de Micronutrientes, de la población escolar de la Republica dominicana, INABIE.</li> </ul> <p>El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil comprometido con la salud de los escolares, implementa el Sistema Integral para la Vigilancia Alimentaria y nutricional del Escolar (SISVANE), con el objetivo de monitorear y medir el impacto nutricional del Programa de Alimentación Escolar, (PAE) modalidad Jornada Escolar Extendida, con el propósito de fomentar hábitos alimentarios saludables que promuevan una vida activa y sana en la comunidad educativa, Además,, de gestionar la atención de los escolares con malnutrición. Esto se realiza a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar el estado nutricional de los niños, niñas y adolescentes mediante indicadores antropométricos: Índice de Masa Corporal sobre la Edad, (IMC/Edad).</li> <li>2. Evaluar la situación alimentaria del escolar y su familia mediante la diversidad de la dieta.</li> </ol>	

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	3. Fomentar la actividad física en la Comunidad Educativa. 4. Proporcionar información oportuna para fortalecer la colaboración interinstitucional para la toma de decisiones relacionadas a la atención de los escolares identificados con malnutrición. 5. Promover el consumo de alimentos saludables en la Comunidad Educativa.  Actualmente este Sistema se implementa en 56 Centros Educativos focalizados en las Regionales de Educación: 08 Santiago, 10 Santo Domingo II, 15 Santo Domingo III y Distritos educativos 17-02, Monte Plata y 17-03, Bayaguana. (Ver tabla 1).  <b>Evidencia:</b> informe nutricional	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	En el 2018 el Ministerio de Administración Pública realizó una encuesta en el INABIE a 160 ciudadanos	

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**  
**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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 cierre de nuestra institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de encuesta a ministerio e instituto 2018 MAP <a href="http://observatorioserviciospublicos.gob.do/resultados_2018.html">http://observatorioserviciospublicos.gob.do/resultados_2018.html</a></li> </ul> <p>En el <b>2019</b> el Ministerio de Administración Pública realizó una encuesta en el INABIE a 158 ciudadanos para medir la percepción de la institución donde el 87.3% calificó como satisfactorio que las instalaciones de la institución son fácilmente localizables. El 91.8% de los encuestado calificó como satisfactorio el horario de apertura y cierre de nuestra institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de encuesta a ministerio e</li> </ul>	

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>instituto 2019 MAP.  <a href="https://observatorioserviciospublicos.gob.do/publicaciones/encuestas/gobcentral/2019/dir_generales/INABIE.pdf">https://observatorioserviciospublicos.gob.do/publicaciones/encuestas/gobcentral/2019/dir_generales/INABIE.pdf</a></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>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. Nuestro portal de transparencia ha recibido las siguientes calificaciones una vez evaluados por los órganos rectores:</p> <p><b>2018:</b> 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%.</p> <p><b>2019:</b> enero 86.5%, febrero 93%, marzo 97.3%, abril 96%, mayo 89%, junio 98%, Julio 91%, agosto 79%, septiembre 96%, octubre 83%, noviembre 87%, diciembre 78%.</p> <p><b>2020:</b> enero 78%, febrero 87%, marzo 90%, abril 90%, mayo 84%, junio 79%, Julio 89%, agosto 93%, septiembre 97%.</p>	

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web “Transparencia”, informe de calificaciones.</li> </ul>	
<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>La Institución en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Programa de Alimentación Escolar</b> tuvo un impacto en el 2019 de 1, 151,843 beneficiarios en 4,555 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).</li> <li>• <b>En el programa de Salud y Servicios Sociales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>--<b>Salud Escolar</b> 338,330 beneficiarios en servicios de odontología, extracciones, cepillado supervisado.</li> <li>--<b>Salud Visual</b> se brindó atención a 57,301 beneficiados a través de la entrega de lentes, evaluaciones optométricas, entrega de colirios, Referimiento y cirugías.</li> <li>--<b>Salud Auditiva</b> fueron beneficiados 37,184 estudiantes favorecidos</li> </ul> </li> </ul>	

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>mediante evaluaciones audiológicas, entrega de auxiliares auditivos y orientación de salud auditiva.</p> <p>--<b>Servicios sociales</b> 560,000 beneficiarios aproximadamente, en utilería escolar entrega de (camisa, pantalón, zapatos y medias). Beneficiarios de Becas 792;</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria INABIE 2019</li> </ul>	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	<p>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 Poloshirt 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:</p>	

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**  
**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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</p> <p>Desde 11 años hasta 18 las tallas estaban desde 36 hasta 42.                      Este estudio permitió al INABIE confeccionar los zapatos acordes a las necesidades y edad de los estuantes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación de grupos etarios, estudio de talla.</li> </ul> <p>El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil comprometido con la salud de los escolares, implementa el Sistema Integral para la Vigilancia Alimentaria y nutricional del Escolar (SISVANE), con el objetivo de monitorear y medir el impacto nutricional del Programa de Alimentación Escolar, (PAE) modalidad Jornada Escolar Extendida, con el propósito de fomentar hábitos alimentarios</p>	

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**  
**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>saludables que promuevan una vida activa y sana en la comunidad educativa, Además,, de gestionar la atención de los escolares con malnutrición.</p> <p>Esto se realiza a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar el estado nutricional de los niños, niñas y adolescentes mediante indicadores antropométricos: Índice de Masa Corporal sobre la Edad, (IMC/Edad).</li> <li>2. Evaluar la situación alimentaria del escolar y su familia mediante la diversidad de la dieta.</li> <li>3. Fomentar la actividad física en la Comunidad Educativa.</li> <li>4. Proporcionar información oportuna para fortalecer la colaboración interinstitucional para la toma de decisiones relacionadas a la atención de los escolares identificados con malnutrición.</li> </ol>	

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**  
**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																																												
	<p>5. Promover el consumo de alimentos saludables en la Comunidad Educativa.</p> <p>Actualmente este Sistema se implementa en 56 Centros Educativos focalizados en las Regionales de Educación: 08 Santiago, 10 Santo Domingo II, 15 Santo Domingo III y Distritos educativos 17-02, Monte Plata y 17-03, Bayaguana.</p> <p>Situación nutricional según sexo.</p> <table border="1" data-bbox="862 778 1391 1082"> <thead> <tr> <th colspan="5" data-bbox="862 778 1391 874">Situación Nutricional de los estudiantes según sexo, en dos Centros Educativos Distrito 08-03 Santiago Sur. Año Escolar 2019-2020.</th> </tr> <tr> <th data-bbox="862 874 1032 927" rowspan="2">Estado Nutricional</th> <th colspan="4" data-bbox="1032 874 1391 895">Sexo</th> </tr> <tr> <th data-bbox="1032 895 1122 927">Femenino</th> <th data-bbox="1122 895 1211 927">%</th> <th data-bbox="1211 895 1301 927">Masculino</th> <th data-bbox="1301 895 1391 927">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="862 927 1032 954">OBESIDAD</td> <td data-bbox="1032 927 1122 954">66</td> <td data-bbox="1122 927 1211 954">6,5</td> <td data-bbox="1211 927 1301 954">70</td> <td data-bbox="1301 927 1391 954">6,9</td> </tr> <tr> <td data-bbox="862 954 1032 981">SOBREPESO</td> <td data-bbox="1032 954 1122 981">101</td> <td data-bbox="1122 954 1211 981">10,0</td> <td data-bbox="1211 954 1301 981">76</td> <td data-bbox="1301 954 1391 981">7,5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="862 981 1032 1008">NORMOPESO</td> <td data-bbox="1032 981 1122 1008">338</td> <td data-bbox="1122 981 1211 1008">33,5</td> <td data-bbox="1211 981 1301 1008">331</td> <td data-bbox="1301 981 1391 1008">32,8</td> </tr> <tr> <td data-bbox="862 1008 1032 1035">BAJOPESO</td> <td data-bbox="1032 1008 1122 1035">16</td> <td data-bbox="1122 1008 1211 1035">1,6</td> <td data-bbox="1211 1008 1301 1035">12</td> <td data-bbox="1301 1008 1391 1035">1,2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="862 1035 1032 1062"></td> <td data-bbox="1032 1035 1122 1062">521</td> <td data-bbox="1122 1035 1211 1062">51,6</td> <td data-bbox="1211 1035 1301 1062">489</td> <td data-bbox="1301 1035 1391 1062">48,4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="862 1062 1032 1082"><b>Cantidad estudiantes</b></td> <td colspan="4" data-bbox="1032 1062 1391 1082" style="text-align: right;"><b>1010</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe nutricional</li> </ul>	Situación Nutricional de los estudiantes según sexo, en dos Centros Educativos Distrito 08-03 Santiago Sur. Año Escolar 2019-2020.					Estado Nutricional	Sexo				Femenino	%	Masculino	%	OBESIDAD	66	6,5	70	6,9	SOBREPESO	101	10,0	76	7,5	NORMOPESO	338	33,5	331	32,8	BAJOPESO	16	1,6	12	1,2		521	51,6	489	48,4	<b>Cantidad estudiantes</b>	<b>1010</b>				
Situación Nutricional de los estudiantes según sexo, en dos Centros Educativos Distrito 08-03 Santiago Sur. Año Escolar 2019-2020.																																														
Estado Nutricional	Sexo																																													
	Femenino	%	Masculino	%																																										
OBESIDAD	66	6,5	70	6,9																																										
SOBREPESO	101	10,0	76	7,5																																										
NORMOPESO	338	33,5	331	32,8																																										
BAJOPESO	16	1,6	12	1,2																																										
	521	51,6	489	48,4																																										
<b>Cantidad estudiantes</b>	<b>1010</b>																																													
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.</p>	<p>Los documentos cargados al portal de transparencia cumplen con los requisitos establecidos por el a resolución 01-2018 de la DIGEIG, evaluando la cantidad,</p>																																													

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés calificando la misma de la siguiente manera:</p> <p><b>2018:</b> 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%.</p> <p><b>2019:</b> enero 86.5%, febrero 93%, marzo 97.3%, abril 96%, mayo 89%, junio 98%, Julio 91%, agosto 79%, septiembre 96%, octubre 83%, noviembre 87%, diciembre 78%.</p> <p><b>2020:</b> enero 78%, febrero 87%, marzo 90%, abril 90%, mayo 84%, junio 79%, Julio 89%, agosto 93%, septiembre 97%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de calificación Portal de Transparencia.</li> </ul>	
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	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	

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**  
**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el <b>2018</b> se recibieron de manera correcta 33 solicitudes de información.</li> <li>• En el <b>2019</b> se recibieron de manera correcta 85 solicitudes de información</li> <li>• En el <b>2020</b> se recibieron de manera correcta 31 solicitudes de información</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de solicitudes OAI</li> <li>• <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oai/category/689-listado-de-comunicaciones-recibidas-2018">https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oai/category/689-listado-de-comunicaciones-recibidas-2018</a></li> <li>• <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oai/category/1069-2019">https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oai/category/1069-2019</a></li> <li>• <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oai/category/1432-2020">https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/oficina-de-libre-acceso-a-la-informacion/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oai/category/1432-2020</a></li> </ul>	

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**  
**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.		<i>En el INABIE no hemos determinado la frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</i>
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		<i>En el INABIE no hemos medido el nivel de confianza hacia la organización y sus productos /servicios.</i>

**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.	<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"> <li>• <b>Elementos tangibles</b> (Apariencia de</li> </ul>	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fiabilidad</b> (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.</li> <li>• <b>Capacidad de respuesta</b> (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.</li> <li>• <b>Seguridad</b> (Conocimientos y atención mostrados por los funcionarios y servidores públicos y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza):</li> </ul>	

**6.2. Mediciones de resultados.**  
**Resultados en relación con la participación:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>(Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido): el 94.7% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Empatía</b> (Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes): el 94.7% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio.</li> </ul> <p>En <b>2019</b>, el Ministerio de Administración Pública realizó una encuesta en el INABIE con una muestra de 158 ciudadanos, con una media de error del 7.95% y con un nivel de confianza del 95%, para medir la percepción desde fuera de la institución, los resultados fueron los siguientes:</p> <p>El 32.9% de los encuestados fueron mujeres y el 67.1% hombres. El 83.5% de los encuestados eran proveedores de los diferentes programas que ofrece la institución, un 5.7% personal a retirar contratos y 11.4% buscaba otros servicios que ofrece la institución. Las dimensiones tomadas en cuenta para esta encuesta fueron:</p>	

**6.2. Mediciones de resultados.**  
**Resultados en relación con la participación:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Elementos tangibles</b> (Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación): el 79.2% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio, y el 20.8% calificó como ni satisfecho, ni insatisfecho esta dimensión.</li> <li>• <b>Fiabilidad</b> (Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable): el 77.9% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio, el 12% calificó como Poco satisfecho y el 10.1% como insatisfecho esta dimensión.</li> <li>• <b>Capacidad de respuesta</b> (Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido): el 75% de los encuestados calificó esta dimensión como satisfactorio, el 13% calificó como poco satisfecho y el 10% como insatisfecho esta dimensión.</li> <li>• <b>Seguridad</b> (Conocimientos y atención mostrados por los funcionarios y servidores públicos y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza): el 89.1% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio.</li> <li>• <b>Empatía</b> (Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes): el</li> </ul>	

6.2. Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación:		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>87.3% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de encuesta a ministerio e instituto 2019 MAP: <a href="https://observatorioserviciospublicos.gob.do/publicaciones/encuestas/gobcentral/2019/dir_generales/INABIE.pdf">https://observatorioserviciospublicos.gob.do/publicaciones/encuestas/gobcentral/2019/dir_generales/INABIE.pdf</a></li> <li>• Resultado de encuesta a ministerio e instituto 2018 MAP: <a href="https://observatorioserviciospublicos.gob.do/publicaciones/encuestas/gobcentral/2018/dir_generales/INABIE.pdf">https://observatorioserviciospublicos.gob.do/publicaciones/encuestas/gobcentral/2018/dir_generales/INABIE.pdf</a></li> </ul>	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	<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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de automatización de procesos.</li> </ul>	<i>No se evidencia que en el INABIE contemos con buzones de sugerencias, quejas y reclamaciones instalados.</i>
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para	El INABIE mediante una herramienta de	

**6.2. Mediciones de resultados.**

**Resultados en relación con la participación:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>automatización de proceso aplica métodos para atender a los ciudadanos y cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• En el 2019 en la parte de gestión de servicio se han atendido más de 1022 incidentes por parte de los centros educativos lo que permite a la institución dar respuesta más rápida y oportuna a los beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar.</li> <li>• En el 2020, en el primer trimestre, se atendieron 180 incidentes a través de la herramienta automatizada. A partir de la declaración de pandemia Covid19, en marzo del mismo año se cambia la modalidad de entrega de alimentos cocidos a alimentos crudos. Los incidentes fueron trabajados directamente, a medidas</li> </ul>	

6.2. Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación:		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>que recibíamos las notificaciones.</p> <p><b>Chat institucional:</b> En la página principal del portal INABIE.GOB.DO en el 2020 fue incorporado un chat institucional mediante el cual los ciudadanos/clientes puede comunicarse para orientación general sobre los programas, proyectos y servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://INABIE.gob.do/">https://INABIE.gob.do/</a></li> <li>• Portal de incidentes del PAE.</li> </ul>	
4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	<p>Mediante las reuniones de resultados que lleva a cabo la MAE se verifica el cumplimiento de indicadores de cada área. El nivel de cumplimiento durante el primer semestre del 2017 de la 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><b>Evidencia:</b></p>	<p><i>En el INABIE no contamos con indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes ya que las informaciones generadas son muy cambiantes</i></p>

**6.2. Mediciones de resultados.**

**Resultados en relación con la participación:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Semestral de monitoreo INABIE 2017, disponible en el portal de transparencia.</li> </ul>	
<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>		<p><i>En el INABIE no hemos realizado 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.</i></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>El horario establecido para atención de los diferentes servicios son de 8:00 A.M hasta la 4:30 P.M.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ver Porta web Institucional: <a href="http://www.INABIE.gob.do">www.INABIE.gob.do</a>.</li> </ul>	
<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>En el INABIE no medimos el tiempo de espera de nuestros servicios ya que no son solicitados sino entregados a beneficiarios establecidos y normalizados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación de desvinculación de Carta compromiso al ciudadano.</li> </ul>	
<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>No aplicamos costo para nuestros servicios, son gratuitos para los beneficiarios.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver Porta web Institucional: <a href="http://www.INABIE.gob.do">www.INABIE.gob.do</a></li> </ul>	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brochures informativo.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Para el año 2018 en el INABIE contábamos con diferentes canales de Información, dentro de los cuales podemos mencionar: portal web institucional, Facebook (2, 222), twitter (4020 seguidores), Instagram (1098 seguidores), contamos con un canal en YouTube.</p> <p>Para el año 2020 en el INABIE contamos con 9 canales de información: portal institucional, Facebook (3,874 seguidores), twitter (11,600</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>seguidores), Instagram (6612 seguidores), un canal en YouTube con 10 suscriptores, pantallas con spot publicitario, comunicaciones en periódicos, chat box, línea 311.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de gestión departamentos de comunicaciones.</li> </ul>	
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal de transparencia institucional.</li> </ul>	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>El Informe de plan operativo anual enlazado a los objetivos estratégico de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p><b>Plan Operativo Anual:</b>  <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index">https://INABIE.gob.do/transparencia/index</a>.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><a href="http://php/plan-estrategico-de-la-institucion/plan-operativo-anual-poa">php/plan-estrategico-de-la-institucion/plan-operativo-anual-poa</a></p> <p><b>Planificación Estratégica:</b>  <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/planificacion-estrategica">https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/planificacion-estrategica</a></p>	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	En el INABIE hasta el momento no hemos solicitado la actuación 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 en el INABIE mejoramos la disponibilidad, precisión y transparencia de la información, llevando la información a todos los ciudadanos y beneficiarios de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de uso de las redes sociales y canales informativos.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	A través de la línea 311 sobre denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias el INABIE	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>ha recibido:</p> <p><b>2018:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas: 1</li> <li>• Denuncias: 0</li> <li>• Reclamaciones: 1</li> <li>• Sugerencias: 0</li> </ul> <p><b>2019:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas: 0</li> <li>• Denuncias: 0</li> <li>• Reclamaciones: 1</li> <li>• Sugerencias: 0</li> </ul> <p><b>2020:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas: 2</li> <li>• Denuncias: 0</li> <li>• Reclamaciones: 0</li> <li>• Sugerencias: 1</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe estadístico trimestral del 311 (quejas, reclamaciones y sugerencias).</li> <li>• Estadísticas de las reclamaciones, quejas y sugerencias, ver porta de transparencia:  <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/acceso-al-portal-de-311-sobre-quejas-reclamaciones-sugerencias-y-denuncias/estadisticas-de-las-quejas-">https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/acceso-al-portal-de-311-sobre-quejas-reclamaciones-sugerencias-y-denuncias/estadisticas-de-las-quejas-</a> </li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<a href="https://reclamaciones-y-sugerencias-del-311/category/1533-2020">reclamaciones-y-sugerencias-del-311/category/1533-2020</a>	
<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>		<p><i>No se evidencia medición de número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</i></p>
<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>En el INABIE cumplimos con los estándares de servicio publicados, teniendo calificaciones SISMAP y en las Normas Básica de Control Interno (NOBACI) de:</p> <p>Diciembre 2018: 70.89%                      Diciembre 2019: 88.43%                      Diciembre 2020: 88.00%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte ranking Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).</li> <li>• Reporte cuatrimestral de las Normas de Control Interno (NOBACI).</li> </ul>	

**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
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	<p>En el INABIE realizamos una Encuesta de Clima Organizacional, y una de las preguntas era el nivel de orgullo de los funcionarios y servidores públicos de formar parte de la Institución, obteniendo niveles altos de satisfacción y orgullo.</p> <p>Para la Encuesta de Clima Organizacional del año 2020, el 87% de los encuestados consideran que nuestra Institución es el mejor lugar para trabajar, mientras que para el año 2019, se presentó un resultado del 83%, aumentando en 4%.</p> <p>Además, para el 2020, el 85% de los colaboradores se sienten orgullosos por formar parte de la Institución, igual para el año 2019, manteniéndose sin tendencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2020.</li> </ul>	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión,	A través de la Encuesta de Clima Organizacional, se puede evidenciar que	.

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
visión y valores.	<p>para el año 2019, el 90% de los colaboradores consideran que en su área de trabajo se actúa conforme a los valores que son fomentados en la Institución. Para el 2020, los colaboradores tienen una consideración de 85% al respecto.</p> <p>Para el año 2019, el 78.7% de los colaboradores encuestados consideraban que sus superiores comunicaban la visión, misión y valores de la Institución, y para el 2020 el 73.5% de los colaboradores encuestados tiene esta percepción al respecto.</p> <p>Para el año 2020 el 57.69% de los colaboradores encuestados considera que participa en la elaboración y la implementación de mejoras que están dirigidas a mejorar el clima y la cultura organizacional de la Institución. Mientras que el 89% se consideran impulsores de cambios innovadores para mejorar la forma de trabajar. En el año 2019 el 58.33% de los colaboradores encuestados considera que participa en la elaboración y la implementación de mejoras que están</p>	

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>dirigidas a mejorar el clima y la cultura organizacional de la Institución. Mientras que el 83% se consideran impulsores de cambios innovadores para mejorar la forma de trabajar.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2020.</li> </ul>	
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Desde el 2018 el INABIE ha estado 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 funcionarios y servidores públicos divididos en 2 secciones. En las Encuestas de Climas Organizacionales los funcionarios y servidores públicos tienen la oportunidad de participar dando sus opiniones en la mejora Institucional. Se han realizado 2 encuestas de clima organizacional (2018/2019).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Minuta de reuniones, listados de asistencia, fotografías de eventos, videos.</li> </ul>	

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
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	<p>En el INABIE a través del MAP ha impartido distintos talleres sobre la Ley No. 41-08 de Función Pública – Régimen Ético y Disciplinario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agosto 2017, con la participación de 71 funcionarios y servidores públicos.</li> <li>• Agosto 2018, con la participación de 228 funcionarios y servidores públicos.</li> <li>• Febrero 2019, con la participación de 48 funcionarios y servidores públicos.</li> </ul> <p>Además, contamos con una comisión de Ética Pública la cual se encarga de sensibilizar y orientar al personal sobre el manejo de conflicto y la importancia de un compromiso ético. En el 2019, una de las charlas impartidas respecto al compromiso ético tuvieron participación unos 275 funcionarios y servidores públicos, incluyendo a los directores y la máxima autoridad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado, registro de participantes y fotos de charlas.</li> </ul>	<i>En el INABIE no hemos divulgado el Código de Ética, ni el Reglamento Interno de Personal.</i>
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	En el INABIE contamos con diferentes mecanismos de consulta y dialogo para los funcionarios y servidores públicos de la Institución: política de puertas abiertas en el	

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
	Depto. de RRHH; los diferentes medios de interacción con el Comité de Ética (buzones de denuncias, diálogos abiertos presencial, WhatsApp o telefónico).	
6. La responsabilidad social de la organización.		<i>En el INABIE no tenemos medición del desarrollo de una política de responsabilidad social.</i>

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Mediante el Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad se diseñan los distintos procesos de la organización, apoyado del procedimiento gestión por procesos. Los 17 departamento que componen la Institución cuentan con sus procesos definidos y documentos que apoyan su operatividad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones.</li> <li>• Lista maestra de documentos.</li> </ul>	
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>En el INABIE contamos con un sistema de evaluación de las personas, a través de los acuerdos de desempeño elaborados al inicio de cada año y evaluados al final del año.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de desempeño 2019, 2020.</li> </ul>	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>En el INABIE contamos con un sistema de evaluación individual y un reconocimiento por el esfuerzo institucional, traducándose a 2 bonos anuales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del Desempeño de personal 2019.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación Institucional según indicadores alcanzados 2019.</li> </ul>	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</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 implementada reingeniería de procesos en las diferentes áreas del INABIE la organización cuenta con 3 comités organizacionales, en el proceso de innovación fueron impactados 6 departamentos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de</p>	<p>En el 2019 el INABIE aplicó una encuesta de</p>	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	clima laboral para medir el ambiente de trabajo.  <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Clima laboral 2019.</li> </ul>	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	En el 2019 el INABIE aplicó una encuesta de clima laboral para medir el ambiente de trabajo.  <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Clima laboral 2019.</li> </ul>	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	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.  <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nómina (Administrativa, docente, contratados e igualados, y personal de vigilancia).</li> </ul>	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.		<i>En el INABIE no hemos desarrollado mecanismos para medir la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</i>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.		<i>En el INABIE no hemos desarrollado un Plan de Carrera Sistemático.</i>
2. Motivación y empoderamiento.		<i>En el INABIE no hemos implementado los mecanismos para medir la motivación y empoderamiento.</i>
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 funcionarios y servidores públicos en mira al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización para el:</p> <p>2013 se capacitaron 127 funcionarios y servidores públicos.</p> <p>2014 se capacitaron 110 funcionarios y servidores públicos.</p> <p>2015 se capacitaron 92 funcionarios y servidores públicos.</p> <p>2016 se capacitaron 66 funcionarios y servidores públicos.</p> <p>2017 se capacitaron 261 funcionarios y servidores públicos.</p> <p>2018 se realizaron 70 capacitaciones</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional 2012-2018.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de funcionarios y servidores públicos capacitados.</li> <li>• Plan de Capacitación.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>Nuestro departamento de Recursos Humanos maneja los indicadores relacionado al comportamiento del personal:</p> <p>El nivel de ausentismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Diciembre 2017, 0.11.</i></li> <li>• <i>2018, 0.38</i></li> <li>• <i>2019, 0.14</i></li> </ul> <p>Nivel de rotación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Diciembre 2017, 0.59%</i></li> <li>• <i>2018, 12.8%</i></li> <li>• <i>2019, 8.1%</i></li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Rotación de personal 2017, 2018, 2019.</li> <li>• Reporte de absentismo de personal 2017, 2018, 2019.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En marzo del 2019 el INABIE realizó su primera encuesta de clima organizacional mediante el Ministerio de Administración Pública donde fueron encuestado 108 funcionarios y servidores públicos.</p> <p>En el periodo noviembre-diciembre 2020 se realiza la 2da. Encuesta de Clima Organizacional, con la participación de 260 funcionarios y servidores públicos como muestra general.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de encuestas de clima:</li> <li>• <a href="https://inabie.sharepoint.com/sites/intranet22/Documentos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2Fintranet22%2FDocumentos%2FRecursos%20Humanos%2FInforme%20Clima%20INABIE%202019%2D2%2Epdf&amp;parent=%2Fsites%2Fintranet22%2FDocumentos%2FRecursos%20Humanos">https://inabie.sharepoint.com/sites/intranet22/Documentos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2Fintranet22%2FDocumentos%2FRecursos%20Humanos%2FInforme%20Clima%20INABIE%202019%2D2%2Epdf&amp;parent=%2Fsites%2Fintranet22%2FDocumentos%2FRecursos%20Humanos</a></li> <li>• Z:\CARPETA COMPARTIDA\DIPD - PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO\DIGC\CLIMA ORGANIZACIONAL</li> </ul>	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	<p>En el INABIE implementamos la Gestión de Acuerdos de Desempeño a partir del año 2019.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de desempeño 2019, 2020.</li> </ul>	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	<p>Desde 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 funcionarios y servidores públicos divididos en 2 secciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reuniones.</li> <li>• Listado de Asistencia.</li> <li>• Fotografías y videos de eventos.</li> </ul>	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	<p>En el INABIE, como institución pública somos evaluados en el Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno (SISTICGE), la cual es una herramienta diseñada para dar seguimiento en tiempo real a las tendencias tecnológicas y avances comparables que las</p>	

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>instituciones del Estado van implementando, Además,, de la mejora continua de los procesos y los servicios que se ofrecen a los ciudadanos, los cuales repercutirán como resultado, en un crecimiento de nuestro posicionamiento regional e internacional como país en materia de implementación de Gobierno Electrónico y Competitividad. Los resultados actualizados son reportados de forma trimestral. Uno de los indicadores de medición es el uso de las TIC, donde poseemos una puntuación de <b>19.80</b> con respecto a una ponderación de 20%, al mes de octubre 2020. Este indicador incluye: Infraestructura, Software y Herramientas (Desarrollo de Software, Políticas de Software), y Gestión y Controles TIC (Seguridad Física, Seguridad Lógica, Controles TIC).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes trimestrales 2018, 2019, 2020.</li> </ul>	
<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>Desde el 2013 hasta el 2020 el INABIE mediante el departamento de RRHH ha formado a los funcionarios y servidores públicos los resultados han sido loa siguientes:</p>	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2013 se capacitaron 127 funcionarios y servidores públicos.</li> <li>• 2014 se capacitaron 110 funcionarios y servidores públicos.</li> <li>• 2015 se capacitaron 92 funcionarios y servidores públicos.</li> <li>• 2016 se capacitaron 66 funcionarios y servidores públicos.</li> <li>• 2017 se capacitaron 261 funcionarios y servidores públicos.</li> <li>• 2018 se impartieron 70 capacitaciones.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria 2012-2018 INABIE.</li> </ul>	
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.).		<i>En el INABIE no hemos establecido, ni medido los 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.).</i>
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	En el INABIE reconocemos el esfuerzo individual y del equipo Institucional, una vez	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>al año a través de las evaluaciones de desempeño e Institucional.</p> <p>Sumado a esto, se reconocen al final de cada año a unidades de carácter operativo como Odontología, Contabilidad y Nutrición.</p> <p>Además, contamos con el procedimiento establecido por el MAP de reconocimiento al mérito se han premiado 7 funcionarios y servidores públicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de funcionarios y servidores públicos premiados.</li> <li>• Evaluación de desempeño 2019.</li> <li>• Fotos premiaciones Odontología, Contabilidad y Nutrición.</li> </ul>	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	En el INABIE contamos con un Comité de Ética, quien gestiona el proceso de los dilemas éticos.	<i>En el INABIE no hemos contabilizado el número de dilemas éticos reportados.</i>
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.		<i>En el INABIE no hemos realizado registros de la frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</i>

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

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

**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>El INABIE mediante su proyecto Escuelas Ambientalmente Sostenibles (EAS) y cultura 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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de ejecución EAS</li> </ul>	
<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto de los programas del INABIE en las MIPYMES, Volumen II</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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 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</p>	

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro “Impacto de los programas del INABIE en las MIPYMES”.</li> <li>• <a href="file:///C:/Users/lorenzo.ogando/Downloads/IMPACTO%20DEL%20INABIE%20EN%20LAS%20MIPYMES%2017%2001%202018%20BLEED%20(002).compressed%20(2).pdf">file:///C:/Users/lorenzo.ogando/Downloads/IMPACTO%20DEL%20INABIE%20EN%20LAS%20MIPYMES%2017%2001%202018%20BLEED%20(002).compressed%20(2).pdf</a></li> </ul>	
<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>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><i>En el INABIE no hemos desarrollado mediciones eficaces sobre las cuestiones medioambientales.</i></p>

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>La institución se encuentra en proceso de documentación de procedimientos y programas medioambientales para su aplicación También en proceso de estudio el monitoreo de la reducción de gases y ruido emitidos por nuestra flotilla vehicular.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guías las 3R's (Estudiantes, Maestros, Padres).</li> <li>• Videos 3R's,</li> <li>• Informe de reciclaje.</li> </ul>	
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (<i>por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</i>).</p>	<p>En el INABIE promovemos la compra de alimentos a productores locales. Se han realizado dos estudios de impacto social de la Institución a nivel local en la compra de productos de comercio justo y las MIPYMES.</p> <p><b>Algunos datos:</b> Por solo mencionar algunos, el consumo de arroz se multiplicó por cinco entre 2013 y 2017, en el año 2017 en el que se llegaron 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</p>	

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de compras y adjudicaciones.</li> <li>• Memoria Institucional 2012-2018.</li> <li>• Estudio de Impacto de los Programas del INABIE en el fomento de las MIPYMES, Vol. I y II.</li> </ul> <p><a href="file:///C:/Users/lorenzo.ogando/Downloads/IMPACTO%20DEL%20INABIE%20EN%20LAS%20MIPYMES%2017%201%202018%20BLEED%20(002).compressed%20(2).pdf">file:///C:/Users/lorenzo.ogando/Downloads/IMPACTO%20DEL%20INABIE%20EN%20LAS%20MIPYMES%2017%201%202018%20BLEED%20(002).compressed%20(2).pdf</a></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 ( <i>por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad</i> ).	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.	

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>En el <b>2018</b> 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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes, fotos.</li> </ul>	
<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (<i>respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.</i>).</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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación portal de transparencia.</li> </ul>	
<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><i>En el INABIE no hemos medido la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que estamos instalados, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.</i></p>
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p><i>En el INABIE no hemos medido la percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</i></p>

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional		
Indicadores de responsabilidad social:		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (<i>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.</i>).</p>	<p>Se evidencia la planificado en el Plan Operativo Anual del departamento de Cooperación Internacional la implementación del Proyectos 3R en la sede de la Institución que tendrá como objetivo propiciar el establecimiento de hábitos de correcta gestión y disposición de los residuos orgánicos e inorgánicos en toda la sede de la Institución, mediante la concienciación, capacitación y establecimiento de la logística requerida de separación, acopio y entrega.</p>	<p><i>En el INABIE no hemos desarrollado actividades eficaces para preservar y mantener los recursos.</i></p>
<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>En el INABIE mantenemos una calidad óptima en nuestras relaciones interinstitucionales, evidenciándose en el logro, desde el 2013 hasta 2020, de la firma de 39 convenios y acuerdos, con otras autoridades y grupos de interés de la Institución.</p> <p>Además, de la conformación de los diferentes Comité de Alimentación Escolar (CANES) en las distintas escuelas con el fin de asegurar la eficacia, veeduría e integración de los servicios de alimentación en los centros educativos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de acuerdos y convenios</li> </ul>	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional		
Indicadores de responsabilidad social:		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>suscritos por la Institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de seguimiento y monitoreo de acuerdos y convenios.</li> <li>• Listado de Comités de Alimentación y nutrición escolar conformados.</li> <li>• Informe de funcionamiento de los Comité de Alimentación y Nutrición Escolar.</li> </ul>	
<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Mediante el departamento de comunicaciones se monitorea las coberturas positivas y negativa recibida por los medios de comunicación a través de distintos canales: Portal Web Institucional, Redes Sociales (Facebook, twitter, Instagram), boletines informativos enviado por correo a todos los funcionarios y servidores públicos. En el informe de las síntesis de informaciones conste de estadísticas y comparativos, así como un análisis FODA y recomendaciones al respecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el <b>2016</b> el porcentaje de los artículos negativos fue de 13.58%, positivas 42.04% y relacionadas de 44.39%.</li> <li>• Para el <b>2018</b> el porcentaje de los</li> </ul>	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional		
Indicadores de responsabilidad social:		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>artículos negativos fue de 23%, positivas 35.64% y relacionadas de 42%.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el <b>2019</b> el porcentaje de los artículos negativos fue de 23%, positivas 36.21% y relacionadas de 41%.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Síntesis de las informaciones públicas de medios de comunicación, escrita y digital del INABIE de los años 2012,2013,2014,2015,2016,2017,2018,2019.</i> <i>(Ver carpeta física y digital en el Depto. de Comunicaciones)</i></li> </ul>	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	<p>Somos una Institución de carácter social, y nuestros servicios se ofrecen de manera gratuita a nuestros beneficiarios. Las estadísticas de los servicios y sus beneficiarios se encuentran en las estadísticas institucionales emitidas por nuestro Depto. de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, desde el año 2017 al 2020.</p>	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional		
Indicadores de responsabilidad social:		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>En el 2019 fueron entregados \$300,000 para 26 beneficiarios en situación de vulnerabilidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Estadísticas Institucionales. <i>Ver Portal de Transparencia:</i> <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas-institucionales">https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas-institucionales</a></li> </ul>	
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.		<i>En el INABIE no hemos desarrollado políticas de diversidad étnica o apoyo a personas en situación de desventaja.</i>
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los funcionarios y servidores públicos en actividades filantrópicas.		<i>En el INABIE no hemos desarrollado proyectos internacionales y participación de los funcionarios y servidores públicos en actividades filantrópicas.</i>
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y funcionarios y servidores públicos.	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	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>agricultores locales, en intercambio de conocimiento en el <b>2017</b>. 2 funcionarios y servidores públicos viajaron, uno a Costa Rica para aprender de agricultura familiar y otro a México para participar en evaluación de proyecto sociales.</p> <p>Además, contamos con distintos Comités que colaboran en eficientizar, velar y asegurar la entrega de los servicios a los estudiantes, así como la participación de los estudiantes en el ámbito social, tales como Comités de Alimentación y Nutrición Escolar, así como la constitución de Cooperativas Escolares.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de viajes de benchlearning.</li> <li>• Informe de intercambio de conocimiento.</li> <li>• Relación de Comités de Alimentación y Nutrición escolar conformados.</li> <li>• Relación de Cooperativas Escolares conformadas.</li> </ul>	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional		
Indicadores de responsabilidad social:		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>El INABIE mediante el Departamento de Cooperación Internacional desarrolla programas de asistencia técnica especializada de misiones internacionales, desde el 2017 hasta la fecha 6 funcionarios y servidores públicos 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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Misiones internacionales.</li> <li>•</li> </ul>	
9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y funcionarios y servidores públicos (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>Mediante el Departamento de Nutrición el INABIE concientiza a los padres, estudiantes y maestros con programas de prevención y educación alimentaria.</p> <p>También a través del Departamento de Salud se han realizado varias actividades en favor de la prevención:</p>	<i>En el INABIE no contamos con un Programa Integral para la Prevención de riesgos para la Salud y de accidentes.</i>

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional		
Indicadores de responsabilidad social:		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b><u>Salud Visual</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el <b>2018</b> fueron beneficiados 40 personas.</li> <li>• En el <b>2020</b> fueron beneficiados 190 personas</li> </ul> <p><b><u>Odontología</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el <b>2019</b> fueron beneficiados 201 personas.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe y fotos de charlas y jornadas de Salud visual, Odontología y de nutrición.</li> <li>• Relación de colaboradores beneficiados.</li> </ul>	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	<p>En el INABIE nos encontramos en el proceso de elaboración de una Política de Responsabilidad Social.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador de la Política de Responsabilidad Social.</li> </ul>	<i>En el INABIE no hemos definido un programa o política de responsabilidad social.</i>

**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>1. 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><b>Programa Alimentación Escolar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2017</b> – 772,456,310 Raciones alimenticias entregadas.</li> <li>• <b>2018</b> - 862,198,544 Raciones alimenticias.</li> <li>• <b>2019</b> – 871,036,532 Raciones alimenticias</li> <li>• <b>2020</b> – 257,099,509 Raciones alimenticias,</li> </ul> <p><b>Programa de Epidemiología e Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2017</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jornadas de desparasitación y talleres de autocuidado realizados al 100%.</li> </ul> </li> <li>• <b>2018</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jornadas de desparasitación y talleres de autocuidado realizados al 100%.</li> </ul> </li> <li>• <b>2019</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jornadas de Desparasitación 100% cubierta.</li> <li>○ 20 talleres sobre la</li> </ul> </li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>implementación del protocolo de actuación en caso de brotes de enfermedades transmitidas por alimentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2020</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2,700,000 tratamientos administrados para desparasitar.</li> <li>○ 4 jornadas sobre promoción y autocuidado de la salud.</li> <li>○ 30,000 permetrina champú y ketoconazol champú para el tratamiento de los hongos.</li> <li>○ 50,264 tratamientos contra la pediculosis (piojos).</li> <li>○ 19 talleres sobre la implementación del protocolo de actuación en caso de brotes de enfermedades transmitidas por alimentos.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Programa de Salud Bucal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2017</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ PROFILAXIS – 40,583</li> <li>○ DESTARTRAJE – 4,235</li> <li>○ APLICACIÓN DE FLUOR – 49,364</li> <li>○ SELLANTES DE FOSAS Y FISURAS</li> </ul> </li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 10622</li> <li>○ RECUBRIMIENTO PULPAR – 2,113.</li> <li>○ OBSTURACION AMALGAMA – 12,993</li> <li>○ OBTURACION RESINA – 12,292</li> <li>○ EXODONCIA PERMANENTES – 1,547</li> <li>○ EXODONCIA TEMPORALES – 10,965</li> <li>○ OTROS TRATAMIENTOS – 4,332</li> <li>○ PACIENTES DE ALTA – 16,696</li> <li>○ KITS DE HIGIENE ORAL – 121,925</li> <li>● <b>2019</b> – Servicios ofrecidos.</li> <li>● <b>2019</b> – Servicios ofrecidos.</li> <li>● <b>2020</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ IHO – 25</li> <li>○ PROFILAXIS – 5605</li> <li>○ DESTARTRAJE – 686</li> <li>○ APLICACIÓN DE FLUOR – 7400</li> <li>○ SELLANTES DE FOSAS Y FISURAS – 890</li> <li>○ RECUBRIMIENTO PULPAR – 346</li> <li>○ OBSTURACION AMALGAMA – 318.</li> <li>○ OBTURACION RESINA – 785</li> <li>○ EXODONCIA PERMANENTES –</li> </ul> </li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ EXODONCIA TEMPORALES – 1089</li> <li>○ OTROS TRATAMIENTOS – 408</li> <li>○ PACIENTES DE ALTA – 1225</li> <li>○ KITS DE HIGIENE ORAL - 18278</li> </ul> <p><b>Programa de Salud Visual:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2017</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tamizaje – 21144</li> <li>○ Evaluación oftalmológica – 1119</li> <li>○ Evaluación optómetra – 13597</li> <li>○ Entrega de lentes – 1579</li> <li>○ Entrega de colirio – 296</li> <li>○ Cirugías - 21</li> </ul> </li> <li>• <b>2018</b> – Servicios ofrecidos.</li> <li>• <b>2019</b> - Servicios ofrecidos.</li> <li>• <b>2020</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluaciones visuales -680.</li> <li>○ Entrega de lentes – 920.</li> <li>○ Intervenciones quirúrgicas - 0</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Programa de Salud Auditiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2017</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluaciones auditivas – 1145.</li> <li>○ Auxiliares entregados – 5</li> <li>○ Orientaciones en salud auditiva – 42,891 estudiantes.</li> </ul> </li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2018</b> – Servicios ofrecidos.</li> <li>• <b>2019</b> – Servicios ofrecidos.</li> <li>• <b>2020</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estudiantes Orientados -90,000.</li> <li>○ Estudiantes evaluados y tratados – 1,024.</li> <li>○ Rehabilitación y adaptación de auxiliares auditivos - 397</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Programas Servicios Estudiantiles:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2017</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entrega de kits de uniformes (pantalones, camisas, medias, mochilas, zapatos) – 678,641.</li> <li>○ Cooperativas escolares constituidas - 41</li> <li>○ Recorridos educativos de turismo – 1.</li> <li>○ Asistencia económica – 41.</li> </ul> </li> <li>• <b>2018</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entrega de kits de uniformes - 1,696,056.</li> </ul> </li> <li>• <b>2019</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entrega de kits de uniformes (pantalones, Poloshirt, medias, mochilas, zapatos) – 560,000.</li> <li>○ Asistencia humanitaria - 85</li> </ul> </li> <li>• <b>2020</b></li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entrega de kits de uniformes (pantalones, Poloshirt, medias, mochilas, zapatos) – 234,074.</li> <li>○ Recorridos educativos de turismo – 3.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Memoria Institucional INABIE 2012-2018.</li> <li>● Memoria Institucional INABIE 2019.</li> <li>● Memoria Institucional INABIE 2020.</li> <li>● Informe de Estadísticas Institucionales.</li> </ul> <p><b>Ver link de Memorias Institucionales en el Portal de Transparencia del INABIE:</b>  <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/informes-de-logros-y-o-seguimiento-del-plan-estrategico">https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/informes-de-logros-y-o-seguimiento-del-plan-estrategico</a></p>	
<p>2. Resultados en términos de outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>En el INABIE monitoreamos los resultados del impacto de nuestros servicios y la cantidad de beneficiarios de los mismos. Entre los beneficiarios de nuestros servicios se encuentran los estudiantes, profesores y empleados administrativos. Tenemos una trazabilidad de datos desde el año 2012 al 2020. A modo de evidencia presentaremos los datos del año 2017 al 2020:</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Programa Alimentación Escolar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2017</b> – 1,809,907 Beneficiarios.</li> <li>• <b>2018</b> – 1,814,974 Beneficiarios.</li> <li>• <b>2019</b>- 1,817,418 Beneficiarios.</li> <li>• <b>2020</b> – 1,744,222 Beneficiarios.</li> </ul> <p>En los programas de salud escolar para el año <b>2020</b> fueron atendidos 1,512,564 estudiantes con servicios de epidemiología, nutrición, bucal, visual y auditiva.</p> <p><b>Programa de Epidemiología e Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2017</b> – 1,840,000 beneficiarios.</li> <li>• <b>2018</b> – 1,831,000 beneficiarios.</li> <li>• <b>2019</b> – 1,818, 000 beneficiarios / 481,113 estudiantes impactados por talleres de manera indirecta.</li> <li>• <b>2020</b> – 1,350,400 beneficiarios.</li> </ul> <p><b>Programa de Salud Bucal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2017</b> – 255,593 beneficiarios.</li> <li>• <b>2018</b> – 335,000 beneficiarios.</li> <li>• <b>2019</b> – 338,330 beneficiarios.</li> <li>• <b>2020</b> – 70,402 beneficiarios.</li> </ul> <p><b>Programa de Salud Visual:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2017</b> – <b>23,275</b> beneficiarios.</li> <li>• <b>2018</b> – 52,810 beneficiarios.</li> <li>• <b>2019</b> – 57,301 beneficiarios.</li> <li>• <b>2020</b> –1762 beneficiarios.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Programa de Salud Auditiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2017</b> – 44,035 beneficiarios.</li> <li>• <b>2018</b> - 80,784 beneficiarios.</li> <li>• <b>2019</b> – 37,184 beneficiarios.</li> <li>• <b>2020</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estudiantes Orientados -90,000.</li> <li>○ Estudiantes evaluados y tratados – 1,024.</li> <li>○ Rehabilitación y adaptación de auxiliares auditivos - 397</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Programa de Utilería Escolar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2017</b> – 678,641 Beneficiarios.</li> <li>• <b>2018</b> – 1,814,974 Beneficiarios.</li> <li>• <b>2019</b> - 560,000 Beneficiarios.</li> <li>• <b>2020</b> – 234,074 Beneficiarios.</li> </ul> <p><b>Cooperativas escolares</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2017</b> –15,721 Beneficiarios.</li> <li>• <b>2018</b> – 1,696,056 Beneficiarios.</li> </ul> <p><b>Becas escolares</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2017</b> – 150 Beneficiarios.</li> </ul> <p><b>Recorridos estudiantiles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2017</b> – 172 Beneficiarios.</li> <li>• <b>2020</b> – 176 Beneficiarios.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Asistencia económica / humanitarias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2017 – 41 Beneficiarios.</li> <li>• 2019 – 85 Beneficiarios.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional INABIE 2012-2018</li> <li>• Memoria Institucional INABIE 2017</li> <li>• Memoria Institucional INABIE 2018</li> <li>• Memoria Institucional INABIE 2019</li> <li>• Memoria Institucional INABIE 2020</li> </ul> <p><b>Ver link de Memorias Institucionales en el Portal de Transparencia del INABIE:</b>  <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/informes-de-logros-y-o-seguimiento-del-plan-estrategico">https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/informes-de-logros-y-o-seguimiento-del-plan-estrategico</a></p>	
<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</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 mismo, donde los resultados han sido los siguientes:                      En la Regional Metropolitana Ozama 73</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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>En <b>2020</b> se realizaron 650 inspecciones a los proveedores de todas las modalidades, incluyendo cocinas, panaderías, plantas de leche y establecimientos comerciales de 980 que se tenían programadas, alcanzando el 66.3% de ejecución. Las inspecciones realizadas permitieron verificar el cumplimiento de los centros de operación de proveedores con los requisitos establecidos por el INABIE sobre Buenas Prácticas de Manufactura y tomar las acciones correspondientes para la corrección de no conformidades, contribuyendo así al mejoramiento continuo de las instalaciones, procesos y productos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de evaluación a proveedores del PAE.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional INABIE 2012-2018.</li> <li>• Memoria Institucional 2019.</li> <li>• Memoria Institucional 2020.</li> </ul> <p><b>Ver link de Memorias Institucionales en el Portal de Transparencia del INABIE:</b>  <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/informes-de-logros-y-o-seguimiento-del-plan-estrategico">https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/informes-de-logros-y-o-seguimiento-del-plan-estrategico</a></p>	
<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de inspección y Control de Calidad.</li> </ul>	
<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>El INABIE realizó Inspecciones a Proveedores del PAE desde el 2012 hasta el 2017;</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Panadería 1593 inspecciones,</li> <li>○ Plantas de Leche y Néctares 606 inspecciones,</li> <li>○ Suplidores PAE REAL 161 inspecciones.</li> <li>○ Suplidores PAE Fronterizo 103 inspecciones,</li> <li>○ Suplidores Jornada Extendida 4484 inspecciones</li> </ul> <p>Los demás proveedores reciben una inspección de sus productos antes de dar entrada al almacén por Técnicos de Control de Calidad dentro de esta inspección se encuentran los proveedores de textiles, Salud Bucal, Salud Visual, Salud Auditiva.</p> <p>En el INABIE fuimos evaluados en las NORTIC la cuales son normas de tecnologías de la información y comunicación, creadas por el Departamento de Estandarización, Normativa y Auditoria Técnica (ENAT), en el 2013, las cuales tienen como objetivo principal el establecimiento de estándares generales, relacionados con aspectos tecnológicos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>En el año 2019 fueron realizadas 05 auditorías internas de procesos con el fin de evaluar los procesos internos de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Inspecciones 2012 -2020.</li> <li>• Informes de auditoría de procesos 2019.</li> <li>• Informe de control de calidad de recepción de mercancía.</li> <li>• <a href="https://optic.gob.do/nortic/index.php/certificaciones/instituciones-certificadas/item/instituto-nacional-de-bienestar-estudiantil-INABIE">https://optic.gob.do/nortic/index.php/certificaciones/instituciones-certificadas/item/instituto-nacional-de-bienestar-estudiantil-INABIE</a></li> </ul>	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcomes.</p>		<p><i>En el INABIE no hemos realizado un análisis de resultados del benchmarking.</i></p>
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Para el <b>2017</b> el INABIE innovó automatizando 3 departamentos y 7 procesos, perteneciente al Programa de Alimentación Escolar.</p> <p>Para el <b>2019</b> el INABIE innovó automatizando 5 departamentos y 19 procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portales Softexpert: <a href="https://bpm.INABIE.gob.do/softexpert/login">https://bpm.INABIE.gob.do/softexpert/login</a></li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>Mediante el Plan Operativo Anual (POA) de cada departamento se mide los resultados de los líderes a nivel de gestión, los resultados han sido los siguientes: 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%. En el año <b>2020</b>, el INABIE ha obtenido importantes avances desde la Dirección Ejecutiva; la Dirección de Planificación y Desarrollo; y la Dirección Administrativa y Financiera. Sobresalen las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Definir, establecer y desarrollar canales de información que permitieron dar conocer a la</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>comunidad en general el operar institucional en tiempos tan desafiantes como los actuales de la Pandemia COVID-19.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reducción en un 90%, deuda institucional con proveedores, llevándola de \$7, 702, 054,229.00, a \$764, 423,234.21, gracias al fortalecimiento del área financiera con la contratación de 25 nuevos empleados para los procesos del área.</li> <li>○ Las informaciones sobre los programas institucionales fueron suministradas en tiempo real y de manera oportuna al total de la población dominicana, a través de los diferentes medios de comunicación disponibles.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan Operativo Anual.</li> <li>● Plan Estratégico</li> <li>● Memoria Institucional INABIE 2020.  <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/informes-de-logros-y-o-seguimiento-del-plan-estrategico">https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/informes-de-logros-y-o-seguimiento-del-plan-estrategico</a> </li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil programamos la realización de 105 actividades para el semestre julio-diciembre <b>2020</b>. Del total de actividades programadas para el periodo analizado, 25 se encuentran con un nivel de ejecución superior al 75%; 3 se encuentran entre 51 y 74%; 5 tienen un nivel de ejecución del 26% al 50 %. Mientras que 741 se encuentran en un nivel de ejecución por debajo del 25%.</p> <p>Para el semestre julio-diciembre 2020 nuestra Dirección Administrativa Financiera programó la realización de 13 actividades. Del total de actividades programadas para el período analizado 3 se encuentran con un nivel de ejecución superior al 75%; 1 se encuentran entre 51 y 74%; 1 se encuentran en un nivel de ejecución entre 26 y 50%, mientras que 8 se encuentran en un nivel de ejecución por debajo del 25%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de monitoreo de los Planes Operativos Anuales Institucionales de los años 2017 al 2020.</li> </ul> <p><a href="https://inabie.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/plan-operativo-anual-poa">https://inabie.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/plan-operativo-anual-poa</a></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</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 en el 2019 se entregaron 871,036,532.00 raciones alimenticias.</p> <p>En el 2020 solo se entregaron a los estudiantes 257,099,509.00 raciones alimenticia por motivo del Colvid-19 y se comenzaron a distribuir raciones crudas.</p> <p>La entrega de Canastas de Alimentación Escolar inició el 23 de marzo 2020 y desde esa fecha al 12 de noviembre de 2020 se entregaron 10,029,083 Canastas de Alimentación Escolar a un total de 975,609 estudiantes que representan el 56% de la matrícula atendida por el PAE de 1,744,222 escolares. En relación a los Centros Educativos, el PAE cubrió un total de 3,562 Centros, lo que representa el 60% de los 5,944 Centros Educativos a nivel nacional. En términos de raciones alimenticias, desde el mes de enero al 12 noviembre 2020 se distribuyeron unas 257,099,509 raciones, para una ejecución de un 50% sobre lo</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>programado, debido a la suspensión de las clases por la cuarentena a partir de la última semana de marzo. Se han realizado diseños y rediseños de los procesos con base a los resultados de sus desempeños con el objetivo de ser fortalecidos y mejorados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portales SoftExpert de indicadores de procesos del PAE.</li> <li>• Memoria Institucional INABIE 2012-2018.</li> <li>• Memoria Institucional INABIE 2020.  <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/informes-de-logros-y-o-seguimiento-del-plan-estrategico">https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/informes-de-logros-y-o-seguimiento-del-plan-estrategico</a></li> </ul>	
<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>		<p><i>En el INABIE no hemos realizado un análisis de los resultados de benchmarking.</i></p>
<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>Durante el período 2013-2020 el INABIE, propició articulaciones interinstitucionales, que permitieron concretar convenios y acuerdos con aliados estratégicos. Durante el período se suscribieron 39 convenios, de los cuales actualmente hay 18 vigentes, 19 concluidos o cerrados y 10 en proceso de elaboración / negociación / pendiente de firma.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional INABIE 2012-2018. <a href="https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/informes-de-logros-y-o-seguimiento-del-plan-estrategico">https://INABIE.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/informes-de-logros-y-o-seguimiento-del-plan-estrategico</a></li> <li>• Matriz de seguimiento a convenios.</li> <li>• Informe de Gestión 2013-2020.</li> <li>• Ficha de convenios y acuerdos.</li> </ul>	
<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>Mediante el sistema de automatización de proceso el INABIE disminuyendo la burocracia en los procesos básicos. Mediante la automatización el departamento de Nutrición y Aseguramiento de la calidad redujeron tiempo y papel en sus procesos. Para el año 2020, se redujeron los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Inventario Tecnológico.</li> <li>• Sistema de Ticket.</li> <li>• Automatización de formulario de Salud Auditiva.</li> <li>• Servicios Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Automatización de procesos.</li> <li>• Sistema SoftExpert. <a href="https://bpm.INABIE.Gob.do/softexpert">https://bpm.INABIE.Gob.do/softexpert</a></li> <li>• Sistema de Ticket. <a href="Aplicaciones.INABIE.Gob.do:85">Aplicaciones.INABIE.Gob.do:85</a></li> </ul>	
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p>	<p>El INABIE realizó Inspecciones a Proveedores del PAE desde el <b>2012 hasta el 2017.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Panadería 1593 inspecciones,</li> <li>○ Plantas de Leche y Néctares 606 inspecciones,</li> <li>○ Suplidores PAE REAL 161 inspecciones.</li> <li>○ Suplidores PAE Fronterizo 103 inspecciones.</li> <li>○ Suplidores Jornada Extendida 4484 inspecciones</li> </ul> <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>A través del Monitoreo al servicio de Alimentación Escolar, desde el Departamento de Gestión Alimentaria se da seguimiento al cumplimiento de las cláusulas</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>contractuales, específicamente las relativas a las entregas de dicho servicio y el cumplimiento con el programa de entrega. Se realiza una gestión de las quejas generadas, que implica la amonestación de proveedores que incumplen y el monitoreo estricto. En el año <b>2019 – 2020</b> 34 Proveedores fueron suspendidos por incumplimientos y a 5 de estos se les fue rescindidos sus contratos. El seguimiento a la alimentación en el año 2020, a partir del marzo, se vio impactada por la declaración de Pandemia, se realizó el cambio de entrega de alimentación cocida por cruda en los centros de JEE. El seguimiento se realizó de manera puntual a los centros receptores.</p> <p>El INABIE ha realizado en el año 2019, 05 auditorías internas de procesos. También contamos con las fiscalizaciones del Depto. de Fiscalización y Control.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de inspecciones.</li> <li>• Informe de auditorías internas de procesos.</li> <li>• Informes de Fiscalización y Control.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En el 2020 se programó en el Plan Operativo Anual la revisión y certificación del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo, por la pandemia COVID-19 los procesos de contrataciones fueron pausados y programados para el año 2021.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual Depto. Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad.</li> </ul>	<p><i>En el INABIE no hemos participado en concursos para premios de calidad, ni hemos obtenido certificaciones al respecto.</i></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 <b>2017</b> 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</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>un 21.13% sobre lo programado para el año. Entre los logros alcanzados por medio de la realización de las actividades del POA, se detallan por productos los siguientes:</p> <p><b>01-Raciones Alimenticias Entregadas a Estudiantes Beneficiados con el Programa de Alimentación Escolar en sus 4 Modalidades</b></p> <p>Con este producto el INABIE impacto a 1,813,096 de beneficiarios del sector educativo público, suciendo 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 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><b>02 - Programa de Alimentación Escolar Funcionando Adecuadamente en los</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Centros Educativos.</b> 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><b>03- Empresas Proveedoras del PAE Evaluadas y Productos Analizados de Acuerdo a los Estándares Del INABIE del PAE en sus diferentes modalidades:</b> 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><b>04 - Bienes y Servicios Entregados por El Programa de Salud Auditiva</b> 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,</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>equivalente a 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><b>05 - Bienes y Servicios Entregados por el Programa de Salud Bucal</b>                      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><b>06 - Bienes y Servicios Entregados por el Programa de Salud Visual.</b> La unidad de visual realizó tamizaje a 17,632 estudiantes. De estos estudiantes 102</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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><b>07 - Bienes y Servicios Entregados por el Programa de Epidemiología e Investigación</b> 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 aplicaron 1, 841,000 dosis de albendazo el 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><b>08 - Servicios de Apoyo Estudiantil Entregados.</b> 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</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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><b>09- Servicios de Participación Social Realizados</b></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 cooperativa de los 15 que estaban programados y se desarrollaron 15 asambleas de las 13 que estaban programadas.</p> <p>La ejecución financiera vela por el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. En el año <b>2020</b> el presupuesto del INABIE ascendió a RD\$25,526,458,052.28, de los cuales se ejecutaron RD\$25,455,653,316.88 para un porcentaje de ejecución de 99.72%. El INABIE realizó una inversión de RD\$ 22,778,602,104.46 en la alimentación escolar, lo que representa el 99.97% del presupuesto ejecutado. En el servicio de salud se ejecutó un monto de</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>RD\$24,882,409.37 para una ejecución de un 92.00% sobre lo programado para el año. En relación a la utilería escolar se ejecutó un monto de RD\$1,212,012,116.45 para una ejecución de un 100% sobre lo programado para el año.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual.</li> <li>• Presupuesto Anual.</li> <li>• Reportes de Ejecución Presupuestaria.</li> </ul>	
<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>Mediante la Unidad de Auditoria Gubernamental de la contraloría instalada en nuestra institución se realizan las auditorias correspondientes a la gestión financiera mensualmente.</p> <p>De los cuales ha recibido los siguientes datos: Durante el mes de mayo del 2016 se auditaron 826 expedientes de los cuales se devolvieron el 1.45% siendo los hallazgos más frecuentes los siguientes:</p> <p>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 gasto.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de auditoría de la contraloría.</li> </ul>	
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</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, el alimento 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 de la obra de RD\$ 2.07 de gasto indirecto de RD\$ 2.61. Para un precio total de RD\$ 43.00 para primaria y RD\$ 45.00 para secundaria. Para un desglose de precio por cada plato verificar la evidencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura de costo de los diferentes servicios.</li> </ul>	

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