



INABIMA

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2021

Contenido

ı.	Reporte de avance Plan de Mejora basado en la Autoevaluación del Modelo CAF 2021 2
II.	Cuadro Resumen:
Ш	l. Acciones implementadas:4
	Área de mejora # 1: No se cuenta con una política de responsabilidad de responsabilidad social.
	Área de mejora # 2: La institución no cuenta con un programa de reciclado seguro, ni participa en actividades relacionadas con el cuidado y protección a los recursos naturales
	Área de mejora # 3: No se han realizado políticas en el departamento de Tecnología de la información y comunicación relacionadas con gestión de cartuchos, materiales reutilizables y/o de bajo consumos, etc
	Área de mejora # 4: No se ha realizado encuesta de satisfacción o mediciones relacionadas con la reputación de la organización y percepción del impacto económico en la sociedad
	Área de mejora # 5: La institución no cuenta con programa de apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda
	Área de mejora # 6 : No se cuenta con una política en materia de compras y contrataciones tendentes a los proveedores garanticen la preservación y mantenga el uso respetuoso del medio ambiente
	Área de mejora # 7: Deficiencia en la metodología para promover la movilidad interna y externa de los empleados
	Área de mejora # 8 Oportunidad en forma de prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad
	Área de mejora # 9: Deficiencia en el método de evaluación de la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones
	Área de mejora # 10: Deficiencia en la disponibilidad y precisión de la información y comunicación interna
	Área de mejora # 11: Deficiencia en la infraestructura física y tocológica en los y centros de servicios del INABIMA
I۷	Conclusiones:



I. Reporte de avance Plan de Mejora basado en la Autoevaluación del Modelo CAF 2021.

En el año 2020, el Comité interno de Calidad del El Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA), trabajó el autodiagnóstico institucional donde se evidenciaron puntos fuertes y áreas de mejoras. Las mejoras detectadas fueron abordadas a través de la generación de un Plan de Mejora que se ha llevado a cabo a través de acciones, a fin de dar respuesta a las oportunidades detectadas; en este documento se detallan el avance de cada acción, así como las evidencias para cada caso.

A razón de esto, nuestra institución ratifica su compromiso de implementar las mejoras necesarias a través de los planes de acción, con el propósito de eficientizar los procesos y servicios institucionales en consonancia con las necesidades y expectativas de los docentes activos, jubilados y pensionados y sus respectivos dependientes.

En el plan de mejora se identificaron 11 áreas de mejora para ser trabajadas durante el año 2021, al 26 de agosto institución cuenta con nueve (09) áreas de mejora logradas en 100% y dos (2) áreas están en proceso de ejecución, las acciones a implantar como consecuencias de las áreas de mejoras identificadas están programadas a realizarse hasta diciembre del 2021, en tal sentido en este segundo informe de avance se registran todas los compromisos asumidos en el plan de mejora implementado en un 100%.



II. Cuadro Resumen:

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Avance
1	1, 2, 4, 7 y 8	2.2, 7.1, 8.1 y 8.2	No se cuenta con una política de responsabilidad de responsabilidad social.	Fortalecer la imagen institucional contribuyendo de forma positiva a la sociedad.	Logrado
2	4	4.6, 7.2	La institución no cuenta con un programa de reciclado seguro, ni participa en actividades relacionadas con el cuidado y protección a los recursos naturales.	Fortalecer la imagen institucional contribuyendo de forma positiva a la sociedad	En proceso
3	3, 4 y 6	4.5	No se han realizado políticas en el departamento de Tecnología de la información y comunicación relacionadas con gestión de cartuchos, materiales reutilizables y/o de bajo consumos, etc.	Establecer políticas de buenas prácticas para mejorar y mantener el uso consiente de los recursos naturales.	Logrado
4	3,4,5y6	8.1 y 8.2	No se ha realizado encuesta de satisfacción o mediciones relacionadas con la reputación de la organización y percepción del impacto económico en la sociedad	Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, a través de las buenas practicas realizadas por otras instituciones .	Logrado
5	4,4,5y6	8.2	La institución no cuenta con programa de apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda.	Fortalecer la imagen institucional contribuyendo de forma positiva a la sociedad.	Logrado
6	5,4,5y6	4.1	No se cuenta con una política en materia de compras y contrataciones tendentes a los proveedores garanticen la preservación y mantenga el uso respetuoso del medio ambiente.	Fortalecer la imagen institucional contribuyendo de forma positiva a la sociedad.	Logrado
7	6,4,5y6	3.2	Deficiencia en la metodología para promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Garantizar la transparencia en los procesos internos de reclutamiento y selección	Logrado



No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Avance
8	7,4,5y6	Oportunidad en forma de prestar especial atención a las a los empleados a los empleados de la institución discapacidad.		Lograda	
9	8,4,5y6	4.1	Deficiencia en el método de evaluación de la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones	Mejorar los indicadores de medición de las alianzas o colaboraciones	En proceso
10	9,4,5y6	4.4 y 6.2	Deficiencia en la disponibilidad y precisión de la información y comunicación interna	Mejorar la disponibilidad y precisión de información	Lograda
11	10 ,4, 5 y 6	4.5	Deficiencia en la infraestructura física y tocológica en los y centros de servicios del INABIMA.	Potenciar las capacidades del INABIMA en la entrega de servicios de calidad.	Lograda

III. **Acciones implementadas:**

Área de mejora # 1: No se cuenta con una política de responsabilidad de responsabilidad social.

Acción realizada: Se elaboró y aprobó la política de responsabilidad social.

Evidencia 1: Política de Responsabilidad social elaborada

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL	Código:	DAF-PO-04
6 10	"Comprometidos con el Sector Magisterial"	Version:	01
		Fecha:	Feb. 2021
INABIMA	POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Página:	1 de 3

1. OBJETIVO GENERAL

Definir el marco general de actuación de la Política de Responsabilidad Social en el Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA), de forma tal que todo el personal tenga presente los roles y responsabilidades para el correcto cumplimiento de las normativas medioambientales.

Esta política aplica a todos(as) los(as) colaboradores(as) del INABIMA, quienes, de conformidad a sus funciones, deberán aplicar los lineamientos y normas establecidas en este documento.

3. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

- a) La Dirección Ejecutiva General: proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de las normas medicambientales.
 b) El Departamento de Plan Odontológico: velar por el correcto manejo de los desechos biomédicos producto de las actividades realizadas en el Plan Odontológico y garantiza el uso de imágenes fotostáticas a través de medios digitales.
 c) La División de Servicios Generales:

- totostáticas a través de medios digitales.

 c) La División de Servicios Generales:

 Garantiza la recolección y disposición final de los desechos en general producidos por la institución.

 Vela por los mantenimientos preventivos de los vehículos de motor garantizado minimizar las emisiones tóxicas al medio ambiente

 Garantiza el cuidado e higienización de las áreas comunes, aceras y contenes de nuestras instalaciones.

 d) El Departamento de Recursos Humanos: facilitar el desarrollo de capacidades en los colaboradores de la institución en materia de cuidado y protección del medio ambiente, así como el cuidado de la salud de las personas, a través de charlas, cursos o talleres.

 e) El Departamento de Comunicaciones: crear y difundir de manera interna y externa de todas aquellas informaciones relacionadas a la protección y cuidado del medio ambiente, a través de los medios internos y las redes sociales de la institución.

 f) El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación: de la adquisición de equipos electrónicos y tecnológicos amigables con el medio ambiente.

 g) La División de Suministro: suministrar insumos y materiales amigables con el medio ambiente.

 h) El Departamento Administrativo: velar por el uso responsable de la energía eléctrica, agua y papel; vigilar por el cumplimiento con la política de estado sobre protección y recuperación del medio ambiente.



	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL	Código:	DAF-PO-04
6 柳 1	"Comprometidos con el Sector Magisterial"	Versión:	01
		Fecha:	Feb. 2021
INABIMA	POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Página:	2 de 3

3.2. ACTIVIDADES DE CONTROL SOBRE EL CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE POR UNIDADES ORGANIZATIVAS

El INABIMA ha diseñado actividades de control sobre el cuidado del medio ambiente en las unidades organizativas, en concordancia con la naturaleza de sus operaciones. A continuación, listamos las actividades relacionadas con cada dependencia:

El Departamento de Plan Odontológico es responsable de evaluar y proponer mejoras en torno a los servicios odontológicos brindados a los usuarios, garantizando una incidencia positiva en el medio ambiente.

La **División de Compras y Contrataciones** deberá velar por que las especificaciones técnicas y Términos de Referencias para la adquisición o contrataciones de bienes y servicios, cumplan con las normativas institucionales para la protección y cuidado del medio ambiente a través de compras sostenibles. En el caso de no cumplir estos requerimientos serán devueltos para incorporar las mejoras a los documentos.

La **División de Servicios Generales** es responsable de cumplir con el plan anual de mantenimiento preventivo de los vehículos, equipos e infraestructura, con el objetivo de garantizar el funcionamiento correcto de los mismos.

El Departamento de Recursos Humanos deberá cumplir con el plan de capacitación anual entorno al desarrollo de capacidades en cuidado y preservación del medio ambiente.

3.3. PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL ANUAL (PGA)

El Plan de Gestión Ambiental (PGA) es el instrumento operativo que la institución utiliza para evaluar el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en él se describen y se dan las especificaciones de las acciones que se deben realizar para controlar, mitigar, o compensar los impactos generados por la Institución:

Actividad de Control	Responsable	Frecuencia
Manejo de los desechos biomédicos producto de las actividades realizadas en el Plan Odontológico.	Departamento de Plan Odontológico	2 veces a la semana
Uso de imágenes fotostáticas a través de medios digitales.	Departamento de Plan Odontológico	Continuo
Recolección y disposición final de los desechos en general producidos por la institución.	División de Servicios Generales	Continuo
Elaborar el plan anual de mantenimiento preventivo de los vehículos, equipos e infraestructura.	División de Servicios Generales	1 vez al año
Elaborar el plan de capacitación anual entorno al desarrollo de capacidades en cuidado y preservación del medio ambiente.	Departamento de Recursos Humanos	1 vez al año
Velar que las especificaciones técnicas y Términos de Referencias para la adquisición o contrataciones de bienes y servicios, cumplan con las normativas	División de Compras y Contrataciones	Continuo

Nota: pendiente implentacion del 100% de la politica aprobada.

Área de mejora # 2: La institución no cuenta con un programa de reciclado seguro, ni participa en actividades relacionadas con el cuidado y protección a los recursos naturales.

Acción realizada: Acción de mejora contemplada a realizarse en los meses julio- diciembre 2021

Evidencia 2: Plan de acción de Mejora INABIMA 2021.

Área de mejora # 3: No se han realizado políticas en el departamento de Tecnología de la información y comunicación relacionadas con gestión de cartuchos, materiales reutilizables y/o de bajo consumos, etc.

Acción realizada: Política elaborada, aprobada y socializada

Evidencia 3: Ver Puntos 6 y 7 de la política, Aprobación de la dirección ejecutiva y Formato de Socialización en doc. adjunto, **anexo 1 política TIC**:





1. INFORMACIÓN GENERAL:

Fecha de solicitud:	18-ago21		
Requirente:	Dionis Daly Baez		
Analista de Calidad:	Meralis Reyes		
Acción a realizar:	Modificación/Actualización	Otro: (favor indicar):	N/A
Fecha de aprobación	03 de septiembre de 2021		

2. CODIFICACIÓN:

Código del documento: TIC-PR-02	Tipo de documento: Procedimiento	Versión: 03
Nombre del documento: PROCEDIMIE	NTO GESTION DE USUARIOS.	
Nota: Aprobación del Procedimiento co	on sus formatos e instructivos generados	

3. APROBACIÓN:

Mediante el presente formato, queda formalmente la acción realizada sobre el documento. A partir de la fecha de dicha aprobación se procede a actualizar la matriz de documentos controlados del Sistema de Gestión de Calidad del INABIMA.

	NOMBRE/APELLIDO	CARGO	FIRMA/FECHA
ELABORADOR/A	Bryan Antonio Melo	Encargado de División de Operaciones	Bryan Medo
REVISADO POR	Meralis Reyes	Analista de Planificación	Menes Rex
	Martha Merette	Encargada de Planificación y Desarrollo	M. Harette
APROBADO POR	Dionis Daly Baez	Encargado Departamento de Tecnología	An Bri
	Rafael Pimentel Pimentel	Director Ejecutivo General	Rotelotu

Nota: Agregue más líneas de ser necesario

Favor escribir la justificación en caso exceder los 30 días hábiles establecidos entre la solicitud del documento hasta la aprobación:

Nota: Agregue más líneas de ser necesario



	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL	Código:	TIC-PR-02
	"Comprometidos con el Sector Magisterial"	Versión:	03
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha:	Sep. 2021
INABIMA	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE OSOARIOS	Página:	1 de 6

1. OBJETIVO

Definir los pasos que deben ejecutarse para el manejo de los usuarios, lo que incluye la creación de usuarios, así como la asignación y revisión de los accesos otorgados, de manera que sirva de mecanismo de control para la seguridad de los sistemas.

2. ALCANCE

El presente procedimiento abarca todas las etapas que involucra el manejo de los usuarios, lo que engloba la creación, revisión, modificación y remoción de los accesos otorgados.

3. REFERENCIAS

N/A

4. DEFINICIONES

N/A

5. RESPONSABILIDADES

A. Departamento de Recursos Humanos:

 Realiza la solicitud de creación, eliminación y suspensión temporal de usuario del dominio y los correos electrónicos, al Encargado de Operaciones TIC.

B. Encargado de Operaciones TIC:

- Gestionar el plan de revisión de los permisos otorgados a los usuarios con el objetivo de robustecer la seguridad y confidencialidad en las informaciones.
- o Velar por el cumplimiento de la ejecución del plan de revisión.

C. Encargado de área solicitante:

 Realiza la solicitud de creación, modificación y suspensión temporal de los accesos a los sistemas institucionales, al Encargado de Operaciones TIC.

6. POLITICA DEL PROCEDIMIENTO

 El Encargado de Operaciones TIC debe cumplir con el Plan de revisión de accesos de privilegios de todos los usuarios de la institución anualmente para determinar si dichos privilegios y accesos de control son apropiados, ara mantener la confidencialidad de las informaciones.

PTPR-03 DC



	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL	Código:	
6 M	"Comprometidos con el Sector Magisterial"	Versión:	
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE USUARIOS		
INABIMA	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE OSUARIOS	Página:	

- El Soporte Técnico debe realiza la revisión de los accesos a los usuarios diferentes aplicaciones
 y bases de datos de acuerdo con los criterios definidos en el plan de revisión, identificando si
 dichos privilegios y accesos de control permanecen vigente para el usuario.
- El Encargado de Operaciones TIC, debe evaluar las restricciones dos veces al año para asegurar que los accesos están bien asignados esto incluye programas, archivos y activos para evitar la modificación o destrucción.
- 4. El Usuario debe validar recepción satisfactoria de las credenciales por vía correo electrónico.
- La División de Operaciones TIC aplicará encuestas de satisfacción a los usuarios sobre los sistemas de información utilizados con frecuencia anual.
- Encargado (a) de Operaciones TIC debe garantizar la adecuada administración y disposición final de los Tóner y Cartuchos utilizados en la diferentes Impresoras del INABIMA, ya sea a través del productor o proveedor o una empresa recicladora.
- El Encargado de departamento TIC y Encargado Administrativo deben evaluar y garantizar que los equipos y activos informáticos adquiridos dispongan de dispongan de sistemas de ahorro energético.
- Encargado (a) de Operaciones TIC limitará los accesos a usuarios en caso de identificar que los usuarios tienen accesos a recursos o archivos de los cuales no son responsables o custodio.
- 9. El departamento que esté a cargo de la dependencia realiza la notificación por escrito a la Unidad de TIC sobre el ingreso, salida o traslado de un usuario a su cargo. Esto con el fin de que se creen, in7.habiliten, modifiquen o eliminen los privilegios de acceso a las diferentes plataformas, dominios y dispositivos correspondientes, el departamento TIC conjuntamente con Recursos Humanos validará si los accesos y privilegios solicitados son apropiados para el usuario.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

7.1 CREACIÓN DE USUARIOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		
Departamento de Recursos Humanos	7.1.1 Emite solicitud al Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación.		
Encargado (a) de Operaciones TIC	7.1.2 Recibe requerimiento de parte del Departamento de Recursos Humanos u otra persona designada para estas funciones vía correo. 7.1.3 Asigna solicitud a un Soporte Técnico para la creación de accesos. 7.1.4 Evaluar las restricciones dos veces al año para asegurar que los accesos están bien asignados esto incluye programas, archivos y activos para evitar la modificación o destrucción		

PTPR-03





RESPONSABLE	ACTIVIDAD			
Soporte Técnico	 7.1.5 Recibe solicitud y procede a la creación, modificación y/o suspensión temporal del usuario solicitado con los privilegios correspondientes a su perfil. 			
	7.1.6 Identifica y asigna accesos y recursos a los usuarios, para permitir el acceso a documentos, registros o información acorde a las funciones.			
	 7.1.7 Asiste al solicitante en la configuración de los permisos, recursos concedidos. 			
Usuario	7.1.8 Realiza la recepción satisfactoria de las credenciales y valida las mismas por vía correo electrónico.			

7.2 REVISION DE ACCESOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Encargado de Operaciones TIC	 7.2.1. Realiza con frecuencia anual el levantamiento de los usuarios creados y segmentados por departamento. 7.2.2. Realiza un plan de revisión de usuarios asignando a los técnicos de soporte para la ejecución de este.
Soporte Técnico	 7.2.3. Realiza la revisión de los accesos a los usuarios de acuerdo con los criterios definidos en el Plan de revisión, identificando si dichos privilegios y accesos de control permanecen vigente para el usuario. 7.2.4. En caso de identificar que los usuarios tienen accesos a recursos o archivos de los cuales no son responsables o custodio, el encargado de Operaciones TIC limitará el acceso. 7.2.5. Realiza informe de los hallazgos encontrados.
Encargado de Operaciones TIC	 7.2.6. Envía a los encargados de área los hallazgos encontrados solicitando la justificación de que el personal posea accesos no utilizados. 7.2.7. En caso de que los accesos que posea un usuario no sean necesarios o afines con sus funciones, se indica al soporte técnico revisor del departamento remover el o los accesos identificados como no pertinentes. 7.2.8. Aplicará encuestas de satisfacción a los usuarios sobre los sistemas de información utilizados con frecuencia anual.

8. ACTIVIDADES DE CONTROL

O. ACTIVIDADES DE C	6. ACTIVIDADES DE CONTINCE			
ETAPA	ÍTEM	ACTIVIDAD DE CONTROL		

PTPR-03





INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL	Código:	TIC-PR-02
"Comprometidos con el Sector Magisterial"	Versión:	03
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha:	Sep. 2021
PROCEDIMIENTO DE GESTION DE USUARIOS	Página:	4 de 6

N/A	N/A	N/Δ
IN/A	N/A	N/A

9. INDICADORES DE GESTIÓN

ITEM	OBJETIVO	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	RANGO DE GESTIÓN	FRECUENCI A DE MEDICION
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

10. DOCUMENTOS GENERADOS APLICABLES

N/A

11. RELACIÓN DE ANEXOS

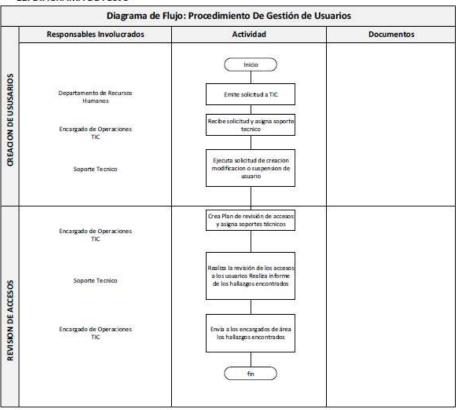
N/A

PTPR-03





12. DIAGRAMA DE FLUJO



13. CONTROL DE CAMBIOS

PTPR-03

EDICIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN BREVE DEL CAMBIO				
01	Oct.2018	Creación del Documento				
02	Feb. 2020	o Cambios en el título del Procedimiento.				



	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL	Código:	TIC-PR-02
	"Comprometidos con el Sector Magisterial"	Versión:	03
INABIMA	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha:	Sep. 2021
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE OSOARIOS	Página:	6 de 6

		 Cambios en las responsabilidades del Encargado de Operaciones TIC, Departamento de Recursos Humanos y Encargado de área solicitante. Se agregó un lineamiento para establecer la periodicidad de ejecución del Plan de revisión de accesos.
		 Se reformuló la actividad de creación, modificación y suspensión de usuarios. Se añadió la actividad de revisión de accesos de usuarios. Se agregó el diagrama de flujo del proceso descrito.
03	Sept. 2021	Eliminar alineamiento y agregar política del procedimiento.

FIN DEL DOCUMENTO

PTPR-03



	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL	Código:	DRH-FO-01.06
INABIMA	"Comprometidos con el Sector Magisterial"	Versión:	02
	CONTROL DE ASISTENCIA	Fecha:	Nov. 2018
	CONTROL DE ASISTENCIA	Página:	1 de 1

TEMA (S): Socialización: TIC-PR-02 Procedim TIC-PR-03 Procedim mantenimiento de a TIC-PR-04 Procedim de seguridad, NO. NOMBRE,	iento adquisicio plicaciones TIC	ones, desarrollo y peración de copia	Hora: 10 Lugar: Sa Instructo	ue: N/A iernes, 03 de septiembre	e de 2021		
TIC-PR-02 Procedin TIC-PR-03 Procedin mantenimiento de a TIC-PR-04 Procedin de seguridad.	niento adquisici plicaciones TIC niento para la o APELLIDO	ones, desarrollo y peración de copia	Fecha: v Hora: 10 Lugar: Sa Instructo	iernes, 03 de septiembre 0:00 am alón conferencia sede	e de 2021		
TIC-PR-03 Procedim mantenimiento de a TIC-PR-04 Procedim de seguridad.	niento adquisici plicaciones TIC niento para la o APELLIDO	ones, desarrollo y peración de copia	Hora: 10 Lugar: Sa Instructo	0:00 am alón conferencia sede	e de 2021		
mantenimiento de a TIC-PR-04 Procedim de seguridad.	plicaciones TIC plication para la operation para la operation de la constant de l	peración de copia PARTIC	Lugar: Sa Instructo	alón conferencia sede			
TIC-PR-04 Procedim de seguridad.	iento para la o	peración de copia PARTIC	Instructo				
de seguridad.	/ APELLIDO	PARTIC	IPANTES	or (a):N/A			
D.							
D.		ÁREA		ICIPANTES			
1 Heralis	Keyes	The state of the s	SEXO	CARGO	FIRMA		
		PLANIFICACION	F	Lualista	Mess Rox		
2 Maytha	Meth	PYD	F	Enlorgada	Hettatte		
3 Dion's	BARR	TIC	M	Encargado	1 Ban		
4 Afgandre	Junens	Tic	M	OBA	() The		
S Bryon	Malo	TIC	W	Ezcasgado	Byn Melo		
4 - DO DO 4 - D	rumero d.	TIC	M	Mesa Anda Tio Soporte técnico	- Hector Ganero V.		
7 Angul C	preino	Tic	M	Soporte técnici	Angel Corein		
8 Norbin	Montero	TIL	M	Solvite Tecnici	nul miles		
			-				
Agregar líneas si requie	re: colocar N/A a	los campos vacíos					

Área de mejora # 4: No se ha realizado encuesta de satisfacción o mediciones relacionadas con la reputación de la organización y percepción del impacto económico en la sociedad.

Acción realizada: Se realizó la encuesta de satisfacción en el mes de julio del 2021, Ver informe en anexo 2, Satisfacción general de los Usuarios del **Programa Préstamos Maestro Digno en 90%** (El programa genera un impacto económico en los usuarios del servicio).

Evidencia 4: Recepción satisfactoria de encuesta.





martes, 20 de julio de 2021

I-INABIMA-2021-4614

Licenciado Víctor Manuel Suero Jimenez Encargado del Departamento Administrativo Instituto Nacional de Bienestar Magisterial

Distinguido Licenciado Suero Jimenez:

Para los fines correspondientes, certificamos que hemos recibido de manera satisfactoria el resultado de la Consultoría especializada para la elaboración de una encuesta de satisfacción a los afiliados del INABIMA sobre nuestros servicios ofertados, del suplidor MOGUR GRUPO EMPRESARIAL, SRL (RNC 132212258), recibido el pasado martes, 8 de julio del 2021, por un valor total de RD\$177,000.00.

Atentamente, M. Marette

Martha Merette Encargada del Departamento de Planificación y Desarrollo

Iniciales:MM









Conclusiones ASPECTOS FISICOS

- A partir de los resultados obtenidos en el presente estudio, se concluye lo siguiente:
- INABIMA es valorado a nivel general con índice de satisfacción de 87%, calificado como "Excelente".
- Al ver los resultados por segmentos estos índices se mantienen por lo que no se muestran en las valoraciones datos puntuales por segmentos.

VALORACIONES ASPECTOS FISICOS

- El índice de satisfacción general de este ítem es de 86 puntos.
- Los índices se mantienen en todos los aspectos evaluados de este ítem, valorado como "Excelente" la parte de apariencia física de los colaboradores con IS 93.
- Oportunidades des mejora para los materiales impresos evaluados con un T2B de 65%.





Conclusiones EFICACIA Y FACILIDADES

VALORACIONES EFICACIA EN EL SERVICIO

- El índice de satisfacción general de este ítem es de 84 puntos.
- Los índices se mantienen en todos los aspectos evaluados de este ítem, valorado como "Muy "Muy Bueno" la parte de confianza en la atención brindada con IS 86 (el mejor evaluado).
- Oportunidades de mejora para los plazos de cumplimiento, evaluado con un T2B de 55%.

VALORACIONES FACILIDADES EN EL SERVICIO

- El índice de satisfacción general de este ítem es de 85 puntos.
- Los índices se mantienen en la mayoría de los aspectos evaluados de este ítem, valorado como "Muy Bueno" la parte de tiempo dedicado por el personal que le atiende con IS 89.
- Oportunidades des mejora para Tiempo de respuesta de la institución luego de solicitar el servicio con un T2B de 52%.



Conclusiones PROFESIONALIDAD Y ATENCIÓN INDIVIDUAL

VALORACIONES PROFESIONALIDAD EN EL SERVICIO

- El índice de satisfacción general de este ítem es de 89 puntos.
- Los índices se mantienen en todos los aspectos evaluados de este ítem, valorado como "Excelente" la parte de profesionalidad por parte de quien le atendió IS 93.

VALORACIONES ATENCION INDIVIDUALIZADA

- El índice de satisfacción general de este ítem es de 92 puntos.
- Los índices se mantienen en la mayoría de los aspectos evaluados de este ítem, valorado como "Excelente" la parte de atención personalizada con IS 93.
- Oportunidades de mejora para la facilidad para conseguir la cita, evaluado con un T2B de 73%.





Conclusiones CONSIDERACIONES SOBRE EL SERVICIO

VALORACIONES CONSIDERACIONES SOBRE EL SERVICIO

- El índice de satisfacción general de este ítem es de 87 puntos.
- En este bloque se evalúa todo lo relacionado al servicio, en todas las valoraciones obtiene IS sobre los 85. considerado como "Excelente"
- Las consultas vía web tienen poco auge para esta empresa, y los encuestados prefieren el medio tradicional (presencial) a la hora de gestionar los servicios.
- Sería bueno, aprovechar los efectos de la pandemia para implementar estrategias de comunicación sobre las bondades y seguridad al gestionar los servicios por esta vía.

Área de mejora # 5: La institución no cuenta con programa de apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda.

Acción realizada: En los meses julio agosto del presente año se implantó el programa de apoyo emocional para ofrecer apoyo a los colaboradores así a los docentes y sus famulares totalmente gratuito:

Evidencia 5: informe sobre las Primeras charlas del programa de apoyo emocional, Salud Mental en tiempo de Pandemia:





Contenido



Que es el programa Apoyo Emocional

Objetivo del programa

Áreas Responsables

PROGRAMA APOYO EMOCIONAL



El programa de apoyo emocional se crea con el fin de dar repuesta a las necesidades psicológicas de los colaboradores del INABIMA, mediante charlas, talleres de autoayuda, terapias, entre otros. Con el fin de prevenir y/o mejorar su a calidad de vida

> Que es el programa Apoyo Emocional ?



INABIMA





PROGRAMA APOYO EMOCIONAL



Acompañar a los colaboradores a encontrar herramientas en los mismos con las que puedan superar las diversas dificultades que se presentan en la vida: situaciones de estrés y ansiedad, falta de autoestima, autocontrol, superación de perdidas efectivas problemas familiares o de pareja, etc.



Objetivo del programa



INABIMA



PROGRAMA APOYO EMOCIONAL



A través de la empatía y de la creación de un espacio de apoyo en el que la persona pueda escucharse a si misma se produce el reconocimiento de sus potenciales y limitaciones . Así como puede verse una forma holística , global y comprender sus mecanismo y funcionamientos internos.



Apoyo Emocional



INABIMA





PROGRAMA APOYO EMOCIONAL

ÁREAS RESPONSABLES







INABIMA



Charla Salud Mental en Tiempos de Pandemia **(INABIMA**

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo Ing. Nelson Ruiz Analista Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / Depto. Planificación

> 30.Julio.2021 Página 1 de 3

Charla Salud Mental en Tiempos de Pandemia

Continuando con las realizaciones de charlas y actividades correspondientes a salvaguardar la salud física y mental de todos nuestros colaboradores, y como muestra del compromiso asumido por la Dirección General del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA), bajo las directrices de nuestro señor director ejecutivo general, el licenciado Rafael Pimentel Pimentel, fue impartida nuevamente la charla "Salud Mental en Tiempos de Pandemia", a otros colaborares de nuestra institución.

Dicha charla fue ofrecida por la Licda. Mayra Paulino, encargada de la División de Apoyo Emocional del INABIMA, el pasado miércoles 28 de julio del presente año, en horario de 9:00 am a 12:00 m., en donde participaron unas 27 personas.

Destacamos que en esta charla participó nuestro señor director ejecutivo general, quien valoró como muy positivas, atinadas y oportunas las informaciones y recomendaciones expuestas en la charla. Asimismo, motivó e instruyó a que se sigan impartiendo estos tipos de charlas de orientación, tan necesarias en estos momentos de incertidumbre debido a la pandemia.

Lista de asistencia

6	53		MACIONAL DE BIEN			Cotton: Venille	08H-70/01 66
NARIMA			CONTROL DE AGISTERICA			Fector:	No. 2018
THE REAL PROPERTY.					PAgent:	1041	
POPE		wide troop	entrole:		dad resentar		
		al en Berryo d	randeria	Marie di Trapport		i a ra, largas	
			PARTICIP	DOI: TES			
190.	MOMSKS	AMOURE	Area	NONE	10,4904		retota
1	George	e-Bostonia	As to Sespection		Energy	00 /	Landa 3
3	Retail Peter	me threater	Disserve Spronting Deserve	ъ.	Great	new	BAHA
3	Asset Ope	odo fimarts	distince of Consequent develop		Grayere		The County of
*	Jida	Accions.	Destribrends de Tecnologia de Historiscolo s Cementoscido	10.	Propor		die
•	Over	N/Mes	Expertamento de Tworologia de comerciosos y Cantaminación		Pro Des Adress de Narrados		4
à		Auditors.	Departs series		Ow Silvenn &	Compreh	
7	10000	in-Februs Acress	Pepartynamia Hean(te)	W	Em. (Nym)		ACC
*		serie-German	Departs burnton Financiare	2.7	tine División de Electrolities		Hay King
*	Dritte You	cio n'hi	Carubilios y Perciano y Jutradores		1944		
O.	Alseret a driveres		Departments de Terrologio de listera apión y Carra receden	W	. NOW YES MAN	of Steer	Æ)
12	Smale	- Section	Department of the arts	10	Trengs		Lyder.
12	Angelio	Survey	O4		Auxilia		aro.
18		reset flows	Seriemens Administrate	M.	Drange	- /	terate
14		Meete	Departments Pleniferation or Department		Decorate	di i	H Hatte



Charla Salud Mental en Tiempos de Pandemia



Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo Ing. Nelson Ruiz Analista Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / Depto. Planificación

> 30.Julio.2021 Página 3 de 3











Área de mejora # 6: No se cuenta con una política en materia de compras y contrataciones tendentes a los proveedores garanticen la preservación y mantenga el uso respetuoso del medio ambiente.

Acción realizada: Se elaboró y aprobó la política de responsabilidad social.

Evidencia 6: Política de Responsabilidad social elaborada



INABIMA	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL	Código:	DAF-PO-04
	"Comprometidos con el Sector Magisterial"	Versión:	01
		Fecha:	Feb. 2021
	POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Página:	2 de 3

3.2. ACTIVIDADES DE CONTROL SOBRE EL CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE POR UNIDADES ORGANIZATIVAS

El INABIMA ha diseñado actividades de control sobre el cuidado del medio ambiente en las unidades organizativas, en concordancia con la naturaleza de sus operaciones. A continuación, listamos las actividades relacionadas con cada dependencia:

El **Departamento de Plan Odontológico** es responsable de evaluar y proponer mejoras en torno a los servicios odontológicos brindados a los usuarios, garantizando una incidencia positiva en el medio ambiente.

La **División de Compras y Contrataciones** deberá velar por que las especificaciones técnicas y Términos de Referencias para la adquisición o contrataciones de bienes y servicios, cumplan con las normativas institucionales para la protección y cuidado del medio ambiente a través de compras sostenibles. En el caso de no cumplir estos requerimientos serán devueltos para incorporar las mejoras a los documentos.

La División de Servicios Generales es responsable de cumplir con el plan anual de mantenimiento preventivo de los vehículos, equipos e infraestructura, con el objetivo de garantizar el funcionamiento correcto de los mismos.

El Departamento de Recursos Humanos deberá cumplir con el plan de capacitación anual entorno al desarrollo de capacidades en cuidado y preservación del medio ambiente.

3.3. PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL ANUAL (PGA)

El Plan de Gestión Ambiental (PGA) es el instrumento operativo que la institución utiliza para evaluar el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en él se describen y se dan las especificaciones de las acciones que se deben realizar para controlar, mitigar, o compensar los impactos generados por la Institución:

Actividad de Control	Responsable	2 veces a la semana	
Manejo de los desechos biomédicos producto de las actividades realizadas en el Plan Odontológico.	Departamento de Plan Odontológico		
Uso de imágenes fotostáticas a través de medios digitales.	Departamento de Plan Odontológico	Continuo	
Recolección y disposición final de los desechos en general producidos por la institución.	División de Servicios Generales	Continuo	
Elaborar el plan anual de mantenimiento preventivo de los vehículos, equipos e infraestructura.	División de Servicios Generales	1 vez al año	
Elaborar el plan de capacitación anual entorno al desarrollo de capacidades en cuidado y preservación del medio ambiente.	Departamento de Recursos Humanos	1 vez al año	
Velar que las especificaciones técnicas y Términos de Referencias para la adquisición o contrataciones de bienes y servicios, cumplan con las normativas	División de Compras y Contrataciones	Continuo	

Área de mejora # 7: Deficiencia en la metodología para promover la movilidad interna y externa de los empleados.

Acción realizada 7: Elaboración del procedimiento de Promoción y acenso.

Evidencia 7: Procedimiento de Promoción y acenso elaborado:



6 is no	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL	Código:	DRH-PR-12
	"Comprometidos con el Sector Magisterial"	Versión:	01
		Fecha:	Ago.2021
NABIMA	PROCEDIMIENTO de PROMOCIONES Y ASCENSOS	Página:	1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer el proceso para gestionar las promociones y ascensos para los(as) colaboradores(as) del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA).

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos(as) los(as) colaboradores(as) del Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA), excluyendo a los militares.

3. REFERENCIAS

Ley No. 41-08 de Función Publica

4. DEFINICIONES

Ascenso: Consiste en un cambio de las funciones inicialmente contratadas, con una mejora profesional y económica para el trabajador (a). El ascenso implica la realización de funciones de un nivel superior. Este acceso a un puesto superior es definitivo, quedando el trabajador (a) consolidado en esta posición hasta acabar su relación laboral o hasta el siguiente ascenso.

Promoción: Es el cambio de puesto a otro de mayor rango sin ser necesariamente en la misma línea de jerarquía.

5. RESPONSABILIDADES

A. Departamento de Recursos Humanos

- o Publica vacante disponible
- o Realiza una pre-selección de los candidatos

A. Encargado de Reclutamiento, Selección y Evaluación:

- Aplicar y asegurar el cumplimiento de las normativas del MAP relacionadas con la carrera administrativa en la Institución.
- Coordinar el proceso de inducción, y los programas de capacitación durante el mismo, para los (las) servidores (as) de carrera administrativa, y completar el Formato de Control del Proceso de Inducción.
- Comunicar al MAP los resultados del período de prueba y solicitar el nombramiento definitivo como servidores (as) de carrera de las personas que lo hayan superado.
- Apoyar a las diferentes dependencias del MAP en las auditorías del proceso de Reclutamiento y Selección.



3111143

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL	Código:	DRH-PR-12
6 6	"Comprometidos con el Sector Magisterial"	Versión:	01
		Fecha:	Ago.2021
INABIMA	PROCEDIMIENTO de PROMOCIONES Y ASCENSOS	Página:	2 de 5

 Coordinar y dar seguimiento al período de prueba de los (de las) servidores (as) de nueva designación en cargos de carrera por ingreso, promoción y ascenso, y completar la Lista de Verificación del Período de Prueba.

6. POLÍTICA DEL PROCEDIMIENTO

Todo colaborador que desee ingresar en Carrera Administrativa puede participar en los concursos públicos administrados por el Ministerio de Administración Publica MAP.

Las vacantes que se produzcan en los cargos de carrera serán cubiertas en primer lugar mediante concursos **internos** para **ascensos** organizados de todo funcionario público, y en caso de declararse desiertos, se convocará a concursos **externos**. Realizadas por de Administración Pública.

La promoción de los servidores públicos dentro de la carrera administrativa se fundamentará en el mérito personal, y podrá efectuarse mediante el avance del funcionario dentro de un mismo cargo o su ascenso a un cargo distinto o superior. La reglamentación complementaria de la presente ley establecerá y regulará los mecanismos y procedimientos de promoción correspondientes, garantizando su carácter objetivo e imparcial.

Los candidatos internos se evalúan de acuerdo a lo establecido dentro del procedimiento de Reclutamiento y Selección o dentro del procedimiento de Concursos Públicos.

Para aplicar a evaluación dentro de un proceso de Reclutamiento y Selección, los colaboradores deben tener un mínimo de un (1) año en el cargo que ocupan, contar con calificación sobresaliente o superior al promedio en su última calificación de evaluación del desempeño y no tener dentro de su expediente en el último año, Registro de Acciones Relevantes negativas o amonestaciones.

Los candidatos **externos** deben cumplir con el proceso establecido dentro del Procedimiento de Reclutamiento y Selección y con los siguientes requisitos, según aplique:

- o Pruebas psicométricas y técnicas
- o Entrevistas
- o Depuración policial
- o Confirmación de referencias laborales y/o personales

Los candidatos externos también deben cumplir con los siguientes requisitos:

- No superar los 55 años de edad para puestos de Carrera Administrativa.
- o Presentar Certificación de nivel de estudio.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

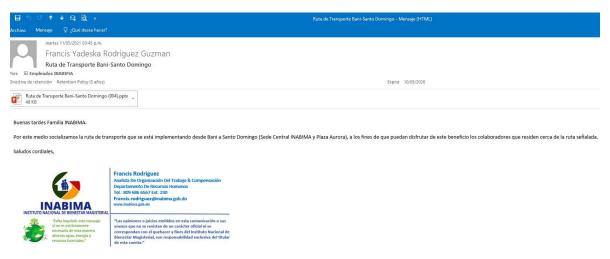
7.1 APERTURA Y REALIZACIÓN DE CONCURSOS

Área de mejora # 8 Oportunidad en forma de prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.

Acción realizada: con la finalidad de prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad la institución implantó ruta de transporte implantado desde junio del presente año.

Evidencia 8: Correo oficial Recursos Humanos con la Ruta de Transporte institucional:





Área de mejora # 9: Deficiencia en el método de evaluación de la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.

Acción realizada: Acción de mejora contemplada a realizarse hasta octubre 2021

Evidencia 9: Plan de acción de Mejora INABIMA 2021.

Área de mejora # 10: Deficiencia en la disponibilidad y precisión de la información y comunicación interna.

Acción realizada: Se revisó y actualizo la política de comunicaciones

Evidencia 10: correo de revisión y aprobación



Área de mejora # 11: Deficiencia en la infraestructura física y tocológica en los y centros de servicios del INABIMA.

Acción realizada: adecuación a infraestructura TIC y compras de equipos.



Evidencia 11: Requerimiento de equipos TIC

	INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR MAGISTERIAL	Código:	DAF-FO-06.04
	"Comprometidos con el Sector Magisterial"	Versión:	02
	COLICITIES DE A DOUISICIONES DE BIENES V SERVICIOS	Fecha:	Ene. 2021
INABIMA	SOLICITUD DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS	Página:	1 de 3

I-INABIMA-2021-4438 División de Compras y Contrataciones martes, 13 de julio de 2021

1. Inform	aciones Generales					
Nombre de	el departamento Solicitar Planific	ite: Departamento ada?:Si	de Tecnología de	la Información y las Col	municaciones	
Fecha de s	solicitud:13/07/2021					
2. Inform	ación Solicitud					
Solicitado	por: Dionis Daly Báez	Γorcate / Encarga	do del Departam	ento de Tecnología d	e la Información y Comunicación	
			Tipo de solicitu	id (Marcar con una (X))		
⊠N	1obiliario y equipos	□ Materiales	☐ Servicios	☐ Consultoría	☐ Obras menores	
Requerin	niento: Adquisición d	e kit de herrami	entas y equipos	tecnológicos par el	uso en el INABIMA	
Especif	icaciones:					
50	Mousepads.	Ergonomi	12 x 9.25 x 1.5			

specif	icaciones:			
50	Mousepads.	Medidas: 12 x 9.25 x 1.5 pulgadas Ergonomico Con Gel Flex Comfort Zone Superficie de Poliuretano		
7	СРU	Procesador: Intel Core i7-8700 - 3.2 - 4.2 turbo CPU de GHz, 6 núcleos (Hexa Core) Memoria RAM: DDR4 8GB Disco duro de 1TB para almacenamiento 2X DISPLAY-PORT, VGA Sistema operativo: Windows 10 Professional de 64 bits en español Teclado y Mouse incluidos		
10	Disco de estado solido SSD	SSD 240GB		



10	Monitor	Tamaño de Pantalla: 23.8" Tipo de Pantalla: LED Resolución Máxima: 1920 x 1080 (Full HD 1080p) Relación de Aspecto: 16 Angulo de Visión: 178° vertical / 178° horizontal Colores Desplegables: 16.7 Millones Brillo: 250 cd/m² Tiempo de Respuesta: 8 ms Frecuencia de Actualización: 60Hz Contraste: 1,000 Entrada: HDMIx1, VGAx1 Entrada de Energía: 120/230 V (50/60 Hz)	
20	Mouse.	Tipo de dispositivo: Ratón Tecnología de conectividad: Cable - USB Color: negro Peso: 14.57 oz. Tecnología de Detección de Movimiento: Óptica. Resolución de movimiento: 1000 ppp Longitud del cable: 5.9 ft Tipo de dispositivo: Ratón	
20	Teclados.	Idioma del teclado: Español Concentrador USB: No Diseño de teclado: QWERTY Lector de huella digital: No Descansa muñecas: No Teclado numérico: Si Uso recomendado: Universal Teclado de tamaño completo: Si Utilizar con: Universal Teclas de Windows: Si Estilo de teclado: Derecho Teclas de acceso directo: Si Interfaz del dispositivo: USB Tecnología de conectividad: Alámbrico Dimensiones de teclado (Ancho x Profundidad x Altura): 122 x 380 x 21 mm Peso del teclado: Negro	
10	USB 3.0 de 64gb	Memoria USB 3.0 de 64GB con velocidad de transferencia de 150 mb/s o mas.	
2	Puntero Laser para Presentaciones	Presentador Laser 65 Pies PC/MAC BLUETOOTH	



20	Teclados.	Uso recomendado: Unive Teclado de tamaño comp Utilizar con: Universal Teclas de Windows: Si			
		Estilo de teclado: Derecho Teclas de acceso directo:			
		Interfaz del dispositivo: U	SB		
		Tecnología de conectivida Dimensiones de teclado (x Altura): 122 x 380 x 21 mm	
		Peso del teclado: 540 g Color del producto: Negro		Social Control Properties (SALE-Control Sale (Sale Control Sale Contro	
		Color dei producto: Negro	2		
10	USB 3.0 de 64gb	Memoria USB 3.0 de 64G	8 con velocidad de tr	ransferencia de 150 mb/s o mas.	
2	Puntero Laser para Presentaciones	Presentador Laser 65 Pies	PC/MAC BLUETOOT	н	
1	Disco portátil de 2 TB.	Disco duro externo USB 3.0 de expansión de 2 TB compatible con plug-and-play Interfaz de conexión: 1 x USB 3.1 Gen 1 (USB Micro-B) Factor de forma: 2.5			
	Cables de video, para				
30	repuesto (HDMI y DisplayPort)	20 display port / 10 hdmi	20 display port / 10 hdmi		
2	Kit de Herramientas de Red	electrónicas, de engarzad	ora, LAN, Ethernet, C	aración de red, 15 en 1, herramientas lat5, Cat6, probador de cables, herramienta de torsión, perforador,	
12	Aire comprimido aerosol.	Lata de gas comprimido,	plumero de limpieza	desechable, 10 oz. Caja 12	
4	Camaras web			D Amplio Campo Visual, Corrección de //Mac/Portátil/Macbook/Tablet	
cha de	e necesidad: 30/07/2021				
onto to	tal estimado de la compra: RD	\$ 770,000.00			
cume	entos anexos: No 🗆	Si 🗵 (Detalle)Haga olio o p	pulse aquí para escribir	texto.	
				50	
proba	aciones			□si	
		-0.39	Fecha		
	Área Solicitante	Firma	Fecha	Autorizado?	
				□si □No	
Dens	rtamanto Administrati	Eiron	Forha		
Depa	rtamento Administrativo	Firma	Fecha	10 mm (10 mm)	
Depa	rtamento Administrativo	Firma		Autorizado?	
	rtamento Administrativo n Compras y Contrataciones		Fecha	Autorizado?	
				Autorizado?	
				Autorizado?	

IV. Conclusiones:

El plan de mejora correspondiente al año 2021 tiene contemplado 11 áreas de mejora de las cuales 9 están logradas en 100% y 2 áreas de mejoras están en proceso de ejecución, las acciones a implantar como consecuencias de las áreas de mejoras identificadas están programadas a realizarse hasta diciembre del 2021, en tal sentido en este segundo informe de avance se registran todas logradas 100%.