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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Instituto Nacional de Bienestar Magisterial**

**FECHA**

**Julio 2021**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

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

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

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

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

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

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

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.
Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

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

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

### Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.

- Trabaje un criterio a la vez.

- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.

- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

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

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: "No existe", "No se ha realizado".

- Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.

- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.

- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### CRITERIO 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 |
|---|---|---|
| 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.<br><br>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. | La Institución formalizo su marco estratégico mediante Resolución aprobada por el consejo de directores es revisada cada 4 años en la formulación de la Planificacion Estratégica Institucional, La formulación y desarrollo de la misión y visión en el marco estratégico incluyeron talleres de integración donde se desarrollaron varias dinámicas; en dicha actividad participaron todos los servidores públicos de la institución, así como de miembros del Consejo de Directores que representan los grupos de interés.<br>**Evidencias**:<br>• Misión y Visión Institucional<br>• Planes Estratégicos institucionales<br>El marco de valores institucionales se aprueba mediante Resolución del Consejo de Directores del INABIMA El establecimiento de este marco de valores fue resultado de la naturaleza y misión de la institución alineados a la visión estratégica y así como respetando el marco general del sector público.<br>La elaboración de los valores y su definición Fue resultante de un taller de integración Donde se desarrollaron varias dinámicas; en | |

| | | |
|---|---|---|
| | Dicha actividad participó todos los servidores públicos de la institución, así como de miembros del Consejo directores que representan los grupos de interés.<br>**Evidencias**:<br>• Valores institucionales<br>• Planes Estratégicos institucionales. | |
| 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. | Se ha implementado una estrategia de comunicación y difusión de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a todos los empleados y grupos de interés a través de diversos medios: Inducción a personal de nuevo ingreso, Código de ética institucional, firmas de correos electrónicos institucionales, las redes sociales, carnets institucionales, protectores de pantallas, murales internos, reuniones, talleres, actividades de integración, entre otras.<br><br>**Evidencias:**<br>• Manual de inducción,<br>• Código de ética, Brochures.<br>• Lista de asistencia de inducción institucional | |
| 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. | La misión, visión y valores de la institución está siendo revisada actualmente en el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional 2020-2024.<br><br>**Evidencias:**<br>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024. | |
| 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. | El INABIMA, en aras de garantizar el comportamiento ético de la gestión, y resolver los conflictos que surjan fue creado el Comité de Ética. Para prevenir comportamientos no éticos y a la vez apoyar al personal que trata dilemas éticos hemos | |

| | | |
|---|---|---|
| | elaborado el Código de ética. Igualmente hemos implementado el uso de buzones de denuncia de situaciones anómalas relacionados con dilemas éticos.<br>**Evidencias:**<br>• Vinculación del INABIMA al Sistema 311 de registro de Denuncias, Quejas Reclamaciones y Sugerencias.<br>• Registro de participantes de los talleres de relaciones laborales y función pública.<br>• Diplomado de Ética Pública. Fue conformada la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).<br>• Código de ética, Lista de asistencia a los talleres de socialización del Código de Ética Institucional. | |
| 6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. | La máxima autoridad del INABIMA ha desplegado, a través de todos los líderes de la institución, una cultura de transparencia y prevención de la corrupción, de modo que se han identificado las potenciales áreas de conflictos de intereses, y se ha empoderado a los líderes a multiplicar los conocimientos en ese aspecto, y puedan ser canalizados al Comité de Ética.<br>El Comité de Ética socializar periódicamente con todos los equipos las directrices establecidas en el Código de ética y en caso de identificar potenciales conflictos, tratarlo con la comisión de ética.<br>**Evidencia:**<br>• Registro de participantes de los talleres de relaciones laborales y función pública.<br>• Diplomado de Ética Pública. Encuesta del Comité de Ética. | |

| | | |
|---|---|---|
| 7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo). | • Vinculación del INABIMA al Sistema 311 de registro de Denuncias, Quejas Reclamaciones y Sugerencias<br>• Código de ética, Lista de asistencia a los talleres de socialización del Código de Ética Institucional.<br>• Informe de elaborado por el Código de Ética.<br>En el INABIMA se ha trabajado de forma cercada la integración entre los empleados, haciéndolos participes de la toma de decisiones, las elaboraciones de panes y proyectos, la conformación de comités de trabajo, identificación de líderes y responsables en las áreas de trabajo para el desarrollo de proyectos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, y en su Planes Operativos Anuales.<br>**Evidencias:**<br>• Circular conformación de Comité de Calidad, CAMWEB, Compras y Contrataciones, Inversiones. PEI 2021-2024, Planes Operativos Anuales,<br>• Talleres, reuniones y actividades de integración "La Clave del éxito Soy yo" y "Sinergia en Acción".<br>• Concurso de valores, Imagen de Éxito. | |

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

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

| | | |
|---|---|---|
| 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.<br><br>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. | El INABIMA redefine su estructura organizacional a partir de una evaluación diagnostica realizada con el acompañamiento de analistas del Ministerio de Administración Pública. Lo cual posteriormente resulta en una Estructura Organizacional Con los lineamientos estratégicos bien definidos, donde se establecieron los niveles, funciones, responsabilidades y competencias de las áreas. De igual modo se ha planificado la operatividad de la institución en base al Plan Estratégico institucional.<br>**Evidencias:**<br>• Informe Diagnostico y Organigrama Institucional.<br>• Resolución DEG-INABIMA<br>La Institución a partir del Decreto No. 243-3 se establece una estructura técnica y orgánica para su funcionamiento. Posterior a eso, en el 2014 se identifica la necesidad de reestructuración de la estructura orgánica, ahora en el marco de las normativas del MAP y en virtud de la visión estratégica de la institución, así como la propia naturaleza de la institución en el ámbito de la seguridad social y las resoluciones de los órganos rectores (SIPEN, CNSS).<br>En la institución se incorporó la evaluación basado en competencias, se elaboró Diccionario de Competencias Laborales y Comportamientos, formulario de acuerdos del desempeño, etc., los cuales surgen por cambios en la razón de ser de la organización, así como por cambios en el entorno del ámbito político. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencias:**<br>• Organigrama Institucional. Resolución del Consejo de Directores del INABIMA No. 001-15.<br>• Carta solicitud de aprobación de nueva estructura dirigida al MAP.<br>• Diccionario de competencias acuerdos de desempeños. | |
| 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). | El INABIMA, en aras de cuantificar los resultados de los proyectos planificados ha establecido un esquema de seguimiento y medición de los logros conforme lo establecido en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y los Planes Operativos Anuales.<br>**Evidencias:**<br>• Planes Operativos Anuales.<br>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Tabla de indicadores (matriz de evaluación de proyectos). | |
| 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard"). | El INABIMA ha estado en continuo desarrollo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), donde hemos dado cumplimiento a las normas. Así mismo, hemos elaborado un manual de administración de riegos con la finalidad de mitigar riesgos. Contamos con un sistema de planificación, monitoreo y evaluación con el objetivo de monitorear los logros estratégicos y objetivos operativos de la institución.<br>**Evidencias:**<br>• Matrices NOBACI del Ministerio Administrativo de la Presidencia, Matriz Control de los POA, Consolidado POA, Informes avances trimestrales POA, | |

| | | |
|---|---|---|
| 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. | • Matriz Cumplimiento PEI 2021-2024,<br>• Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.<br>La institución durante la elaboración de su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 realizó un análisis diagnóstico de la institución (FODA,) en el cual se identificaron las oportunidades y necesidades en los cuales la entidad debía focalizar sus esfuerzos durante ese periodo del Plan.<br>El INABIMA, además cada año el autodiagnóstico basado en el Marco Común de Evaluación CAF y se enmarca dentro de su gestión el indicador en el SISMAP de monitoreo de calidad para su remisión y evaluación anual. Igualmente, el INABIMA se ha estado trabajando en la Implementación de un sistema de gestión de calidad.<br><br>**Evidencias:**<br>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.<br>• Indicador SISMAP (Autoevaluación CAF).<br>• Certificados de Formación de Auditores Internos. | |
| 6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. | A los fines de formular y alinear la estrategia de administración electrónica con los objetivos operativos de la institución, el INABIMA está inmerso en el proceso de certificación NORTIC obteniendo a la fecha tres certificaciones (E1, A2 y A3), Igualmente los ciudadanos que pueden acceder a servicios en líneas a través de nuestro portal institucional y republica digital. | |

| | | |
|---|---|---|
| | En este año (2021) el INABIMA solicita a la OPTIC la certificación de las NORTIC A4 la cual está en proceso.<br>Igualmente, contamos con la política aprobada para tener acceso y realizar trabajo remoto.<br><br>**Evidencias:**<br>• Portal institucional, Certificaciones Nortic (E1, A2 y A3).<br>• Servicios del INABIMA en línea. Servicios Republica Digital.<br>• Política de Acceso Remoto | |
| 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. | La institución ha formado equipos de trabajo según las prioridades y los planes proyectados (ya sea por comités o equipos de proyecto/trabajo), así mismo se cuenta con diferentes herramientas para la gestión de este tipo de actividades. En adición, se fomenta el trabajo en equipo mediante capacitación a los diferentes niveles gerenciales. También, las instalaciones fueron remozadas para garantizar un buen ambiente laboral, con una distribución confortable, moderna y adecuada, con equipos y recursos tecnológicos actualizados.<br>**Evidencias:**<br>• Capacitaciones impartidas, Imágenes remodelaciones y mantenimientos en las instalaciones, comités de trabajos, minutas. | |
| 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. | El INABIMA cuenta con un Departamento de Comunicaciones con el propósito de mejorar la comunicación hacía lo externo de la institución y lo interno. Igualmente | |

| | | |
|---|---|---|
| | contamos con actividad continua en las redes sociales como: Facebook, Twitter e Instagram, entendiendo que estos medios hoy en día pasan a ser indispensable para toda organización. Las redes sociales implican una gran ventaja en la colectividad proporcionando un acercamiento más directo entre la institución, ciudadanos colaboradores, etc. Contamos también, con el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), el cual es un sistema que procura transparencia y agilidad en la gestión de correspondencia oficial que ingresa, circula internamente o sale de la institución.<br>**Evidencias:**<br>• Organigrama del INABIMA Dpto. de Comunicaciones.<br>• Publicaciones en Facebook, Twitter e Instagram, Herramienta TRANSDOC.<br>• Política de comunicaciones Interna y externa | |
| 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados. | El INABIMA ha demostrado el compromiso de realizar cambios y mejoras, promoviendo una cultura de innovación en provecho de los ciudadanos clientes de la organización. En ese sentido se recibe y da respuesta a inquietudes en tiempo real a través del portal web, de igual modo el usuario puede dar seguimiento a sus solicitudes por esa misma vía. De igual modo INABIMA se incorporado al Centro de Contacto Gubernamental de Atención al ciudadano (*GOB o *462) con el fin de que los ciudadanos puedan tener información respecto a los servicios que se ofrecen de una manera rápida. | |

| | | |
|---|---|---|
| 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes. | **Evidencias:**<br>• TRANSDOC, portal web: www.inabima.gob.do<br>• informe de estadísticas OPTIC (*GOB y *462).<br>• Resolución del Consejo de Directores del INABIMA No. 001-16 que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2016-2020.<br>• Documento PEI 2021-2024<br>El INABIMA ha creado una cultura de comunicación, donde tanto la empleomanía como los grupos de interés han tenido oportunidad de conocer los cambios, sus iniciativas y efectos.<br>**Evidencias:**<br>• Invitaciones e Imágenes del Lanzamiento del Plan Estratégico 2016-2020.<br>• Documento PEI 2021-2024.<br>• Registros de participantes PEI 2021-2024.<br>• Consulta Pública programa de servicio de Seguro Funerario. | |

## 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 |
|---|---|---|
| 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. | En INABIMA se predica con el ejemplo, ya que, desde la máxima autoridad, así como toda la empleomanía trabaja apegado a lo establecido en la misión, visión y valores institucionales, así como lo establecido en la Ley de Función Pública y su reglamento de aplicación, y para ello realiza talleres de integración donde se promueven la misión, visión y valores. | |

| | | |
|---|---|---|
| | Esto también se evidencia en el compromiso y cumplimiento de los Planes Operativos, la participación de funcionarios en Comisión de Ética, cumpliendo así las leyes y todas las normativas y Carta compromiso al Ciudadano.<br>Implementación del concurso de Reconocimiento Empleado del trimestre, basado en los valores institucionales.<br>**Evidencias**:<br>• Reconocimiento Empleado del trimestre<br>• Registro de participantes<br>• Minuta del Comité de Ética.<br>• Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022 | |
| 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. | En el INABIMA los diferentes departamentos realizan reuniones semanales con la Dirección Ejecutiva General y a su vez reuniones con los integrantes de los departamentos para el cumplimiento de actividades relacionadas y logro de objetivos. Las instalaciones fueron remozadas teniendo en cuenta la diversidad funcional de nuestros colaboradores, así como que se cuenta con una variedad de colaboradores en distintos rangos de edad, con variedad de género, nacionalidad.<br>**Evidencia**:<br>• Acta de Reuniones, Conformación de Comités, Actividades de Integración, imágenes de instalaciones. | |
| 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. | En el INABIMA se realizan diferentes tipos de reuniones de integración con el fin de informar sobre los compromisos de la institución ante sus grupos de interés. | |

| | | |
|---|---|---|
| 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. | La Institución cuenta con una herramienta de transparencia Documental TRANSDOC la cual permite informar a los colaboradores asuntos relacionados con la institución.<br>**Evidencias**:<br>• Encuesta de Ética, Circulares, Memorandos, Invitaciones, Actividades de Integración.<br>• Comunicaciones enviadas por TRANSDOC.<br>Actualmente el INABIMA cuenta con proyectos de capacitación de parte del Departamento de RRHH, los cuales van de la mano con los objetivos del PEI 2021 – 2024.<br>Al inicio de año cada supervisor de área establece el acuerdo de desempeño con la socialización de cada uno de los colaboradores bajo su dependencia, evaluándolo periódicamente, mediante el formato de evaluación basado en competencias, aprobado por el MAP. Dicha evaluación permite retroalimentar a los empleados de su desempeño, tanto de forma grupal como individual.<br>**Evidencias**:<br>• Memorando de solicitud de capacitaciones, POA 2021, PEI 2021-2024.<br>• Política de Capacitación, Acuerdos del Desempeño, formulario de acciones relevantes.<br>• Certificados programa de Liderazgo de BARNA | |

| | | |
|---|---|---|
| 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. | El INABIMA ha realizado actividades de integración (talleres) los cuales velan por un mejoramiento continuo del desempeño de sus colaboradores.<br>En el INABIMA se realiza la evaluación por desempeño, la cual permite la retroalimentación a los empleados.<br>**Evidencias:**<br>• Registro de participantes e márgenes Talleres de integración.<br>• Acuerdos del Desempeño, formulario de acciones relevantes. | |
| 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. | Actualmente a los colaboradores del INABIMA se les asigna participación en los diferentes proyectos institucionales que tienen como objetivo el desarrollo de la institución y de los mismos.<br>En el INABIMA se realizan informes de rendición de cuenta con frecuencia anual, igualmente fomentamos el logro de los objetivos por medio de la evaluación del desempeño.<br>**Evidencias**:<br>• Creación Comités, Actividades de Integración, Designación de responsables por Actividades del POA y las reuniones de equipos.<br>• Informe de rendición de cuentas.<br>• Evaluación por Desempeño. | |
| 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. | El INABIMA motiva a sus colaboradores a ser parte de sus proyectos y los mismos cuentan con entrenamiento y capacitaciones para el mejor desempeño en las actividades. Como parte del Eje Estratégico de Gestión del Talento y la profesionalización de los colaboradores del INABIMA, hemos estado | |

| | | |
|---|---|---|
| | creando las bases para la materialización de talleres, diplomados, charlas y conferencias virtuales en el plano interno, que promuevan las competencias y capacidades necesarias para incrementar la calidad de los servicios. En ese orden, se ha llegado a aproximadamente el 90 % de hombres y mujeres que forman parte de la fuerza laboral del INABIMA, esto con el objetivo de mejorar su desempeño en las diferentes tareas y funciones que realizan.<br><br>**Evidencias**:<br>• Listados de asistencia de capacitaciones,<br>• Premios por empleado del trimestre.<br>• Informe de rendición de cuentas. | |
| 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. | Los directivos del INABIMA designan Comisiones y Comités de trabajo para el empoderamiento de las actividades relacionadas con los diferentes grupos de interés de la institución.<br>Un mecanismo para tener una percepción de los empleados son las encuestas de clima organizacional aplicadas a los colaboradores, a partir de las cuales se elaboran planes para mejorar continuamente.<br>**Evidencias**:<br>• POA, Coaching de Liderazgo y Comisiones y Comités de trabajo.<br>• Informe de encuesta Clima Organizacional, Plan de acción. | |
| 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. | En el INABIMA se reconoce el trabajo y esfuerzo de los colaboradores los cuales son estimulados con bonos y reconocimientos por sus méritos a lo largo de un año. | |

| | | |
|---|---|---|
| 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. | El INABIMA elaboró y aprobó una política de Remuneración e incentivo.<br>Implementación del concurso de Reconocimiento Empleado del trimestre, basado en los valores institucionales, Trabajo en equipo y Competencias.<br>**Evidencias**:<br>• Bonos Navideños, Reconocimientos premio valor, bonos por desempeño.<br>• Política de Remuneración e incentivo.<br>El INABIMA, en apego a las disposiciones establecidas en la Ley de Función Pública y su reglamento de aplicación, respeta las necesidades de su empleomanía, al tiempo de que responde a las necesidades y circunstancias de sus colaboradores, tomándose en cuenta tanto en su aspecto laboral como personal. Atiende a solicitudes de apoyo para fines académico,<br>**Evidencias**:<br>• Correos de sociabilización de cumpleaños,<br>• Fallecimientos de familiares, Logros académicos y anuncios de nacimientos de hijos e hijas de los colaboradores.<br>• Permisos para realizar estudios y/o pasantías. Ayuda a colaboradores. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 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. | El INABIMA forma parte de diferentes consejos de directivos, en instituciones de los grupos de interés, por lo que las necesidades del sector son planteadas y se | |

| | | |
|---|---|---|
| | da seguimiento cercano en aras de satisfacer las mismas.<br>El INABIMA evalúa y mide la opinión a los ciudadanos/clientes con relación a los servicios que brinda la institución aplicando encuestas de satisfacción.<br>**Evidencias**:<br>• Documento PEI 2021-2024, Comunicación donde el Director Ejecutivo del INABIMA muestra que miembro de consejo de directores. Análisis de estudios actuariales.<br>• Miembro de Comité Nacional de Educación (Comunicación del MINERD No.1235, informe de encuetas. | |
| 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. | El INABIMA mantiene una relación con los diferentes consejos de sus grupos de interés así aportando proyectos e ideas para la formulación de nuevas políticas en beneficio de los maestros.<br>**Evidencias:**<br>• Miembro del Consejo de Directores del SEMMA.<br>• Miembro del Comité Nacional de Educación.<br>• Reuniones con el CNSS, Reuniones periódicas con la SIPEN. | |
| 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. | El INABIMA está comprometido al cumplimiento de las leyes que lo rigen y de igual forma da seguimiento a las nuevas resoluciones y actualizaciones que modifiquen la misma.<br>**Evidencias:**<br>• Ley No. 66-97, modificada por la Ley No. 451-08, Ley No. 87-01, Ley No. 1-12 sobre Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, | |

| | | |
|---|---|---|
| | Resoluciones de la SIPEN (Resolución No. 364-14), Resoluciones del CNSS,<br>• Pacto Nacional Educativo, Plan Decenal de Educación<br>• Plan Estratégico Institucional | |
| 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. | El INABIMA realiza constantes reuniones para la verificación de cumplimiento de los objetivos plasmados en el Plan Estratégico Instituciones y también los Planes Operativos Anuales.<br>**Evidencia:**<br>• Reuniones periódicas Departamentales, y Documento PEI 2021-2024. | |
| 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. | El INABIMA tiene diferentes alianzas con instituciones que desarrollan proyectos para un desenvolvimiento óptimo de sus actividades.<br>**Evidencia**:<br>• Convenios PNUD (TRANSDOC), Ministerio de Hacienda (SIGEF) y Portal de compras y contrataciones, Certificación de la OPTIC (Desarrollo). | |
| 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. | El INABIMA mantiene relaciones estratégicas con las diferentes autoridades políticas desde su Dirección General Ejecutiva con Instituciones como: MINERD, ADP, SEMMA, CNSS, SIPEN, CNE, PNUD.<br>**Evidencias**:<br>• Comunicaciones de reuniones,<br>• Síntesis informativas del INABIMA, imágenes. | |

| | | |
|---|---|---|
| 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.). | Actualmente el INABIMA cuenta con la alianza estratégica con el Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo con la implementación del sistema TRANSDOC, También se puede mencionar alianzas con el INFOTEP, CAPGEFI, INAFOCAM y CNSS.<br>**Evidencias**:<br>• Comunicación de implementación de sistema.<br>• Diplomados y talleres, listas de asistencias, contratos. | |
| 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. | El INABIMA participa en actividades organizadas por otras instituciones y grupos de interés.<br>**Evidencia**:<br>• Reuniones ADP, MINERD, CNSS, SEMMA, CNE, SIPEN, CLAD, Congreso de Seguridad Social. | |
| 9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. | El INABIMA constantemente promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de organización, así como de los servicios que ofrece, a través de, revistas, programas radiales y televisivos, brochures, Carta Compromisos, redes sociales, portal web, etc.<br>**Evidencias**:<br>• Prensa escrita y audiovisual, Portal Web: Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram)<br>• Programas de Radio y TV ("Hablan los educadores" y "Café para dos"), revistas, brochrures. | |
| 10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés. | El INABIMA, a través de su departamento de comunicaciones, ha definido y desarrollado una estrategia de marketing con el fin de dar a conocer, promocionar, reconocer e | |

| | | |
|---|---|---|
| | informar sobre los productos y servicios que ofrece, así como para difundir los avances, alcances, noticias, actividades e informaciones relevantes de la institución.<br>La institución ha elaborado la carta compromiso al ciudadano y brochures con el objetivo de dar conocer a sus usuarios todo lo relacionado a los diferentes servicios ofrecidos.<br>**Evidencias:**<br>• Prensa escrita y audiovisual, Portal Web: Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram), Programas de Radio y TV ("Hablan los Educadores" y "Café para dos"), carta Compromiso.<br>• Brochures de los distintos servicios del INABIMA. | |

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. | El Instituto Nacional de Bienestar Magisterial tiene identificado correctamente sus grupos de interés, siendo establecido desde su creación por la Ley 66-97 Orgánica de Educación y su modificación con la Ley 451-08, como una institución que administra y coordina un Sistema Integral y Mejoramiento de la Calidad de Vida de los Docentes activos, Jubilados y Pensionados | |

| | | |
|---|---|---|
| | del Ministerio de Educación. Esta institución que emite sus políticas internas y externas a través del Consejo de Directores, donde las principales entidades vinculadas al INABIMA son: el MINERD, el Ministerio de Trabajo, el Ministerio de Hacienda, el Instituto Dominicano de Seguros Sociales y la Asociación Dominicana de Profesores. Así mismo, como entidad vinculada al sector de la Seguridad Social está la Superintendencia de Pensiones, la Superintendencia de Valores, La Dirección de Administración y defensa de la Seguridad del afiliado, el Consejo Nacional de la Seguridad Social, la Tesorería de la Seguridad Social, Comisiones Médicas Regionales y Nacional y UNIPAGO. Así mismo el INABIMA como entidad vinculada al sector magisterial y el mejoramiento de su calidad de vida, forma parte de los Consejo del SEMMA, de la Cooperativa de Maestros y de las instituciones dependientes del Ministerio de Educación. Además, cabe destacar que por ser una entidad descentralizada podemos interactuar con organismos no gubernamentales para convenios o proyectos inherentes.<br>**Evidencia:**<br>• Ley 66-97, Ley 451-08, Decreto 243-03, Ley 87-01. | |
| 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. | En el INABIMA contamos con sistemas para realizar el procesamiento de la data que nos solicitan los grupos de interés con los que nos relacionamos, como en el caso de UNIPAGO que contamos con el sistema SIGEBEN para el registro de los casos de | |

| | | |
|---|---|---|
| | Pensión por Discapacidad y el SUIR; La institución, también cuenta con buzones de sugerencia, quejas y reclamaciones distribuidos en la oficina principal y los 11centros de servicio a nivel nacional para los usuarios y/o clientes externos; De acuerdo a lo previsto en el Plan Estratégico Institucional se procede a contratar una empresa externa para realizar una encuesta de satisfacción a nivel nacional, a fin de conocer las expectativas del cliente.<br>**Evidencias:**<br>• Contratos con UNIPAGO.<br>• Instructivo ¨Manejo de Buzones de Calidad¨ DAU-IE-01.01<br>• Informe de encuesta de satisfacción a los afiliados del INABIMA. | |
| 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. | El INABIMA, cuenta con los comités de Ética, Calidad, Webcam, Comité mixto de Seguridad y Salud, Comité Estratégico, Compras y Contrataciones e Inversiones los cuales dentro de sus objetivos está el análisis de las variables políticas-legales y culturares, así como las económicas que podrían impactar la gestión de la institución; Así mismo, dentro del Departamento Jurídico, se administra un equipo de trabajo que constantemente están trabajando las nuevas resoluciones, leyes y reglamentos que atañen las operaciones que ejecuta la institución.<br>**Evidencia:**<br>• Circular de los comités, Minuta de reuniones. | |
| 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el | La Institución bienalmente recopila los logros y las estadísticas que enmarcan el | |

| | | |
|---|---|---|
| desempeño/desarrollo de la organización. | desarrollo y fortalecimiento de la institución, compilándose así las Memorias Institucionales y, anualmente, las rendiciones de cuentas enviadas a presidencia ; El INABIMA, de manera trimestral publica en el portal institucional las estadísticas de gestión de cada uno de los servicios que provee a sus usuarios y semestralmente se publica un informe de gestión de la ejecución del Plan estratégico Institucional, así como de los Planes Operativos Anuales.<br>**Evidencia**:<br>• Memorias institucionales y rendición de cuentas.<br>• Informes semestrales de gestión, estadísticas trimestrales. | |
| 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). | La institución durante la elaboración de su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 realizó un análisis diagnóstico de la institución a través de la herramienta FODA, en la cual se identificaron las oportunidades y necesidades en los cuales la entidad debía focalizar sus esfuerzos durante ese periodo del Plan.<br>El INABIMA cada año el autodiagnóstico basado en el Marco Común de Evaluación CAF y se enmarca dentro de su gestión el indicador en el SISMAP de monitoreo de calidad para su remisión y evaluación anual.<br>**Evidencia**:<br>• Documento Plan Estratégico 2021-2024, Indicador SISMAP. | |

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

| | | |
|---|---|---|

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 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. | El INABIMA, en su concepción del Plan Estratégico Institucional define inicialmente su marco estratégico que estimula a la institución a redefinir su misión, visión y valores y a su vez en base a estos definir sus ejes estratégicos y objetivos que involucran a la organización y sus individuos a una sola visión a corto y mediano plazo. Esto se traduce es sus Planes Operativos Anuales, que son monitoreado y analizados atreves de un Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.<br>**Evidencias**<br>• Documento Plan Estratégico Institucional 2021-2024.<br>• Planes Operativos Anuales. | |
| 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. | La institución como Entidad del Ministerio de Educación, tiene el compromiso con el Pacto Educativo y el Plan Decenal de Educación; así en el marco del sector de la seguridad social, con las Resoluciones emanadas para el mejoramiento o regulación de la administración de los fondos de pensiones, fueron previstos dentro de los Planes Operativos.<br>**Evidencias**:<br>• Sistema de Planificación Monitoreo y Evaluación<br>• Planes Operativos Anuales | |
| 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. | El INABIMA diseño una gestión de seguimiento y monitoreo a partir del su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y su despliegue y ejecución se concretizó en sus Planes Operativos Anuales.<br>**Evidencias**: | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Sistema de Planificación Monitoreo y Evaluación<br>• POA acápite de seguimiento y control<br>• Listado de asistencia) | |
| 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. | El presupuesto del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial se compone de la Administración del sistema de la seguridad social con el aporte del 0.5, la asignación presupuestaria de la Dirección General de Presupuesto, aprobado por el MINERD, el aporte de afiliación del Plan Odontológico y el aporte de afiliación del Seguro Funerario. Los cuales son coordinados y dispuestos para la programación de los Planes y Proyectos Anuales.<br>**Evidencias:**<br>• Presupuesto anual<br>• Planes Operativos Anuales | |
| 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. | Los proyectos y actividades que se administran según el Producto y según su vinculación con los intereses de los clientes del instituto quedaron reflejados en el Plan Estratégico institucional y a su vez en su Plan Operativo, en el cual se le designa el recurso según la dimensión dé cada actividad o insumo requerido para ese proyecto en particular.<br>**Evidencias:**<br>• Planes Operativos Anuales<br>• Documento Plan Estratégico Institucional 2021-2024 | |
| 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. | • | No se ha realizado |

**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. | El Consejo de Directores del INABIMA emana las políticas integrales y estratégicas que dieron de prioridad de acuerdo a la visión estratégica las principales líneas de acción bajo el amparo de los compromisos que asume la institución ante el MINERD y las entidades de la Seguridad Social.<br>También, el INABIMA identifica sus macro-procesos y su estructura de servicios mediante el Mapa de Procesos y el Mapa de Producción; Documento Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Planes Operativos.<br>• Mapa de Procesos y Mapa de Producción. | |
| 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. | Los Objetivos institucionales según el Marco Estratégico a un periodo de cuatro años, se traducen claramente en actividades, tareas e insumos y se definen las áreas ejecutoras de cada una.<br>**Evidencias**:<br>• Acuerdos de desempeño Planes Operativos.<br>• Plan de Compras y Contrataciones. | |
| 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). | Los Planes Operativos del INABIMA se establecen con indicadores de gestión y entregables trimestrales que serán evaluados según el control y seguimiento establecidos lo cual permitirá ir viendo el desempeño de los lideres ejecutores y su cumplimiento con la calidad.<br>**Evidencias:**<br>• Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación, informes de gestión. | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Planes Operativos, Plan Estratégico 2016-2020. | |
| 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. | La Dirección Ejecutiva, de acuerdo a su visión estratégica de seguimiento y monitoreo, establece una reunión quincenal con sus líderes de proyectos o unidades ejecutoras. Además, se ejecutan un encuentro con todos los colaboradores de la institución a nivel nacional a fines de socializar los proyectos del año entrante y además comunicar los resultados de la gestión del año anterior.<br>**Evidencias**:<br>• Listado de asistencia.<br>• Planes Operativos, Informe de Gestión trimestral. | |
| 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. | La Dirección Ejecutiva como parte de su estrategia de seguimiento y monitoreo a los planes y proyectos, adquirió una herramienta de monitoreo y seguimiento y el método de reportes, Informes Estadísticos Trimestrales e informes de gestión semestrales con indicadores de avances en cuanto al cronograma y presupuesto, por producto, por líder y por unidad ejecutora; El proceso de evaluación por desempeño como método de evaluación periódica, mediante elaboración de procedimientos, guías, formatos de acuerdo y remisión al Ministerio de Administración Pública. **Evidencias:**<br>• Informe de avances y planes operativos.<br>• Procedimiento y Guía de Evaluación por Desempeño institucional.<br>• Estadísticas de los servicios trimestrales | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación. | |
| 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). | El INABIMA cuenta con una herramienta de gestión que permite evaluar el avance en torno al cronograma y el presupuesto ejecutado de los planes operativos anuales; también ha implementado la herramienta de la evaluación por desempeño mediante guías y procedimientos que permiten medir la rendición de los colaboradores mediante los resultados de metas, competencias y ética disciplinaria.<br>**Evidencias:**<br>• Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación SISPME.<br>• Procedimiento y Guía de Evaluación por Desempeño institucional. | |
| 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. | La institución a partir del 2014, inicio los trabajos con el Ministerio de Administración Pública, para rediseñar y reorganizar el organigrama institucional con el fin de que el mismo estuviese alineado a las estrategias de la institución. Así mismo, se cuenta con un Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación SISPME.<br>**Evidencias**:<br>Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación SPME. | |

## 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. | El Desarrollo de nuestro Plan Estratégico institucional y de nuestros Planes Operativos, ha posibilitado el diseño de una estrategia de control y seguimiento en el cual las unidades ejecutoras tengan el empoderamiento de tomar las decisiones ejecutorias y contar con su Presupuesto para el insumo de sus actividades, lo cual permite el despliegue de una cultura amena de trabajo desde la alta Dirección hasta las unidades técnicas. A su vez, la Institución ha ido conformando varios comités de trabajo, lo cual les permite a los integrantes tener un espacio de desarrollo e innovación en la resolución de problemas. **Evidencia**:<br>• Comité Estratégico, comité de compras, comité de ética, comité de calidad, comité CAMWEB, comité de inversiones, comité de préstamo. | |
| 2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio. | A partir de la elaboración del Plan Estratégico Institucional, se identificaron los indicadores de gestión y se preparó el Plan Operativo tomando en cuenta estas variables para visualizarse de forma trimestral y anual. En ese sentido, se adquirió un Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación para monitorear las tendencias, riesgos y avances de cada indicador por proyectos, donde la Dirección Ejecutiva en sus reuniones de seguimiento puede en base a estos tomar decisiones de cambios o priorizaciones que impacten o mejoren los servicios y procesos.<br>**Evidencias:** | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Documento Plan Estratégico 2021-2024, Planes Operativos, minutas de Reuniones<br>• Ver sistema de planificación, monitoreo y evaluación SISPME<br>• Informes semestrales de gestión. | |
| 3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes. | Se implementaron dos plataformas tecnológicas que ayudaron a mejorar la interacción con diversos grupos de interés. Estas plataformas son el SUIR y el SIGEBEN lo cual ha contribuido a la sistematización de los procesos que antes se realizaban manualmente, igualmente se ofrecen servicios en línea a los ciudadanos.<br>**Evidencia:**<br>• SIGEBEN Y SUIR.<br>• Servicios en línea | |
| 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.). | El INABIMA atreves del PNUD adquirió un sistema integrado, para automatizar los procesos y así poder obtener información oportuna y eficaz que nos permita dar un mejor servicio. Así mismo, se cuenta con un Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación SISPME, a fin de evaluar el seguimiento de las ejecutorias de los planes, programas o proyectos.<br>**Evidencia:**<br>• Sistema de Planificaron, Monitoreo y Evaluación SPME. | |
| 5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios parta la implementación de los cambios planificados. | Los recursos son designados en un presupuesto aprobado, de acuerdo a los proyectos y actividades programados en los planes operativos y según el área o unidad ejecutora.<br>**Evidencias**<br>• Planes Operativos Anuales | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Documento Plan Estratégico institucional 2021-2024 | |
| 6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba. | El INABIMA funciona inicialmente con un Consejo de Directores del cual se emanan las políticas integrales de gestión y a su vez la Dirección Ejecutiva que establece las líneas de acción estratégica y las prioridades atendiendo a las Resoluciones de su Consejo. Esto a su vez, es apoyado por los proyectos identificados por las áreas que atienden a necesidades para el buen funcionamiento de la institución. Según lo establecido en el control y seguimiento de proyectos se producen las reuniones trimestrales donde se comunica el desarrollo de los programas y además las prioridades de la institución. Así mismo Recursos Humanos emite circulares de comunicación a fin de comunicar a todo el personal de novedades.<br>**Evidencia:**<br>• Informe, listado de asistencia, modelo de circulares y memos, correos de comunicaciones y circulares de la Dirección Ejecutiva. | |
| 7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. | La Institución cuenta con una herramienta de transparencia Documental TRANSDOC la cual permite a los clientes externos identificar el curso de su comunicación y su dirección dentro de la institución y que además permite monitorear el estatus de las mismas, la institución cuenta con 6 servicios disponibles en línea, con el objetivo de mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos.<br>**Evidencia:** | |

| | | |
|---|---|---|
| | • TRANSDOC,<br>• Servicios en línea del INABIMA (República Digital). | |

## 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 |
|---|---|---|
| 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. | En diciembre de 2016 la Dirección General Ejecutiva en coordinación con el Depto. de Recursos Humanos realizó reuniones con cada encargado de área para el levantamiento de las necesidades de personal alineadas a la estructura organizacional y a la carga laboral que implican los proyectos y programas. Estas necesidades están plasmadas en los Planes Operativos Anuales.<br>El Departamento de Recursos Humanos, selecciona y contrata el personal idóneo necesario para el correcto desenvolvimiento de la organización, el perfil que demanda el puesto y la Institución.<br>Existe un enfoque especial en el reconocimiento del empleado, desde la | |

| | | |
|---|---|---|
| 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). | definición de una estrategia concebida no solo para cubrir sus necesidades sino también contribuir en el desarrollo humano de manera individual. Los medios a través de los cuales realizamos este análisis están: Evaluación del Desempeño, Estudio de Clima Organizacional, Levantamiento de Riesgo Ocupacional y Plantilla Planificación RR.HH.<br>**Evidencias:**<br>• Estructura organizacional<br>• Resolución aprueba el Manual de Cargos del INABIMA.<br>• Informe de Evaluación del desempeño.<br>• Informe de clima organizacional.<br>Es una prioridad de la institución desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, tal como se ha establecido en: PEI 2021-2024, Productos: "Estructura organizacional del INABIMA adecuada a las necesidades funcionales de la institución e Implementación y estandarización de las políticas, procesos y procedimientos de los programas y servicios que administra el INABIMA".<br>En junio del 2019 el INABIMA elabora y Aprueba la Política de Licencias y permisos, la cual abarca los temas: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad.<br>**Evidencias:**<br>• Plan Estratégico Institucional<br>• Documento PEI 2021-2024 | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Política de Licencias y Permisos DRH-PO-06. | |
| 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. | El INABIMA cuenta con su misión institucional establecida en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. El INABIMA cuenta con un manual de cargos en cual se sintetiza los principales requerimientos y exigencias que debe poseer el colaborador del puesto.<br>Elaborada y Aprobada Política de Reclutamiento de Selección de Personal.<br>**Evidencias:**<br>• Plan Estratégico Institucional<br>• Documento PEI 2021-2024<br>• l Manual de Cargos del INABIMA.<br>• Política de Reclutamiento y Selección del Personal DRH-PO-01. | |
| 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. | Se cuenta con una política de Reclutamiento y Selección de Personal y Diseño de Estructura Organizativa, con el objetivo de seleccionar e incorporar el personal idóneo para cubrir vacantes que surjan de las diferentes áreas del INABIMA, asegurando que el personal elegido cumpla con el perfil requerido para el puesto.<br>La institución cuenta con política de evaluación del desempeño a fin de remunerar a los colaboradores en función al desempeño logrado.<br>• Manual de Cargos del INABIMA.<br>• Política de Evaluación del desempeño DRH-PO-03.<br>• Política de Reclutamiento y Selección del Personal DRH-PO-01 | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Política de Remuneración e Incentivo DRH-PO- 09.<br>• Política de Diseño de Estructura Organizativa DRH-PO-10. | |
| 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). | La institución cuenta con el sistema de evaluaciones por desempeño, basado en resultados, competencias y régimen ético y disciplinario y con los resultados obtenidos implementa programas de reconocimientos, capacitación, promoción, etc.<br>**Evidencia:**<br>• Resultado de evaluación por desempeño del INABIMA en SISMAP. | |
| 6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos. | El INABIMA cuenta con manual de funciones y un manual de cargos en cual se sintetiza los principales requerimientos y exigencias que debe poseer el colaborador del puesto.<br>En adicción la institución elaborada y aprueba la Política de Reclutamiento de Selección de Personal y el procedimiento de Capacitación.<br>**Evidencias:**<br>• Manual de Cargos del INABIMA.<br>• Resultado de evaluación por desempeño del INABIMA en SISMAP<br>• Política de Reclutamiento y Selección del Personal DRH-PO-01.<br>• Procedimiento de Capacitación DRH-PR-01. | |
| 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. | Se han realizado esfuerzos para ofrecer servicios on-line, lo que ha conllevado a la formación del personal para su correcta utilización. Adquisición del sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC). Los servicios on-line se ofrecen a través de | |

| | | |
|---|---|---|
| | la página WEB del INABIMA, a saber: consulta de correspondencia a través del sistema TRANSDOC, contactos para formar parte de la lista de interesados y suscripción para recibir informaciones automáticas. Además, se ha creado el Comité Administrador de los Medios Web (CAMWEB) que impulsará las iniciativas entorno a estos servicios on-line.<br>Se tiene evidencia de la formación entorno a estos servicios.<br>La Institución cuenta con las siguientes certificaciones: Certificaciones NORTIC A2:2016 (Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano) y Nortic A3:2014 (Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano<br>**Evidencias:**<br>• Consulta de correspondencia http://186.150.205.210:8022/Consulta/<br>• Contacto http://www.inabima.gob.do/contactos/<br>• Suscríbete http://www.inabima.gob.do/suscribase/<br>• http://optic.gob.do/nortic/index.php/certificaciones/instituciones-certificadas/item/instituto-nacional-de-bienestar-magisterial-inabima<br>• Acuerdo firmado con PNUD para adquisición del TRANSDOC y formación del personal. | |

| | | |
|---|---|---|
| 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). | El INABIMA cuenta con una política de reclutamiento y selección de personal DRH-PO-01, en la cual todos los candidatos, o personas que aplican para posiciones vacantes en esta institución tienen igual oportunidad de ser contratados, así como los empleados internos, en la medida en que demuestren que cuentan con las competencias y conocimientos necesarios para desempeñar eficazmente una posición y deseos de superación.<br>**Evidencia:**<br>• Política de Reclutamiento y Selección del Personal DRH-PO-01. | |

**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. | El INABIMA, para identificar y desarrollar las capacidades y habilidades de sus colaboradores, de acuerdo a las necesidades presentadas en la Institución se realiza evaluaciones a colaboradores para poder cubrir puestos vacantes.<br>La institución cuenta con una política de Reclutamiento y Selección, en primera instancia se considera al personal interno, para cubrir las vacantes, siempre y cuando cumpla con el perfil del puesto de trabajo. Se consulta el manual de cargos para determinar qué competencias necesitan tener o desarrollar la persona para desempeñar el cargo. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencias:**<br>• Evaluaciones realizadas<br>• Política de Reclutamiento y Selección del Personal DRH-PO-01<br>• Manual de Cargos | |
| 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. | La institución cuenta con un procedimiento de capacitación con la finalidad de planificar y satisfacer las necesidades de formación y fortalecer la profesionalidad y habilidades de los colaboradores. La institución cuenta con el sistema de evaluaciones por desempeño, basado en resultados, competencias y régimen ético y disciplinario y con los resultados obtenidos implementa programas de reconocimientos, capacitación, promoción, etc.<br>**Evidencias:**<br>• Ver resultado de evaluación por desempeño del INABIMA en SISMAP.<br>• Documento PEI 2021-2024, POAs, listado de asistencia de las presentaciones de los planes a todos los colaboradores.<br>• Procedimiento de Capacitación DRH-PR-01. Política de Capacitación DRH-PO- 04 | |

| | | |
|---|---|---|
| 3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas. | El INABIMA en cumplimiento con lo establecido en la ley de Función Pública, establece las salvedades de maternidad, licencias y demás concesiones a los colaboradores. Aparte de esto, la institución tiene y ha tenido en primera instancia el desarrollo profesional del Recurso Humano, por lo que a través de acuerdos con las áreas se han permitido permisos de estudios y licencias de estudios.<br>El INABIMA elaboro y aprobó la Política y Procedimiento de Licencias y Permisos el cual contempla las capacitaciones, maternidad, etc.<br>**Evidencia:**<br>• Política y procedimiento de Licencias y permisos. | |
| 4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores. | Hemos diseñado, a la medida de nuestras necesidades, juntamente con BARNA Management School, una de las más prestigiosas escuelas de negocios internacionales, el **Programa de Desarrollo de Liderazgo**, con el que pretendemos desarrollar y potenciar el liderazgo de nuestros colaboradores y robustecer sus áreas con las mejores prácticas.<br>En conjunto con el INFOTEP se desarrolló el programa de Habilidades Gerenciales, dirigido a Encargados, Analistas y técnicos, con el objetivo de desarrollar competencias de liderazgo, inteligencia emocional y trabajo en equipo.<br>Cada año director y/o encargados del INABIMA participan en el Congreso Internacional del CLAD. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencias:**<br>• Certificados de participación BARNA e INFOTEP<br>• Lista de asistencias<br>• Procedimiento de Capacitación DRH-PR-01 | |
| 5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor). | A la entrada de un nuevo personal, el departamento de Recursos Humanos le da una inducción de las líneas generales de la institución y luego el supervisor a su cargo le va entrenando sobre la marcha de sus tareas y actividades.<br>La Institución actualmente cuenta con un manual de Inducción aprobado.<br>**Evidencia**:<br>• Documento de manual de inducción. | |
| 6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados. | En la Institución se reconoce y valora el esfuerzo, dedicación y compromiso; además de las competencias y habilidades técnicas de los colaboradores, es por ello que las vacantes o creaciones de nuevas posiciones son cubiertas con la movilidad interna dando la oportunidad de crecimiento y desarrollo a nuestro personal.<br>**Evidencias**:<br>• Acciones de personal realizadas.<br>• Informes del desempeño realizado por los supervisores del área. | |
| 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). | El departamento de Recursos Humanos tiene como política ofrecer las capacitaciones al personal, tomando en cuenta las competencias requeridas en los puestos existentes en la estructura organizativa.<br>Actualmente se imparten las capacitaciones y talleres en modalidad virtual. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencias:**<br>• Certificado de participación. Convocatorias, Grabaciones de capacitación.<br>• Política y Procedimiento de Capacitación | |
| 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. | El INABIMA ha firmado un convenio con el INFOTEP a la fecha se han capacitado aproximadamente 80 colaboradores.<br>Un gran porcentaje de los colaboradores han recibido curso en el área de ética.<br>Igualmente, cada año se ha realizan capacitaciones sobre Gestión de Riesgos<br>**Evidencias:**<br>• Certificados de participación<br>• Listas de asistencias | |
| 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. | Evaluamos el impacto de los programas de formación y el desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del formulario "**DRH-FO-01.04 Evaluación Satisfacción Participantes**"<br>**Evidencia:**<br>• Formulario "DRH-FO-01.04 Evaluación Satisfacción Participantes". | |
| 10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia. | La empleomanía de nuestra Institución se compone de la siguiente manera: el 57% es femenina y el 43% es masculina.<br>El 62% de mujeres participan constantemente en capacitaciones gestionada por la institución.<br>**Evidencias:**<br>• Nómina Institucional<br>• Estadística de capacitación por genero | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. | La Institución se basa en el diálogo abierto con sus colaboradores, la dirección Ejecutiva General realiza reuniones mensuales con los encargados de las diferentes áreas. departamento para instruir y levantar la información. El área de Recursos Humanos envía comunicaciones a todo el personal cuando en la Institución surgen cambios en sus respectivos departamentos (Información ingreso de nuevo personal, nuevas designaciones, etc.)<br>El departamento de Recursos Humanos mantiene una comunicación constante con todo el personal y la misma se logra a través de reuniones y canales de comunicación como: Reuniones tanto de los encargados de áreas con su personal, correo electrónico, murales, circulares entre otras.<br>**Evidencias:**<br>• Reporte de asistencia<br>• Comunicaciones de Recursos Humanos | |
| 2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)). | La Dirección Ejecutiva de conformidad con lo establecido en las normativas de existentes, ha conformado los Comités de Compras y Contrataciones, de Ética e Integridad, NOBACI, así como el de Calidad. Fuera de esto se ha conformado el comité de inversiones y el comité de Préstamo Maestro Digno, esto a fines de promover las iniciativas de los equipos de trabajo para la toma de decisiones. | |

| | | |
|---|---|---|
| | La Institución aplica frecuentemente Encuesta de Clima Organizacional.<br>**Evidencias:**<br>• Circular de los comités.<br>• Resultados de encuesta de clima organizacional. | |
| 3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora. | El INABIMA cuenta con un Plan Estratégico Institucional en el cual los colaboradores jugaron un rol importante para la creación del mismo, donde se realizaron secciones de trabajo para la construcción de la misión, visión y valores realizando varios encuentros Planes Operativos Anuales, que de igual forma los colaboradores contribuyeron para su desarrollando, realizando talleres de orientación, jornadas de trabajo.<br>En el INABIMA se involucra a los colaboradores en las diferentes comisiones y equipos de trabajo que se forman para dar cumplimiento a los compromisos asumidos por la Institución.<br>**Evidencias:**<br>• Planes Operativos Anuales<br>• Reporte de elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024<br>• Lista de asistencia de reuniones<br>• Comunicación de conformación de los comités | |
| 4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. | La elaboración del PEI y POAs evidencia el consenso realizado entre los colaboradores y ejecutivos.<br>Los responsables de áreas de la institución frecuentemente se reúnen con los colaboradores, para revisar los resultados de las evaluaciones y lo hace partícipe del logro de los indicadores. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencias:**<br>• Reporte de elaboración del Plan Estratégico y planes operativos.<br>• Resultado de evaluación por desempeño del INABIMA en SISMAP. | |
| 5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora. | Se han realizado varias encuestas para medir el nivel de conocimiento, a saber:<br>-El sistema TRANSDOC para verificar las debilidades, fortalezas. Basándonos en los resultados fueron realizados dos talleres para reforzar.<br>-Encuesta de Clima Laboral<br>-Encuesta sobre Ética, para medir el nivel de conocimiento de los colaboradores referente a este tema.<br>- **Evidencias:**<br>• Bases del concurso realizado<br>• Resultados del concurso<br>• Ver resultados de encuesta de clima organizacional | |
| 6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos. | La Institución cuenta con buzones de sugerencias, en el cual los colaboradores pueden depositar sus opiniones, ya sea de manera confidencial u ofreciendo sus datos.<br>**Evidencia:**<br>• Buzón de sugerencias para empleados. | |
| 7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. | El INABIMA cuenta con un Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo.<br>Igualmente, la planta física fue remodelada, y los mobiliarios sustituidos, se diseñaron oficinas con divisorios, hacen que el ambiente de la oficina sea mucho más atractivo tanto para el personal y los visitantes, creando un aspecto profesional. El mobiliario posee un diseño ergonómico y de | |

| | | |
|---|---|---|
| | fácil adaptación a cualquier espacio, las sillas nuevas garantizan libertad de movimiento para evitar que el usuario permanezca demasiado tiempo en una misma posición.<br>Poseemos dos salidas de emergencia, las cuales están señalizadas y de conocimiento de todos los empleados, tenemos identificado el punto de reunión en el área de parqueo en caso de temblor, poseemos extintores en puntos estratégicos.<br>**Evidencias:**<br>• Minuta de reunión de Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.<br>• Lista de asistencia de reuniones. | |
| 8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación. | El INABIMA ofrece flexibilidad de horario para los colaboradores que requieran permisos de estudios, consultas médicas, facilidades para cuidados de parientes primer grado y lactancia.<br>**Evidencia:**<br>• Cartas de permisos, Correos a Recursos Humanos. | |
| 9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. | El INABIMA vela por el bienestar de sus colaboradores, la misma ha ofrecido ayudas económicas para contribuir en procedimientos y operaciones que le han sido realizados a algunos empleados de la Institución.<br>**Evidencia:**<br>• Cartas de solicitudes ,Cheques de pagos. | |
| 10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar). | El INABIMA cuenta con un programa odontológico, del cual los colaboradores se pueden beneficiar, con el fin de brindarles el apoyo necesario para el logro de sus objetivos personales. En este sentido, se ofrecen consultas médicas sin costo alguno, | |

| | | |
|---|---|---|
| | de manera que el personal pueda cuidar su salud bucal de manera cómoda y económica. La institución igualmente ha gestionado Subsidio de Recetas y consultas médicas para colaboradores con problema de salud.<br>**Evidencia:**<br>• Comunicado(evidencia de apoyo para colaboradores), colaboradores afiliado al plan odontológico. | |

## CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.). | Con prestadoras de servicios de telefonía e internet Claro, Tricom, VIVA. Con el PNUD para acuerdo de apoyo en el fortalecimiento institucional. UNIPAGO empresa procesadora de la base de datos del Sistema Dominicano de Seguridad Social.<br>**Evidencias:**<br>• Facturas de pago de servicios, contrato con PNUD.<br>• Contrato y facturas de UNIPAGO. | |
| 2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. | El Instituto Nacional de Bienestar Magisterial, tiene acuerdos de cooperación con el PNUD donde se toman en consideración los aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.<br>**Evidencias:** | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Facturas de pago de servicios, contrato con PNUD. | |
| 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. | El INABIMA fomenta y mantiene proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público como son:<br>▪ Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional, INFOTEP.<br>▪ Oficinas Presidencial de Tecnologías de La Información y Comunicaciones (OPTIC)<br>▪ Entre otros<br>**Evidencia:**<br>• Acuerdos con OPTIC e INFOTEP. | |
| 4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. | | No se ha realizado |
| 5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado. | EL INABIMA gestiona acuerdo de colaboración con BARNA, para desarrollar el **Programa de Desarrollo de Liderazgo**, con el que pretendemos desarrollar y potenciar el liderazgo de nuestros colaboradores y robustecer sus áreas con las mejores prácticas.<br>**Evidencia:**<br>-Acuerdos, lista de asistencias, certificados | |
| 6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión. | El INABIMA mantiene acuerdo de colaboración con Las Naciones Unidas para el Desarrollo(PNUD), donde se tienen definidas las responsabilidades de cada parte, así como sistema de control, evaluación y revisión.<br>**Evidencia:**<br>• Convenio INABIMA-PNUD. | |
| 7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación. | El INABIMA dentro de sus planes de aumentar las capacidades ha realizado a través del convenio PNUD proyectos que | |

| | | |
|---|---|---|
| | involucren el área de Formación y Capacitación como son Programa de Liderazgo con la escuela de negocios BARNA.<br>• Contrato y recepción satisfactoria | |
| 8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking. | El INABIMA ha compartido buenas prácticas BHD León Puesto de Bolsa, en tema sobre el mercado de valores.<br>**Evidencias:**<br>Imágenes, listas de asistencias. | |
| 9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. | | **No se ha realizado.** |

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

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

| | | |
|---|---|---|
| | • Informe de encuesta de satisfacción<br>• Informe de buzones<br>• Consultas públicas sobre programas institucionales. | |
| 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. | Se evidencia que todos los procedimientos de modificación ya sea de la Ley, el reglamento de aplicación y las normas que regulan nuestros grupos de interés son llevados a consulta pública, antes de su promulgación para que los mismos tengan la oportunidad de hacer sus observaciones y consensuarlas previamente en mesas de trabajo.<br>**Evidencia:**<br>• Consultas públicas sobre programas institucionales. | |
| 4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.). | El INABIMA cuenta con buzones de sugerencias en todos los centros de servicios y una encuesta de satisfacción al cliente la cual se realiza de manera anualmente, y posteriormente medimos los resultados obtenidos para realizar el plan de mejora.<br>La institución junto a la Oficina Presidencial de la Información y Comunicación (OPTIC) realizan un acuerdo para un plan de trabajo para acordar un sistema 311 de administración de denuncias y quejas, la integración del INABIMA al centro de contacto Gubernamental *462.<br><br>**Evidencia:**<br>• Reporte de encuesta de satisfacción | |
| 5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, | La institución cuenta con una Oficina Acceso a la Información pública, en cumplimiento de la ley 200-04 y Decreto No. 130-05, en | |

| | | |
|---|---|---|
| dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet). | donde los usuarios puedan tener cualquier tipo de información acerca de la gestión institucional y financiera del INABIMA. Se creó dentro del portal Web del INABIMA un subportal de transparencia, donde se publican todas las informaciones concernientes a los temas de transparencia que la ley indica debe contener. En adición se creó una comisión CAMWEB, la cual velara por mantener disponible toda la información de transparencia y datos públicos de la institución. De igual modo se publican a través de nuestra **Página Web**, documentaciones de compras y contrataciones en el sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), el plan estratégico institucional y las memorias institucional.<br>**Evidencia:**<br>• www.inabima.gob.do / trasparencia. | |
| 6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción). | La institución se apoya en los ciudadanos/clientes como coproductores de los servicios, a través de la Carta Compromiso y aplicación de encuesta Satisfacción al Cliente.<br>**Evidencias:**<br>• Informe de encuesta de satisfacción<br>• Carta Compromiso al Ciudadano | |
| 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. | Desarrollamos una gestión eficaz de las expectativas a los ciudadanos/clientes de los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad por medio de la Carta Compromiso.<br>**Evidencia:**<br>• Carta Compromiso INABIMA. | |

| | | |
|---|---|---|
| 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. | La institución se asegura de disponer de esta información actualizada, a través del procedimiento de Control de documentos.<br>**Evidencia:**<br>• Procedimiento Control de Documentos. | |

## SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa. | La Institución tiene alineado la gestión financiera con los objetivos estratégicos, en tal sentido dentro de Plan estratégico Institucional 2021-2024 se cuenta con un objetivo estratégico Sostenibilidad económica y financiera.<br>**Evidencia:**<br>• Documento Plan Estratégico Institucional 2021-2024. | |
| 2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. | En la matriz de riesgo establecido por la Norma Básica de Control Interno (NOBACI), se analizan los riesgos y oportunidades establecidos en el cumplimiento de la programación, tanto de metas físicas como presupuestarias.<br>• **Evidencias:** Matriz de Riesgo de la NOBACI | |
| 3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria. | El subportal de Transparencia en el cual se tiene la ejecución presupuestaria y financiera de la institución.<br>**Evidencia**:<br>• http://inabima.gob.do/transparencia. | |

| | | |
|---|---|---|
| 4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes. | En el año 2016 se adquirió un sistema financiero contable el cual asegurara la gestión en este sentido.<br>**Evidencia:**<br>• Sistema Soluflex. | |
| 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.). | Se evidencia la existencia de sistema de planificación monitoreo y evaluación.<br>**Evidencia:**<br>• Sistema de Planificación Monitoreo y Evaluación. | |
| 6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado. | La institución implemento en el 2016 un sistema financiero contable para poder tener un control más efectivo de todas las transacciones realizadas y poder cumplir con los requerimientos de los organismos de control.<br>**Evidencia:**<br>• Sistema Soluflex. | |
| 7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética. | A través de las normativas emanadas por organismo de control y supervisión (SIPEN), se llevan a cabo todos los controles financieros contables y las inversiones a través de los últimos años han ido en crecimiento. Todo esto apegado a los preceptos éticos de la institución.<br>**Evidencia:**<br>• Normativas de SIPEN. | |
| 8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto. | Se evidencia la documentación de la ejecución presupuestaria.<br>**Evidencia:**<br>• Informe anual de ejecución presupuestaria. | |

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

| | | |
|---|---|---|
| | | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. | Atreves del acuerdo PNUD la institucion adquirie servidores y equipo para mejorar el nivel de almacenamiento de la organización. Dando la posibilidad de garantizar un eficaz almacenamiento.<br>**Evidencia:**<br>• factura de adquisición de equipos. | |
| 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. | A través del Departamento de Tecnología de la Información se garantiza que la información disponible sea recogida, procesada y luego de su uso eficiente, correctamente almacenada periódicamente a través de backup<br>La Institución realiza a través del sistema de carga de datos del MINERD y los institutos del sistema de educación.<br>**Evidencia**:<br>• Backup de bases datos. | |
| 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. | Toda la información que se genera en el INABIMA está almacenada en una base de datos a la cual se le realiza respaldo a diario, en medios magnéticos y en disco duros. También se eliminaron los permisos de acceso a los usuarios que no tienen que interactuar con la base de datos, para garantizar la seguridad y fiabilidad de la información. Con esto se garantiza la disponibilidad, confidencialidad y la integridad de la información.<br>**Evidencia**:<br>• Backup de las bases de datos y calendario de backup. | |
| 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen | Se han desarrollado canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización, a través, Outlook, reuniones | |

| | | |
|---|---|---|
| acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). | mensuales de áreas y generales, circulares, murales, entre otras.<br>**Evidencia**:<br>• socialización interna. | |
| 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). | Se asegura un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización, a través de procedimientos, internos, socialización de metodologías, política de comunicación, Proceso de inducción y acompañamiento, entre otros<br>**Evidencia**:<br>• socialización interna de procedimiento y/o manuales. | |
| 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. | El portal web institucional posee todos los documentos, normativas, planes y proyectos que ejecutamos, con miras a ofrecer información actualizada del accionar institucional.<br>La ciudadanía en sentido general también puede solicitar a través de correos electrónicos o de manera presencial en la Oficina de Transparencia las informaciones que por alguna razón no esté dispuesta en nuestro portal de transparencia.<br>**Evidencias:**<br>• Portal de Transparencia | |
| 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. | Toda la información generada por los usuarios se guarda en nuestros sistemas de almacenamientos y base de datos. Además de tener carpetas compartidas, para el intercambio de las informaciones.<br>**Evidencias:**<br>• Informes y reportes digital de los Backup. | |

**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. | Todos los planes diseñados por el Departamento de tecnología, están alineados a los objetivos estratégicos de la organización.<br>**Evidencia:**<br>• Plan estratégico institucional 2021-2024 y POAs. | |
| 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. | | No se ha realizado. |
| 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. | Esto se ha tomado en cuenta en nuestro plan estratégico y POA, para que todas las personas puedan utilizar las tecnologías que necesitan para desempeñar eficientemente sus tareas.<br>**Evidencia:**<br>• Plan estratégico Institucional 2021-2024 y POA propuesta para licitación. | |
| 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:<br>✓ La gestión de proyectos y tareas<br>✓ La gestión del conocimiento | En la aplicación de la tecnología tenemos:<br>Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.<br>La gestión del conocimiento es pieza angular para poder tener proyectos exitosos y esto se logra a través de grupos de trabajos de temas de interés común, por ejemplo el área de desarrollo y el área de infraestructura, se reúnen y discuten las estrategias a seguir para tener éxito en los proyectos asignados | |

| | | |
|---|---|---|
| ✓ Las actividades formativas y de mejora | Para este año 2016, la institución tiene destinado para el área de tecnología una buena partida del presupuesto para capacitación del personal en todos los niveles. | |
| ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados | El INABIMA tiene contacto directo y continuo con nuestro principal grupo de interés UNIPAGO. | |
| ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. | La Institución tiene programado el rediseño de cinco (5) herramientas de uso intensivo en la organización. Se están adquiriendo dos (2) sistemas para control y manejo del plan odontológico y la digitalización de la información. Se está en fase de implementación de ocho (8) módulos del sistema financiero contable de la organización. | |
| 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. | El INABIMA a través de sus sistemas genera inteligencia de negocios, para proporcionar estadísticas e información procesada que servirán para la toma de decisiones estratégicas de la organización.<br>**Evidencia:** Reporte de los sistemas. | |
| 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. | El INABIMA cuenta con servicios online a través de su portal institucional<br>**Evidencia:**<br>• Portal Web Institucional. | |
| 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. | La institución este trabajado con el cambio de los sistemas y modelos de desarrollo que existían antes, cambio de plataforma tecnológica.<br>**Evidencia:** Nuevos desarrollos, adquisición de nueva infraestructura tecnológica. | |
| 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 | | No se ha realizado |

| | | |
|---|---|---|
| usuarios no electrónicos. | | |

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 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). | Nuestra Institución se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Santo Domingo. Nuestros usuarios pueden tener un fácil acceso a las instalaciones del INABIMA por diferentes rutas de trasporte público, como son: Carro, Metro y Autobús. Además de las dependencias de la institución tenemos dos centros adicionales, en la capital. Para ofrecer una mayor comodidad a nuestros usuarios contamos con once centros de servicios ubicados en distintos puntos del país.<br>**Evidencia**.<br>• Memoria Institucional | |
| 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. | Se evidencia el uso eficiente de las instalaciones basado en las necesidades de la Institución.<br>**Evidencia:**<br>• Adecuación y asignación de nuevas oficinas. | |
| 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. | Se evidencia que la institución asegura un mantenimiento eficiente de la infraestructura, con la asignación de | |

| | | |
|---|---|---|
| | personal para mantenimiento de infraestructura y equipos.<br>**Evidencia:**<br>• Reporte de mantenimiento. | |
| 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. | Se realizó la compra de vehículos modernos y más seguros que contribuyen al ahorro de combustible, también contamos con dos guaguas asignados por el MINERD.<br>**Evidencia**:<br>• Instalaciones Físicas. | |
| 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). | Nuestra Institución se encuentra en un proceso de readecuación de la Planta Física para una mejor accesibilidad de los empleados y de los ciudadanos / clientes.<br>**Evidencia**:<br>• Instalaciones Físicas. | |
| 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. | La institución elaboro e implementó un procedimiento para el manejo de activos fijos<br>**Evidencia**:<br>Aprobación del procedimiento para el manejo de activos fijos | |
| 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. | | No se ha realizado |

## 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. | El INABIMA cuenta con Manual de Procesos y Procedimiento, así como, el Mapa de Proceso donde se identifican con facilidad los procesos claves, de apoyo y los sub procesos de todo el accionar institucional.<br>**Evidencias**:<br>• Manual de procesos<br>• Mapa de procesos | |
| 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). | Cada ficha de proceso identifica y asigna responsabilidades a los propietarios de los procesos y estos describen las actividades y las personas que las realizan.<br>**Evidencias:**<br>• Manual de Proceso<br>• Procedimientos documentados, minutas de reuniones | |
| 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. | La institución a través de las áreas de trabajo, ha estado evaluando los procesos según los criterios establecidos en Normas básicas de control interno(NOBACI), adicional la institución elaboró y aprobó el manual de administración de riesgo, código DRO-MA-01).<br>**Evidencias:**<br>• Indicador Normas básicas de control interno(NOBACI).<br>• Manual de Administración de Riesgo, código DRO-MA-01. | |
| 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. | La institución cuenta con su marco estratégico definido en el Plan Estratégico Institucional, donde se identifican los Objetivos Estratégicos, Planes y Proyectos, alineados a los procesos de gestión conferidos por Ley. Estos han sido planificados en función propia a la naturaleza | |

| | | |
|---|---|---|
| 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). | de los procesos y áreas funcionales de la institución.<br>En adición garantizamos el cumplimiento de los objetivos estratégicos mediante la implementación POA, el cual es monitoreado mediante un software que nos permite visualizar el avance del mismo.<br>**Evidencias:**<br>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.<br>• Plan Operativo Anual, Software de monitoreo del POA (SISPME).<br>El INABIMA en torno a los programas que administra le presenta a su Consejo de Directores la estrategia de gestión y las acciones o propuestas de acciones a tomar en procura del bienestar y mejora de los beneficiarios y de los procesos de servicios que se le remiten.<br>En torno al Involucramiento de los empleados, tomaron parte de la formulación del Plan Estratégico 2021-2024 y los Planes Operativo Anual. La medición de la eficiencia, eficacia y resultados forma parte del proceso de revisión a la gestión operativa, la cual es conducida a través de reuniones de monitoreo y seguimiento a la gestión de los procesos, planes y proyectos institucionales, con base a la medida de los resultados obtenidos, versus los planificados; en función del tiempo, costo y alcance logrado. Estas reuniones se realizan de manera periódica (mensual y trimestral), o extraordinaria, según sea conveniente.<br>La institución realiza encuestas de satisfacción de manera periódica de los servicios ofrecidos a los usuarios, también | |

| | | |
|---|---|---|
| | contamos con buzones de sugerencias, con el objetivo de que los grupos de interés nos retroalimenten según su consideración sobre la gestión de los servicios solicitados.<br>**Evidencias**:<br>• Plan estratégico Institucional 2021-2024, Plan operativo Anual.<br>• Control de asistencia de participación en POA y PEI 2021-2024, Control de asistencia de participación en reuniones de seguimiento a la gestión operativa, Informe de encuesta de satisfacción y reporte de buzones de quejas y sugerencias. | |
| 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. | El INABIMA en su esfuerzo de la consecución de los objetivos previstos en su Plan Estratégico Institucional, elabora Planes Operativos Anuales, asignando los recursos necesarios que contribuyan a cada programa, servicio, área a evolucionar en torno a la visión de la institución y cumplimiento de las metas planteadas.<br>**Evidencia**:<br>• Plan Estratégico Institucional 2020-2024, Planes Operativos Anuales. | |
| 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, | La institución ha estado trabajando en la simplificación y documentación de los procesos, actualmente la institución cuenta con 5 procesos simplificados, estos son Seguro Funerario, Préstamo Maestro Digno, Pensión por Sobrevivencia, Pensión por Discapacidad y Certificación de ingreso.<br>**Evidencia:**<br>• Plataforma de Republica Digital para los servicios simplificados. | |

| | | |
|---|---|---|
| 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.). | El INABIMA, en acompañamiento del MAP, ha elaborado la Carta Compromiso al Ciudadano al Ciudadano, con el propósito de que los grupos de interés conozcan los servicios que ofrece la institución. También a través de la elaboración de los acuerdos de desempeños de los colaboradores, se implementan indicadores de resultados, que permiten monitorizar la eficiencia de los procesos, al igual que los POA, en donde se monitorizan periódicamente el avance de las acciones realizadas.<br>**Evidencias:**<br>• Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022.<br>• Acuerdos de Desempeños de colaboradores e institucional. | |
| 9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia). | La institución monitorea y evalúa el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos a través del indicador Índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico, el cual es monitoreado con frecuencia trimestral por la OPTIC.<br>**Evidencia:**<br>• Indicador Índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico. | |
| 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. | La institución se mantiene en innovación y benchlearning continuo participando en intercambio de experiencias en coordinación con los actores más relevantes del sistema Dominicano de Seguridad Social, tales como el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), igualmente se han firmado acuerdo con organismo internacionales, con el Programa | |

| | | |
|---|---|---|
| | de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) con el objetivo de implementar mejoras, fortalecer y modernizar la capacidad institucional.<br>**Evidencias**:<br>• Acuerdo entre INABIMA y PNUD<br>• Participación en reuniones con CNSS y SIPEN | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares. | En base a la Ley No. 451-08 que introduce modificaciones a la Ley General de Educación, No. 66-97, de fecha 10 de abril de 1997 (pensiones y jubilaciones para maestros del Sector oficial, y la naturaleza de la institución tenemos claramente identificados cuales son nuestros productos y servicios nucleares. El INABIMA también describe los procesos claves en el Mapa de Producción y Mapa de Procesos, en la Memoria Institucionales, igualmente se identifican algunos de los procesos claves en los siguientes Reglamentos:<br>Reglamento de Pensiones, Jubilaciones y Plan de Retiro, Reglamento de Seguro Funerario.<br>**Evidencias:**<br>• Ley 66-97 y 451-08, Mapa de Procesos, Mapa de Producción<br>• Memorias Institucional<br>• Reglamento de Pensiones, Jubilaciones y Plan de Retiro,<br>• Reglamento de Seguro Funerario | |

| | | |
|---|---|---|
| 2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.). | En la institución se realizan encuestas de satisfacción para los programas También contamos con buzones de quejas y sugerencias, tanto físicos como Electrónico (mediante la línea 311) donde los docentes y grupos focales, pueden identificar sus necesidades; de manera que se puedan elaborar planes de acción que ayuden a mejorar la calidad de nuestros servicios.<br>Las encuestas de satisfacción nos permiten recolectar información necesaria para conocer el punto de vista de los ciudadanos y usuarios.<br>**Evidencias**:<br>• Encuesta de satisfacción<br>• Buzones de quejas y sugerencias<br>• Carta de la OPTIC que autoriza la línea 311, Portal web | |
| 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. | Periódicamente se realizan mediciones de satisfacción del servicio, mediante la aplicación de encuestas, por distintas vías establecidas, a los fines de conocer las opiniones de nuestros usuarios, y desarrollar planes de mejora según las informaciones reveladas.<br>**Evidencias**:<br>• Encuesta de satisfacción.<br>• Buzones de quejas y sugerencias. | |
| 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. | La institución se mantiene en continua comunicación con las entidades representantes de la población objetivo, participando en coordinación con representantes del sistema educativo dominicano en sus reuniones bimensuales del Consejo de Directores del INABIMA. De igual forma, mediante los buzones de | |

| | | |
|---|---|---|
| | quejas y sugerencias, y la Línea 311 se proporciona el acceso abierto a la población para que canalicen sus necesidades mediante ellos; y así incorporar en los procesos, la mejora de las oportunidades identificadas por los clientes, quedando involucrados en la prestación del servicio de manera directa.<br>**Evidencia:**<br>• Acta de participación de reuniones ordinarias del Consejo de Directores del INABIMA.<br>• Línea 311, Sección de contacto del Portal Web.<br>• Consultas Públicas realizadas. | |
| 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. | En el INABIMA mantenemos interactividad con nuestros ciudadanos/clientes a través de nuestra página web donde pueden realizar preguntas y sugerencias, las cuales son canalizadas oportunamente por las áreas responsables. De igual forma, se dispone de la Línea 311, los buzones de quejas y sugerencias, y la sección de contacto a través del Portal Web.<br>También a través del representante de la OAI, puede realizar consultas, solicitar información y recibirlas, a los fines de agilizar los procesos y llevarlos hasta la comodidad de su ubicación.<br>**Evidencias**:<br>• Portal Web<br>• Correos recibidos y respondidos a los ciudadanos /clientes<br>• Línea 311<br>• Buzón de quejas y sugerencias. | |
| 6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los | Nuestros clientes/ciudadanos pueden encontrar en el portal web todas las | |

| | | |
|---|---|---|
| clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados. | informaciones actualizadas relativas a los servicios ofrecidos de la institución. Igualmente mantenemos interacción directa con nuestros clientes/ciudadanos a través de las diferentes redes sociales del INABIMA (Facebook, YouTube, Twitter e Instagram), en las cuales publicamos informaciones actualizadas de nuestros servicios.<br>Otros medios que utilizamos para mantener la interacción y retroalimentación constante con nuestros clientes/ciudadanos ha sido mediante la el Centro de Contacto Gubernamental (*462), Centro de Atención Ciudadana, Punto GOB Megacentro y los correos institucionales.<br>**Evidencias**:<br>• Portal Web, Redes sociales<br>• Centro único de atención (*462)<br>• Centro de Atención Ciudadana<br>• Punto GOB Megacentro, Sambil y correo institucional | |
| 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, tablones de noticias en formato de audio, etc.). | Con el objetivo de promover la accesibilidad y ofrecer un mejor servicio a todos los docentes del MINERD contamos con 12 centros de servicios distribuido en el territorio nacional, además de nuestra sede principal. Nuestro horario de servicios en los centros es de martes a sábados de 8: 00 am a 4:00 pm. y en la sede principal laboramos de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. En cuanto a la disponibilidad de la información, la institución ha sido integrada al Centro de Contacto Gubernamental (*462), produce y mantiene actualizado los Brochures en todos los centros de servicios; y reproduce anuncios en programas de | |

| | | |
|---|---|---|
| | televisión y radio (Hablan los Educadores en el canal 6, Café Para dos en el canal 19)<br>**Evidencias**:<br>• Portal Web, Folletos, horario de trabajo<br>• Centros de servicios<br>• Centro de Contacto Gubernamental (*462) | |
| 8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. | Las quejas y sugerencias recibidas a través de los distintos canales que tiene la institución son gestionadas mediante los planes de acción en respuesta a los hallazgos identificados. La gestión del proceso está documentada mediante el instructivo institucional DAU-IE-01.01 sobre el Manejo de Buzones de Calidad. Las quejas se gestionan en tiempo oportuno, según fuera designado para cada canal y hallazgo.<br>**Evidencias**:<br>• Instructivo DAU-IE-01.01 Sobre Manejo de buzones de calidad<br>• Canal 311<br>• Portal Web<br>• TRANSDOC<br>• Correos Institucionales<br>• Carta Compromiso al Ciudadano<br>• Reporte buzón quejas y sugerencias | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece. | La cadena de prestación de servicios a la que la institución pertenece, así como los colaboradores y socios claves están claramente definidos en Ley No. 451-08 que | |

| | | |
|---|---|---|
| | introduce modificaciones a la Ley General de Educación, No. 66-97, (pensiones y jubilaciones para maestros del Sector oficial), así como en los Reglamento de Pensiones, Jubilaciones y Plan de Retiro, Reglamento de Seguro Funerario. Igualmente tenemos definidos nuestra cadena de prestación de servicio en el Mapa de Producción, Mapa de Procesos, Carta Compromiso al Ciudadano y las memorias institucionales.<br>**Evidencias**:<br>• Ley 66-97 y 451-08, Reglamento de Pensiones, Jubilaciones y Plan de Retiro<br>• Reglamento de Seguro Funerario<br>• Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022<br>• Memoria Institucional | |
| 2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. | El INABIMA ha implementado una estrategia de acercamiento a numerosas instituciones públicas, privadas y de cooperación internacional , con el objetivo de concretar el apoyo necesario para los planes internos y procurar el fortalecimiento de los lazos nacionales e internacionales, algunas de estas instituciones son: Ministerio de Administración Pública (MAP), Ministerio de Hacienda, Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), Programas de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Contraloría General de la Republica, Ministerio de Salud Pública, Comisión Nacional de Energía, Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), entre otras. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Evidencias**:<br>• Memorias Institucional, Imágenes de reuniones.<br>• Convenios firmados con PNUD<br>• Acuerdos con OPTIC | |
| 3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. | El INABIMA ha implementado herramientas de tecnología compartidas para facilitar el intercambio de datos con nuestros socios y agilizar los procesos internos; así como incrementar la calidad de los servicios brindados a los docentes. Entre las iniciativas impulsadas en ese sentido se encuentran: Implementación del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), Implementación del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP), Desarrollo e Implementación del Sistema Integrado de Consultas (SIC), Implementación de servicios de notificación de vía correo electrónico, entre otros.<br>**Evidencias**:<br>• Memorias Institucional<br>• Herramientas informáticas desarrolladas | |
| 4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales. | El INABIMA realiza análisis de nuestros ciudadanos/clientes recopilando información a través de diferentes organizaciones, principalmente de nuestros actores claves, tales como: Ministerio de Educación (MINERD), Asociación Dominicana de Profesores (ADP), Superintendencia de Pensiones (SIPEN), Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), Cooperativa Nacional de Servicios Múltiples de los Maestros (COOPNAMA), Junta Central Electoral (JCE), Contraloría General de la Republica, Ministerio de Salud Pública. | |

| | | |
|---|---|---|
| | Comisión Nacional de Energía, entre otros. En la institución se han firmados acuerdos en beneficios de los docentes con El Programas de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).<br>**Evidencias**:<br>• Documento Plan Estratégico Institucional 2021-2024<br>• Acuerdo entre INABIMA y PNUD. | |
| 5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. | El INABIMA con el objetivo mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, garantizar la efectividad en la prestación de los servicios de seguridad social y mejoramiento de calidad de vida de los docentes , participa en coordinación con los siguientes órganos: El consejo de Directores de la Administración de Riegos de Salud para Maestros (ARS-SEMMA), El Consejo de Administración de la Cooperativa Nacional de Servicios múltiples de Maestros, Consejo Nacional de Vivienda para Personal de Educación, Consejo Nacional de Seguridad Social para Docente, entre otros.<br>**Evidencias**:<br>• Memorias Institucional<br>• Imágenes de reuniones | |
| 6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades. | En la institución frecuentemente realizamos En la institución frecuentemente realizamos reuniones con las diferentes organizaciones que representan oportunidades a los procesos internos, como lo es el PNUD, Ministerio de Educación, Superintendencia de Pensiones, Ministerio de Administración Publica, Contraloría General de la República, OPTIC, entre otras. Dentro de los objetivos de estas reuniones, esta desarrollar un | |

| | | |
|---|---|---|
| | benchlearning sobre las tendencias actuales que facilitan y facultan los procesos internos en dirección a la calidad y mejora continua.<br>**Evidencias**:<br>• Memoria Institucionales.<br>• Imágenes de reuniones, Convenios con la OPTIC (*462)<br>• Convenio con la Junta Central Electoral, Convenios con UNIPAGO | |
| 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). | El INABIMA ha iniciado su gestión de procesos horizontales mediante la elaboración de su Mapa de Producción y Mapa de Procesos, los cuales descentralizan las funciones de los productos por gestión de los departamentos, iniciando el germen para una cultura de trabajo transversal.<br>**Evidencia:**<br>• Mapa de Procesos, Mapa de Producción. | |

## 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 |
|---|---|---|
| 1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). | El INABIMA es una institución de servicios y sus esfuerzos van encaminados a satisfacer los requerimientos de nuestros afiliados, a través de un trato humano, eficiente y eficaz en todos los servicios que ofrecemos. Por | |

| | | |
|---|---|---|
| | eso se capacita a todo el personal en el área de atención al cliente.<br>En la institución se ha implementado el uso de buzones de sugerencias en la Sede central y los **10 Centros Servicios**, igualmente se mide la percepción de los clientes/ciudadanos aplicando encuetas de satisfacción.<br>**Evidencias:**<br>• Informe de encuesta de satisfacción<br>• Informe Buzones de Sugerencias y Quejas | |
| 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. | Nuestros clientes participan de una manera continua en las actividades que realiza nuestra institución. En abril- mayo 2021 se realizó consulta a **48 involucrados** para conocer sus expectativas en relación a los servicios que ofrece el INABIMA.<br>**Evidencia:**<br>• Encuestas de satisfacción de las actividades de turismo magisterial.<br>• Correo electrónico enviado a los involucrados. | |
| 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). | El **91%** de los usuarios del Servicio Pensión Por Discapacidad se siente satisfecho con el aspecto de la facilidad de acceso a la instalación, esto se evidencia en la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios.<br>**Evidencia:**<br>• Informe de encuesta de satisfacción. | |
| 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). | En las evaluaciones mensuales realizada al portal de transparencia, la institución tiene en promedio una puntuación de **98%.**<br>**Evidencia:**<br>• Informe DIGEIG. | |

| | | |
|---|---|---|
| 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.). | El **87%** de los usuarios del INABIMA se encuentra satisfecho con los servicios ofrecidos por la institución.<br>**Evidencia:**<br>• Informe de encuesta de satisfacción. | |
| 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). | La institución cuenta con una gama de programas que se adaptan a las necesidades de los afiliados, entre estos se encuentran: Jubilación por antigüedad en el servicio, Pensión por Discapacidad, el Plan de Retiro Complementario, Pensión de Sobrevivencia, el Plan Odontológico, Turismo Magisterial, Apoyo Emocional y el Préstamo maestro digno.<br>En la encuesta de satisfacción se muestra una satisfacción de **92%** con relación al trato al personal.<br>**Evidencias:**<br>• Informe de encuesta de satisfacción<br>• Reglamento pensiones y jubilaciones. Y descripción de programas especiales. Página Web del INABIMA www.inabima.gob.do | |
| 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). | En el resultado de la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios del INABIMA, el **30**% de los usuarios se entera de los servicios mediante compañeros docente, el **24%** con Brochures, **18%** visitando la oficina, **6%** en la página web y **6%** en medios de televisión.<br>**Evidencia:**<br>• Informe de encuesta de satisfacción. | |
| 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. | La recepción por vía telefónica muestra una satisfacción **de 85%,** portal web **96%.**<br>Las informaciones son suministradas a nuestros clientes/ciudadanos mediante | |

| | | |
|---|---|---|
| | nuestro correo electrónico institucional página web, publicaciones en las redes sociales.<br>La recepción de la información por parte de los clientes/ciudadanos también la obtenemos vía los de buzones de sugerencias disponible en la Sede Central y los diversos centros de servicios del INABIMA.<br>**Evidencias:**<br>• Informe de encuesta de satisfacción<br>• Buzones de sugerencia.<br>• Portal Institucional, Redes sociales. | |
| 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. | CEl INABIMA tiene frecuencia de encuesta de opinión para evaluar y medir la opinión a los ciudadanos/clientes con relación a los servicios que brinda la institución.<br>• Encuesta de satisfacción (semestral y anual)<br>• Buzones de quejas y sugerencias(mensual)<br>**Evidencias:**<br>• Informe de encuesta de satisfacción<br>• Informe Buzones de Sugerencias y Quejas | |
| 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. | Más del **90%** de los usuarios se siente satisfecho con las oficinas y los centros de servicios del INABIMA.<br>**Evidencia:**<br>• Informe de encuesta de satisfacción. | |

### 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.<br><br>2. Sugerencias recibidas e implementadas.<br><br>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. | El **11% de** los grupo e interés consultados en 2021, respondió en relación a sus expectativas (5 repuestas de 48 consultados)<br>**Evidencias:**<br>• Correo electrónico de consultados<br>• Plan estratégico Institucional<br>Un total de **50%** de la sugerencia revividas se implementan en la institución, Implementación de buzones de sugerencias para los clientes/ciudadanos en la Sede Central y los centros de servicios del INABIMA.<br>**Evidencia:**<br>• Informe de buzones de sugerencia.<br>El **60%** de los servicios se ofreces de forma digital, el INABIMA implemento un sistema de gestión documental con el fin de agilizar la tramitación de los documentos tramitado por los ciudadanos, de un forma digital y accesible para consulta por ellos a través de la WEB.<br>Incorporación al Punto Gob ubicado en Megacentro, así como al Centro de Contacto Gubernamental (CCG) *462. Además de implementar la solicitud de servicios en línea. En el año 2019 se adquiere un sistema de turno a fin de agilizar la atención a los ciudadanos/clientes<br>**Evidencias:**<br>• Consulta en sistema<br>• Centro de Contacto Gubernamental (CCG) *462).<br>• Cubículo del INABIMA en Punto Gob en Megacentro.<br>• Sistema de turnos | |

| | | |
|---|---|---|
| 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. | Los indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género se miden en los servicios que ofrece la institución a los ciudadanos clientes:<br>• Jubilación por tiempo en servicio (69% femenina y 31% masculino)<br>• Prensión por Discapacidad (77% femenina y 23% masculino)<br>• Prensión por Sobrevivencia (53% femenina y 47% masculino)<br>• Plan de Retiro Complementario (64% femenina y 36% masculino)<br>• Préstamo Maestro Digno (62% femenina y 38% masculino)<br>• Plan Odontológico (67% femenina y 33% masculino)<br>• Seguro Funerario (61% femenina y 39% masculino<br>**Evidencia:**<br>• Estadística trimestral (portal de transparencia). | |
| 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. | Cada 4 años se consulta con los grupos de interés del INABIMA, inidentificado sus necesidades en relación a la prestación de los servicios ofrecidos | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | **93%** de satisfacción en relación con el horario de atención.<br>El INABIMA opera y está disponible al público de manera presencial y telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. | |

| | | |
|---|---|---|
| | El horario de atención en los centros de servicios, es de martes a sábados, desde las 08:00 am hasta las 05:00 pm.<br>El portal web y redes sociales se encuentran disponibles todo el tiempo sin interrupción.<br>**Evidencias:**<br>• Encuesta de satisfacción<br>• Portal web institucional.<br>• Nuevo horario de servicios de la sede y Centros de Servicios. | |
| 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. | En la encuesta de satisfacción se muestra un **91%** de satisfacción de los usuarios del INABIMA con el tiempo de espera para prestar servicio.<br>**Evidencia:**<br>• Encuesta de satisfacción. | |
| 3. Costo de los servicios. | – El **100%** de los servicios ofrecidos por la institución son gratuitos<br>**Evidencia:**<br>• Portal Web. | |
| 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. | • En la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios, se muestra por servicios la satisfacción con relación a disponibilidad de la información: **84%** Jubilación por tiempo en servicio, **93%** Prensión por Discapacidad, **86%** Prensión por Sobrevivencia, **83%** Préstamo Maestro Digno, **83%** Seguro Funerario<br>**Evidencias:**<br>• Encuesta de satisfacción. | |

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

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

| | | |
|---|---|---|
| 1. Número de canales de información y su eficiencia. | Los afiliados y clientes del pueden acceder a los servicios y reclamaciones mediante:<br>− Portal Web del INABIMA.<br>− 311 de reclamaciones.<br>− La oficina principal en la Ave. Máximo Gómez No. 28<br>− 11 centros de servicios distribuidos en el Cibao, zona sur y zona este del país las redes sociales de información Instagram, Facebook, twitter, YouTube.<br>-Punto Gob ubicado en Megacentro (2 cubículos de atención para la atención a ciudadanos/clientes).<br>-Centro de Contacto Gubernamental (CCG) *462.<br>En el resultado de la encueta de satisfacción los canales más utilizados por los usuarios son: **79% centros de servicios, 15% teléfono, 4% línea *462 y 2% portal web.**<br>**Evidencias:**<br>• Encuesta de satisfacción<br>• Portal web: www.inabima.gob.do:<br>• Centro de Contacto Gubernamental (CCG) *462).<br>• Cubículo del INABIMA en Punto Gob en Megacentro | |
| 2. Disponibilidad y precisión de la información. | En la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios, se muestra por servicios la satisfacción con relación a disponibilidad de la información: **62%** Jubilación por tiempo en servicio, Prensión por Discapacidad, **79%** Prensión por Sobrevivencia, **63%** Plan de Retiro Complementario, **87%** Préstamo Maestro Digno, **82%** Seguro Funerario<br>**Evidencias:**<br>• Encuesta de satisfacción | |

| | | |
|---|---|---|
| 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.<br><br>4. Número de actuaciones del Defensor Público.<br><br>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. | *100%* de Disponibilidad de los objetivos de la institución, El misión, visión y valores, así como el Plan Estratégico de la Institución se encuentran Publicados en el portal web del INABIMA www.inabima.gob.do<br>El INABIMA presenta cero actuaciones del Defensor Público.<br>Al cierre del 2020 El INABIMA obtuvo en promedio **98%** en el indicador de transparencia, y **100%** en Cumplimiento de la Ley 200-04 y monitoreado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.<br>**Evidencia**<br>• Informe de la DIGEIG, indicador de transparencia. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. | 100% de cumplimiento en relación al tiempo comprometido. El tiempo establecido en el INABIMA es de 15 días hábiles para tramitar las quejas.<br>**Evidencias:**<br>• Carta compromiso 2020-2022<br>• Informe de quejas y sugerencias<br>• Oficina de Transparencia, línea 311 | |
| 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. | | No se ha realizado. |
| 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). | Cumplimiento del **99.11%** de los compromisos asumidos en la Carta Compromiso.<br>**Evidencia:**<br>• Informe de seguimiento del MAP. | |

## 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). | La imagen y el rendimiento global de la Institución es medido a través de los Indicadores de gestión institucional, obteniendo un resultado global por indicador al mes de junio del año 2021:<br>• Cumplimiento de la Ley 200-04: 100%<br>• ITICGE: 82.35%<br>• NOBACI: 26.19%<br>• SISMAP: 87.00%<br>• Compas y Constataciones: 96.45%<br>**Evidencias:**<br>• Resultado del INABIMA en SISMAP.<br>• Reporte de sistema de evaluación de control interno de la controlaría.<br>• Reporte emitido por OPTIC: http://sisticge.dominicana.gob.do/<br>• Reporte emitido por Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. | |
| 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. | La Encuesta de Clima Organizacional dio como resultado para el año 2020 que el **83%** de los empleados tiene identidad con la Institución y valores.<br>El INABIMA cuenta con su misión, visión y valores institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, el cual se realizó con una parte representativa de | |

| | | |
|---|---|---|
| | los colaboradores de la institución, participaron en total **95 empleados**.<br>**Evidencias**:<br>• Resultados encuesta de satisfacción 2020.<br>• Listas de asistencias de elaboración y socialización del Plan Estratégico Institucional. | |
| 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. | La Encuesta de Clima Organizacional, reflejo en el año 2020 un nivel de satisfacción de un **80%** de sus colaboradores con relación Normatividad y proceso y un 79 % de satisfacción en Mejora y cambio.<br>**Evidencias:**<br>• Resultados encuesta de satisfacción 2020. | |
| 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. | La Institución cuenta con un comité de Ética, en la cual se tratan los temas que involucran la conducta ética de los colaboradores de la institución.<br>La institución cuenta con un código de ética, en el cual se evidencia los parámetros que deben regir el accionar de los colaboradores de nuestra institución, todos los colaboradores de la Institución están obligados a firmar la Carta de Compromisos Éticos.<br>La Encuesta de Clima Organizacional dio como resultado para el año 2020 que el **83%** de los colaboradores tienen satisfacción con la autoridad y combate a la corrupción en la institución<br>**Evidencias:**<br>• Código de ética<br>• Resultados encuesta de satisfacción 2020. | |
| 5. Mecanismos de consulta y dialogo. | El INABIMA cuenta con mecanismo de consulta y dialogo con sus clientes externos | |

| | | |
|---|---|---|
| 6. La responsabilidad social de la organización. | vía el portal web. Otros mecanismos utilizados en la institución son:<br>-Redes sociales (Twiter, instagram y Fecebook)<br>-Sistema de atención ciudadana 311.<br>-Correo electrónico.<br>La Encuesta de Clima Laboral del año 2020 establecía que el **81% de** los colaboradores se siente satisfecho con la comunicación en Institución.<br>**Evidencias:**<br>• http://www.inabima.gob.do/contactos/<br>• Redes Sociales, Carta de autorización<br>• Sistema de atención ciudadana 311<br>• Resultados encuesta de satisfacción 2020 | No se ha realizado. |

**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.<br><br>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. | En la encuesta del año **2021**, el **87%** de los colaboradores dijo sentirse satisfecho con la relación empleados/ colegas y colaboradores, así como con el liderazgo y participación.<br>**Evidencias:**<br>• Resultados de encuesta de clima<br>En el INABIMA tenemos identificados y definidos nuestros procesos claves, las distintas áreas de la institución con frecuencias realizan reuniones con la finalidad de mejorar los procesos para que faciliten el trabajo realizado por los colaboradores y a la vez mejorar la calidad de los servicios ofrecidos para los usuarios. | |

| | | |
|---|---|---|
| | En la encuesta del año **2020, el 81%** de los colaboradores dijo sentirse satisfecho con la normatividad y proceso.<br>**Evidencias:**<br>• Resultados de encuesta de clima. | |
| 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. | La institución cuenta con un Manual de Cargos donde se clasifica y define las tareas de cada uno de sus colaboradores, en función de estas se aplica de manera periódica la evaluación del desempeño.<br>El manual de Funciones actualmente está en revisión para aprobación por parte del Ministerio de Administración Publica.<br>En la encuesta del año 2020, e**l 80.4%** de los colaboradores dijo sentirse satisfecho con la calidad de vida laboral y el 58% con la cantidad de trabajo.<br>**Evidencias:**<br>• Manual de Cargos del INABIMA.<br>• Resultado de evaluación por desempeño del INABIMA en SISMAP<br>• Resultados de encuesta de clima | |
| 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. | **En 2021 6 colaboradores se ha otorgado el reconocimiento de Empleado** del Trimestre En la encuesta del año 2020, el 75% de los colaboradores dijo sentirse satisfecho con el reconocimiento laboral y el 75%.<br>**Evidencias:**<br>• Informe de Encuesta de Clima<br>• Correo "Empleado del trimestre". | |
| 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. | El **83.03%** de los colaboradores del INBIMA se siente conforme con el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones<br>**Evidencias:** | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Encuesta de satisfacción . | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). | El INABIMA cuenta con un Comité de Ética, el cual se encarga de recibir y poder canalizar todos tipos de conflictos y quejas reportados por los colaboradores, el cual hasta el momento ha recibido **2 denuncias**.<br>**Evidencias:**<br>• Minuta de comité de Ética<br>• Lista de Asistencia del Comité de Ética, Informe Comisión de Ética | |
| 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). | El INABIMA ofrece flexibilidad de horario para los colaboradores que requieran permisos de estudios, consultas médicas, facilidades para cuidados de parientes primer grado y lactancia. La encuesta de clima laboral realizada en el 2020 evidencia el **67%** de los colaboradores manifestó que su horario de trabajo le permite atender sus necesidades personales.<br>**Evidencias:**<br>• Cartas de permisos, Correos a Recursos Humanos.<br>• Resultados de encuesta de clima organizacional | |
| 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. | En la encuesta de clima laboral el resultado global del factor "equidad y género" fue de en el 2020 fue aumento a **66%,** el factor "colaboración y trabajo en equipo" un **75.3**% en el 2018 y en de **84% en el 2020.**<br>**Evidencia:** | |

| | | |
|---|---|---|
| 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. | • Informe de clima laboral.<br>En la encuesta de clima laboral el resultado global del factor **calidad de vida labora**l **72.70%** en el año 2018 **y de 80 % en el 2020**.<br>**Evidencia:**<br>• Informe de clima laboral | |

**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. | En la encuesta de clima laboral el resultado global del factor **"Capacitación especializada y desarrollo**" fue de 71.1% en 2018 aumentando a **81% en el 2020** y el factor "**Servicio profesional de carrera**" fue de 39.1% en el 2018 aumentando a **52% en el 2020.**<br>**Evidencia:**<br>• Informe de clima laboral | |
| 2. Motivación y empoderamiento. | Entre 2019 -2020 se están capacitando **40 encargados** en BARNA en el **Programa de Desarrollo de Liderazgo.**<br>**Evidencias:**<br>• Informe ejecutivo POA<br>• Certificados y listas de asistencias. | |
| 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. | En la encuesta de clima laboral el resultado de Capacitación Especializada y Desarrollo fue de 81% en el 2020<br>**Evidencias:**<br>• Listas de asistencias.<br>• Certificados de participación<br>• Resultado de Clima Laboral | |

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 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.). | En el periodo del 2019, mediante el sistema de ponchado de la institución, se ha evidenciado que hay un **13.54** de absentismo del personal, de igual manera en el año 2019 se registró una rotación de personal de **24.94%.**<br>La institución cuenta con el sistema de evaluaciones por desempeño, la institución realizó la evaluación y acuerdo de desempeño, obteniendo un **92%** en el indicador de SISMAP.<br>**Evidencias:**<br>• Reporte trimestral de absentismo<br>• Reporte de Rotación del personal<br>• Indicador SISMAP | |
| 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). | En la encuesta del año 2020, el **79%** de los colaboradores dijo sentirse satisfecho con relación a la Mejora y Cambio.<br>**Evidencia:**<br>• Resultados de encuesta de clima organizacional | |
| 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). | La institución cuenta con el sistema de evaluaciones por desempeño, la evaluación del desempeño realizada actual es de **92%**, según consta en evidencia del SISMAP<br>**Evidencia:**<br>• Resultado de evaluación por desempeño del INABIMA en SISMAP. | |
| 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. | Los colaboradores valoraron el **Enfoque a Resultados y Productividad en 96.58** % y **la Normatividad y Proceso en 85.47%** y metas planteadas a los colaboradores.<br>**Evidencias:**<br>• Encuesta de Clima | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 5. | Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. | En la encuesta del año 2020, el **73%** de los colaboradores dijo sentirse satisfecho con relación al uso de la tecnología.<br>**Evidencia:**<br>• Resultados de encuesta de clima organizacional | |
| 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). | La institución promueve la cultura de la profesionalización, presenta una valoración positiva de **85.47%** en la encuesta de clima laboral<br>**Evidencias:**<br>• Certificados de participación<br>• Listas de asistencias, cheques de pagos. | |
| 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.). | Con el objetivo de mejorar la calidad de atención y servicio a nuestros clientes, se realizó una capacitación de **Calidad en Atención al Usuario** en la cual participaron un total de 18 colaboradores, del departamento de Atención al Usuario de la sede central y del centro de servicio Gazcue.<br>El INABIMA cuenta con buzón de sugerencias en los 11 Centros de Servicios y la Sede Central en los cuales los ciudadanos /clientes pueden externar las quejas o sugerencias relacionadas con el trato recibido, el Comité de calidad, se encarga de gestionar la solución a la diferentes quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos/clientes.<br>**Evidencias**:<br>• Lista de asistencia taller de Calidad en Atención al Usuario, imágenes de capacitación.<br>• Acta de apertura de buzón de calidad | |
| 8. | Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos. | En el año 2021 se han reconocido un total de **6 colaboradores** con el programa empleado del trimestre. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 9. | Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés). | **Evidencia:**<br>• Imágenes de reconocimientos, Lista de asistencia del encuentro anual.<br>En el INABIMA **no se han dado dilemas éticos**, por tanto, no habido necesidad de presentar ante la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).<br>**Evidencia:**<br>• Informe anual presentado a la DIGEIG. | |
| 10. | Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización. | | No se ha realizado |

## 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 |
|---|---|---|
| 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. | El INABIMA tiene como propósito coordinar un sistema integrado de la Seguridad Social de los Docentes y el mejoramiento de la calidad de vida de los docentes del MINERD y sus familiares; en ese sentido la institución administra los programas de:<br>– Jubilaciones de los Maestros y las Maestras<br>– Las Pensiones por Discapacidad de los Maestros y Maestras<br>– La pensión por sobrevivencia en beneficio de los familiares de los docentes | |

| | | |
|---|---|---|
| | – El Plan de Retiro Complementario Recapitalizable para los docentes jubilados.<br><br>Así mismo, en virtud de su naturaleza ha creado programas de bienestar magisterial que son:<br>– Préstamo Maestro Digno, dirigido a los docentes jubilados o pensionados<br>– Plan odontológico, dirigido a los docentes y sus familiares<br>– Seguro Funerario Magisterial, dirigido a los familiares de los docentes afiliados<br>– Turismo Magisterial<br>**Evidencias:**<br>www,inabima.gob.do<br>-Reglamentos y resoluciones de la creación y administración de los programas,<br>-Listado de beneficiados. | |
| 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). | El **88.89%** de los colaboradores presentan una valoración positiva en relación al balance vida familia | |
| 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.). | El INABIMA representa el **10.90%** del 1005 del patrimonio de Pensiones en República Dominicana, Informes trimestrales realizado por la Superintendencia de Pensiones, SIPEN) | |
| 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.). | | No se ha realizado |
| 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e | | No se ha realizado |

| | | |
|---|---|---|
| internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).<br>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.<br>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).<br>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.).<br>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social. | El **INABIMA obtuvo en promedio una puntuación de 98%** durante el año 2020 en las evaluaciones realizadas al portal de transparencia realizado por la DIGEIG.<br>**Evidencia:**<br>• Informe monitoreo DIGEIG<br>**95%** Resultado de encuesta del programa Turismo Magisterial | No se ha realizado<br><br>No se ha realizado |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).<br>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. | | No se ha realizado<br><br>No se ha realizado I |

| | | |
|---|---|---|
| 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). | El **100%** de cobertura relacionada con la institución es valorada positivamente, La cobertura recibida por el INABIMA a través de los medios de comunicación ha sido significativa de manera positiva, **Evidencia**: Informe de gestión del Departamento de Comunicaciones, Artículos de periódico impresos y digitales. | |
| 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). | La institución cuenta con aproximadamente **4,300 docentes** pensionados por Discapacidad.<br>**Evidencia**:<br>Estadísticas de pensionados por Discapacidad | |
| 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). | La institución cuenta aproximadamente con una representación de **1%** de diversidad étnicas.<br>**Evidencia:** Curriculum de colabodares | |
| 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. | El INABIMA en su política de apoyo a las instituciones proporcionando facilidades a sus empleados para que participen en actividades extracurriculares que fomentan el apoyo y la colaboración con otros entes de la sociedad.<br>Visitas con los colaboradores al altar de la patria.<br>**Evidencia:** Certificado de participación | |
| 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). | Se han realizado benchmarking con organizaciones relacionadas al premio a la calidad, organismos con carta compromiso, CLAD.<br>**Evidencia:** Registros de asistencia. | |
| 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). | El INABIMA ha realizado una serie de coloquios/talleres con los Docentes y otras figuras del sector educación, en virtud de recibir retroalimentación de los programas y servicios de la institución. | |

| | | |
|---|---|---|
| | Se han producido intercambios o talleres con el sector de la seguridad social a fin de obtener información y además promover información sobre las actividades que realiza el INABIMA en ese orden.<br>**Evidencia:** Listado de Asistencias, Convocatorias. | |
| 9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). | Se evidencia creación comité de riesgo y salud ocupacional. Se han realizado simulacro de evacuación e identificación de la ruta de salida y punto de encuentro ante emergencia. Además, contamos con una División de APOYO EMOCIONAL<br>**Evidencias:**<br>-Informe de simulacro<br>-Comité de Salud y seguridad, minutas<br>-Organigrama | |
| 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad). | | No se ha realizado |

## 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 |
|---|---|---|
| • Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).<br>• Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). | En la encuesta de satisfacción se evaluaron los **5 servicios** que ofrece la institución mostrando una satisfacción de **87%**<br>**Evidencia:**<br>• Informe encuesta de satisfacción.<br>Resultados por servicios del INABIMA 2020:<br>• Jubilación por tiempo en servicio: 13,957 jubilados, 69% femenina y 31% masculino. | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Prensión por Discapacidad: 3,863 beneficiados, 77% femenina y 23% masculino.<br>• Prensión por Sobrevivencia (53% femenina y 47% masculino)<br>• Plan de Retiro Complementario: 2195 beneficiados, 64% femenina y 36% masculino.<br>• Préstamo Maestro Digno: 82 docentes beneficiados, 62% femenina y 38% masculino.<br>• Plan Odontológico: 38, 790 pacientes atendidos en el 2018, 67% femenina y 33% masculino.<br>• Seguro Funerario: 346 solicitudes en el 2018, 61% femenina y 39% masculino.<br>**Evidencia:**<br>• Estadística trimestral (portal de transparencia). | |
| • Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. | Certificación de carta compromiso al ciudadano 2021-2022. Con 3 servicios comprometido.<br>**Evidencia:**<br>• Resolución aprobación de carta compromiso. | |
| • Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. | El INABIMA tiene acuerdo con las organizaciones siguientes, manteniéndose en un cumplimiento de 100%.<br>Programa de Naciones Unidas, PNUD, Oficinas Presidencial de Tecnologías de Información y comunicación, OPTIC, entre otras | |
| • Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. | La institución ha realiza una auditoría en el área financiera y la primera inspección al cumplimiento de Carta Compromiso. | |

| | | |
|---|---|---|
| • Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.<br>• Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. | **Evidencia:**<br>• Resultados de inspección y auditoría.<br>El INABIMA ha participado en actividades de benchmarking con MAP, OPTIC, DIGEIG, etc<br>El INABIMA se ha encargado de implementar diferentes herramientas con el fin de lograr un mejor servicio a nuestros usuarios. Estas herramientas garantizan respuestas más rápidas y oportunas y con menos margen de error. Un ejemplo de ello es TRANSDOC que es una herramienta que utilizamos para la tramitación tanto de correspondencias internas y externas, la herramienta de Elaboración de Contratos de Préstamos y el Módulo SIAFP (Sistema Administración de Fondos de Pensiones), Sistema de turnos para usuarios, Servicios en líneas.<br>**Evidencias:**<br>• TRANSDOC, Herramienta de elaboración de Contrato y SIAFP.<br>• Sistema de turnos y servicios en línea | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| • La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. | Se cuenta con un procedimiento de administración de riegos, así como una matriz de control de riesgos.<br>En las mediciones de las Normas Básicas de Control interno la institución muestra un cumplimento de **100% en** el componente Valoración y Administración de Riesgos.<br>**Evidencias:** | |

| | | |
|---|---|---|
| | • ProcedimientoDRO-PR-01 Administración de riego.<br>• Resultado NOBACI | |
| • 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). | La institución elabora un plan anual de capacitación, se muestra un cumplimiento de **88% en el indicador SISMAP,** igualmente se incluye en POA un presupuesto para la gestión del conocimiento.<br>**Evidencias:**<br>• Indicador SISMAP (Plan de Capacitación)<br>• Plan Operativo anual | |
| • Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. | La institución elaboro un plan de acción a fin de mejorar el desempeño e innovación en productos y servicios, actualmente se ha logrado un avance de **90% en las actividades comprometidas.**<br>**Evidencia:**<br>• Indicador SISMAP (Plan de Mejora Modelo CAF). | |
| • Resultados de benchmarking (análisis comparativo). | El INABIMA ha mantenido una tasa de rentabilidad anual porcentual de **2.10 a 3.50**, por encima de la tasa promedio del sector compuesto por las demás Administradoras de Fondos de Pensiones, de acuerdo al último boletín estadístico de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN)<br>**Evidencia:**<br>• Rendición de cuentas anuales.<br>• Boletines trimestrales de SIPEN | |
| • Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).<br>• 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, | Convenio suscritos entre el INABIMA y PNUD, informe trimestrales y anuales de cumplimento de metas establecidas,<br>El INABIMA a través de sus sistemas genera inteligencia de negocios, para proporcionar estadísticas e información procesada que servirán para la toma de decisiones | |

| | | |
|---|---|---|
| (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). | estratégicas de la organización. La Institución tiene programado para el rediseño de cinco (5) herramientas de uso intensivo en la Institución. Se están adquiriendo dos (2) sistemas para control y manejo del plan odontológico y la digitalización de la información. Se está en fase de implementación de ocho (8) módulos del sistema financiero contable de la organización.<br>**Evidencias:**<br>• Plan Operativo Anual<br>• Comparación de precios de adquisición de módulos de Soluflex, correos de intercambio de información entre tecnología y plan odontológico, reporte de los sistemas. | |
| • Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. | Cada año el INABIMA contrata el **100%** de auditorías financieras para el Fondo de Pensiones y Jubilaciones, Plan de Retiro Complementario y Administradora, en cumplimiento con los requerido por SIPEN . | ñ |
| • Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). | El INABIMA obtuvo la certificación en la Carta Compromiso al Ciudadano 2018/2020, y recertificación hasta el año 2022. Así como la obtención de certificaciones NORTIC:<br>• A2 Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano<br>• A3 Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano<br>• E1 Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales<br>**Evidencias:**<br>• Resolución Carta Compromiso<br>• Certificaciones NORTIC | |

| | | |
|---|---|---|
| • Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.<br><br>• Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.<br><br>• Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). | Se evidencio en el Informe de la Ejecución presupuestaria del POA un cumplimiento de un 85% con relación al presupuesto y un 90% de ejecución del Plan anual de Compras y Contrataciones.<br>**Evidencia:**<br>• Informe de ejecución POA y PACC.<br>**100%** de realización de una auditoría financiera, ejecutada durante el año 2020<br>**Evidencia:**<br>• Informe de auditoría financiera.<br>• Portal Institucional<br>Para eficientizar costo el INABIMA firma acuerdo con PNUD con el objetivo de obtener bienes y servicios mejores a menor costo. Igualmente se puede validar en el Informe de la ejecución presupuestaria del POA un cumplimiento de un **85%. Y** un **90**% de ejecución del Plan anual de Compras y Contrataciones.<br>**Evidencias:**<br>• Acuerdo INABIMA -PNUD<br>• Informe de ejecución POA y PACC. | |

**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.**