



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

1er. Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2021

Agosto 2021
Santo Domingo, RD.

CONTENIDO

1. Información Institucional3

2. Introducción3

3. Avance Actividades Plan de Mejora4

1. Información Institucional



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

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

2. Introducción

El presente documento corresponde al 1er. Informe de avance del Plan de Mejora Institucional del INABIE, correspondiente al año 2021. Este Plan está basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF).

Como Institución reconocemos la importancia de adoptar Modelos de Gestión de Calidad como el CAF, por ello, nos hemos comprometido al fortalecimiento de nuestros servicios, procesos y gestión a través de la evaluación continua y la implementación de acciones de mejora. En este orden, este plan tuvo como base las áreas de mejoras identificadas en el Autodiagnóstico del año 2020 realizado por el Comité de Calidad de la Institución.

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

3. Avance Actividades Plan de Mejora

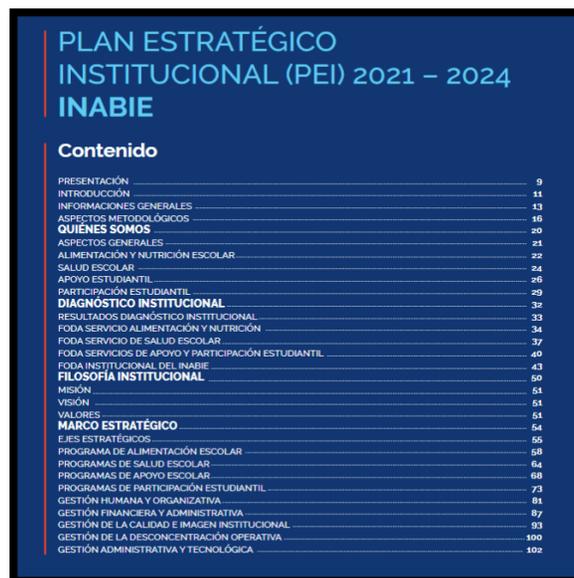
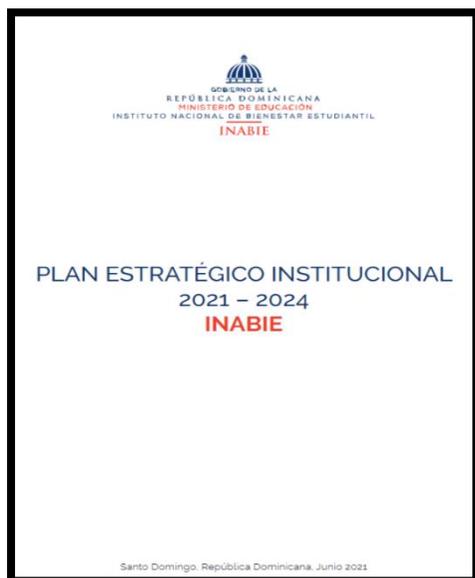
Criterion 1. Liderazgo

Subcriterio 1.1 - Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplo 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.

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS REALIZADAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|--|---|-----------------------|
| Elaborar el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, que incluya la revisión de la misión, visión y valores según los cambios de nuestro entorno externo. | <ul style="list-style-type: none"> Fueron realizados los talleres de elaboración del PEI. Se revisaron y aprobaron las herramientas para la elaboración del PEI. Se formuló el PEI 2021-2024, tomando en cuenta la revisión de la misión, visión y valores, así como los cambios externos. | 100% |

Evidencias:



| HORARIO (3:00 PM) | ACTIVIDADES | RESPONSABLES |
|--|---|--|
| TALLER GERENCIAL VIRTUAL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021-2024 | | |
| 20 min | <ul style="list-style-type: none"> INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA Preguntas y respuestas | Lic. Nelson de los Santos, Subdirector INABIE / Director de Planificación y Desarrollo |
| 20 min | <ul style="list-style-type: none"> PRESENTACIÓN INSTRUMENTO PESTEL Preguntas y respuestas | Lic. Nelson de los Santos, Subdirector INABIE / Director de Planificación y Desarrollo |
| 20 min | <ul style="list-style-type: none"> PRESENTACIÓN INSTRUMENTO ANÁLISIS FODA Preguntas y respuestas | Lic. Nelson de los Santos, Subdirector INABIE / Director de Planificación y Desarrollo |
| 20 min | <ul style="list-style-type: none"> PRESENTACIÓN INSTRUMENTO ANÁLISIS DE GRUPOS DE INTERÉS VINCULADOS AL INABIE Preguntas y respuestas | Arq. Benjamín Elías Tejeda Enc. Interino FMEPPP |
| 30 min | <ul style="list-style-type: none"> REVISIÓN PROPUESTA DE IDENTIDAD INSTITUCIONAL MISIÓN INSTITUCIONAL VISIÓN DE FUTURO VALORES ORGANIZACIONALES | Lic. Nelson de los Santos, Subdirector INABIE Director de Planificación y Desarrollo |
| 20 min | <ul style="list-style-type: none"> ENFOQUE ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL | Lic. Nelson de los Santos, Subdirector INABIE / Director de Planificación y Desarrollo |
| 20 min | <ul style="list-style-type: none"> MATRIZ DE PLANIFICACIÓN | Arq. Benjamín Elías Tejeda Enc. Interino FMEPPP |
| | <ul style="list-style-type: none"> TRABAJOS DE GRUPO División de grupos de trabajo Presentación plazos de entrega | |

Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2021

Criterio 1. Liderazgo

Subcriterio 1.4 - Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplo 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.

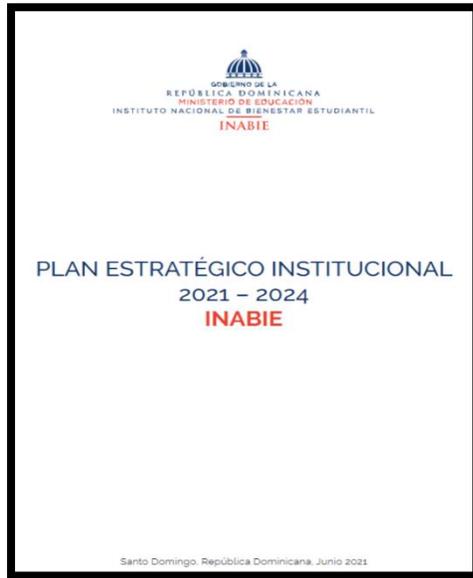
| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|---|---|-----------------------|
| Elaborar el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, de forma tal que podamos alinear los objetivos y metas a las políticas públicas y decisiones políticas. | <ul style="list-style-type: none"> Fueron realizados los talleres de elaboración del PEI. Se revisaron y aprobaron las herramientas para la elaboración del PEI. Se formuló el PEI 2021-2024, tomando en cuenta la revisión de la misión, visión y valores, así como los cambios externos. | 100% |

Evidencias:

| Formulario | | REGISTRO DE PARTICIPANTES REUNIONES INTERNAS | | Código: FO-SGC-02 |
|--|------------------------------|---|---|---------------------|
| | | | | Versión: 02 |
| | | | | Emisión: Enero 2021 |
| | | | | Pág. 1 de 2 |
| Nombre de la Actividad: Convocatoria a reunión para presentar Plan Estratégico Institucional | | Fecha: Lunes 21 de Junio 2021 | | |
| Lugar: INABIE III | | Horario: 11:00 a.m. | | |
| Coordinador/a: Cecilio Rodríguez | | Área/Departamento: Dirección Ejecutiva | | |
| No | Nombre y Apellido | Cargo | Área/Departamento | Firma |
| 1. | Arq. Cecilio Rodríguez | Director Ejecutivo | Dirección Ejecutiva | |
| 2. | Licdo. Rafael Encarnación | Subdirector y Director | Dirección Gral. Administrativa y Financiera | |
| 3. | Sr. Hector Fodil Rosa | Subdirector y Director | Dirección Regional sede en Sto. Dgo. | |
| 4. | Dra. Nereida De León | Subdirector y Directora | Directora De la Dirección Alimentación y Nutrición. | |
| 5. | Ing. Freddy Torres | Director | Dirección De Planificación y Desarrollo | |
| 6. | Licda. Rosayma Orozco | Directora | Dirección De Servicios Estudiantiles | |
| 7. | Arq. José Ceballos | Coordinador de Gabinete | Dirección Ejecutiva | |
| 8. | Licdo. Benjamín Elías Tejeda | Encargado | Dpto. Formulación Monitoreo de Evaluación de Planes Programas y Proyectos | |
| 9. | Sr. Junior Laureano | Analista Datos | Dpto. Formulación Monitoreo de Evaluación de Planes Programas y Proyectos | |

| Formulario | | REGISTRO DE PARTICIPANTES REUNIONES INTERNAS | | Código: FO-SGC-02 |
|------------|----------------------|---|---|---------------------|
| | | | | Versión: 02 |
| | | | | Emisión: Enero 2021 |
| | | | | Pág. 2 de 2 |
| 10. | Sr. Johan Jairo | Analista | Dpto. Formulación Monitoreo de Evaluación de Planes Programas y Proyectos | |
| 11. | Sr. Olivo Mora | Analista | Dpto. Formulación Monitoreo de Evaluación de Planes Programas y Proyectos | |
| 12. | Sra. Mery Valerio | Consultor | Square Solutions | |
| 13. | Sr. Agustín Espinosa | Consultor | Square Solutions | |
| 14. | Sr. Marino Herrera | Consultor | Square Solutions | |

C/ABO familia ENCARGADO DESARROLLO INSTITUCIONAL



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2021 - 2024 INABIE

Contenido

- PRESENTACIÓN 9
- INTRODUCCIÓN 11
- INFORMACIONES GENERALES 13
- ASPECTOS METODOLÓGICOS 18
- QUIENES SOMOS** 20
- ASPECTOS GENERALES 21
- ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN ESCOLAR 22
- SALUD ESCOLAR 24
- APOYO ESTUDIANTIL 26
- PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL 29
- DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL** 32
- RESULTADOS DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL 33
- FODA SERVICIO ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN 34
- FODA SERVICIO DE SALUD ESCOLAR 37
- FODA SERVICIOS DE APOYO Y PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL 40
- FODA INSTITUCIONAL DEL INABIE 43
- FILOSOFÍA INSTITUCIONAL** 50
- MISIÓN 51
- VISIÓN 51
- VALORES 53
- MARCO ESTRATÉGICO** 54
- EJES ESTRATÉGICOS 55
- PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR 58
- PROGRAMAS DE SALUD ESCOLAR 64
- PROGRAMAS DE APOYO ESCOLAR 68
- PROGRAMAS DE PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL 73
- GESTIÓN HUMANA Y ORGANIZATIVA 81
- GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA 87
- GESTIÓN DE LA CALIDAD E IMAGEN INSTITUCIONAL 93
- GESTIÓN DE LA DESCENTRALIZACIÓN OPERATIVA 100
- GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TECNOLÓGICA 102

| HORARIO (3:00 PM) | ACTIVIDADES | RESPONSABLES |
|--|--|--|
| TALLER GERENCIAL VIRTUAL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021-2024 | | |
| 20 min | <ul style="list-style-type: none"> INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA Preguntas y respuestas | Lic. Nelson de los Santos, Subdirector INABIE / Director de Planificación y Desarrollo |
| 20 min | <ul style="list-style-type: none"> PRESENTACIÓN INSTRUMENTO PESTEL Preguntas y respuestas | Lic. Nelson de los Santos, Subdirector INABIE / Director de Planificación y Desarrollo |
| 20 min | <ul style="list-style-type: none"> PRESENTACIÓN INSTRUMENTO ANÁLISIS FODA Preguntas y respuestas | Lic. Nelson de los Santos, Subdirector INABIE / Director de Planificación y Desarrollo |
| 20 min | <ul style="list-style-type: none"> PRESENTACIÓN INSTRUMENTO ANÁLISIS DE GRUPOS DE INTERÉS VINCULADOS AL INABIE Preguntas y respuestas | Arq. Benjamín Elías Tejeda Enc. Interino FMEPPP |
| 30 min | REVISIÓN PROPUESTA DE IDENTIDAD INSTITUCIONAL <ul style="list-style-type: none"> MISIÓN INSTITUCIONAL VISIÓN DE FUTURO VALORES ORGANIZACIONALES | Lic. Nelson de los Santos, Subdirector INABIE Director de Planificación y Desarrollo |
| 20 min | <ul style="list-style-type: none"> ENFOQUE ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL | Lic. Nelson de los Santos, Subdirector INABIE / Director de Planificación y Desarrollo |
| 20 min | <ul style="list-style-type: none"> MATRIZ DE PLANIFICACIÓN | Arq. Benjamín Elías Tejeda Enc. Interino FMEPPP |
| | <ul style="list-style-type: none"> TRABAJOS DE GRUPO División de grupos de trabajo Presentación plazos de entrega | |

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes Programas y Proyectos
"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

REUNIÓN COMITÉ ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

APERTURA PROCESO ELABORACIÓN PEI 2021/2024

Salón Reuniones INABIE | Sede, Santo Domingo. RD | Jueves, 11 febrero 2021

ANTECEDENTES

Taller de Arranque
17 Enero 2020



Creación CEI 2021/2024
30.enero.2020



RESOLUCIÓN No. 001/2020
QUE CREA EL COMITÉ ESTRATÉGICO DEL INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL (INABIE) PARA EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2021-2024

Taller Diagnóstico
17 Febrero 2020



Consultoría elaboración PEI 2021/2024 INABIE-DAF-CM-2021-0004

| | | | |
|-----|--|-----------|-----------|
| 1 | Puesta en marcha Consultoría elaboración PEI 2021/2024 | 13/1/2020 | Realizado |
| 1.1 | Taller Inicio Proceso Elaboración PEI 2021/2024 | 17/1/2020 | Realizado |
| 1.2 | Taller Alineación estratégica | 5/2/2020 | Realizado |
| 1.3 | Taller de Diagnóstico | 11/2/2020 | Realizado |

Criterio 2. Estrategia y Planificación

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

Ejemplo 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS REALIZADAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|---|--|-----------------------|
| Definir, documentar e implementar una Política de Responsabilidad Social. | Fue definida, aprobada, difundida y está en proceso de implementación la Política de Responsabilidad Social. | 100% |

Evidencia:

The image shows a document titled "Política RESPONSABILIDAD SOCIAL" from the Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE). The document is from the "Dirección de Planificación y Desarrollo" and "Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad". It includes a control stamp from INABIE dated 24 JUN 2021. Below the title, there is a table with three columns: "Elaborado por:", "Revisado por:", and "Aprobado por:". Each column contains a signature and name: "Ing. Lorenzo Ogando, Analista de Procesos", "Lic. Claudia Emilia Espinal de Dujon, Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad", and "Ing. Freddy Torres, Director, Planificación y Desarrollo". There are also official stamps for each role. At the bottom, there is a table with three columns: "Código", "Versión", and "Emisión", with values "PT-DIGC-02", "01", and "Junio 2021" respectively.

| Código | Versión | Emisión |
|------------|---------|------------|
| PT-DIGC-02 | 01 | Junio 2021 |

Criterio 3. Personas

Subcriterio 3.3 - Involucrar a los empleados por medio del dialogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar

Ejemplo 2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los funcionarios y servidores públicos y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|--|---|-----------------------|
| <p>1. Colocar buzones de sugerencias en la Institución de forma tal que los servidores de la Institución puedan expresar sus sugerencias y e ideas.</p> <p>2. Crear un ambiente donde los colaboradores puedan expresar sus opiniones, a través de las reuniones de la unidad organizacional a la que pertenece.</p> | <p>*Fueron instalados buzones de quejas y sugerencias en la sede de la Institución.</p> <p>*Fue definida y aprobada la Política de Quejas y Sugerencias.</p> <p>*Se realizó una charla con las recepcionistas y otros grupos de interés sobre la aplicación de la Política de Quejas y Sugerencias.</p> | <p>100%</p> |



Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2021

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
|  | | REGISTRO DE PARTICIPANTES REUNIONES INTERNAS | | Código: FO-SGC-02 Versión: 02 Emisión: Enero 2021 Pág. 1 de 1 |
| Nombre de la Actividad: Presentación Buzones de Quejas y Sugerencias | | Fecha: viernes 13 de agosto del 2021 | | |
| Lugar: Salón de reuniones Piso No.03 | | Horario: 9:00am-10:00am | | |
| Coordinador/a: Lic. Claudio Familia | | Área/Departamento: Desarrollo Institucional | | |

| No | Nombre y Apellido | Cargo | Área/Departamento | Firma |
|----|---------------------|------------------------------------|-------------------|---------|
| 1 | Arijul Cruzada | Asistente | Libre Acceso | [Firma] |
| 2 | Elaí F. Bay U. | Recepcionista 1 ^{er} Piso | Protocolo | [Firma] |
| 3 | Adalgisa Taveros m. | " | " | [Firma] |
| 4 | Estefani Soroch | " | " | [Firma] |
| 5 | Quilisa Vargas | Recepcionista 2 ^{do} | " | [Firma] |
| 6 | CLAUDIO FAMILIA U. | ENCARGADO | DISC | [Firma] |
| 7 | Wilmer Fernández | TÉCNICO | DISC | [Firma] |
| 8 | Diogenes Casado | Analista de procesos | DISC | [Firma] |
| 9 | Soranzo Ogando | Analista de Calidad | DISC | [Firma] |
| 10 | | | | |

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
|  | | REGISTRO DE PARTICIPANTES REUNIONES INTERNAS | | Código: FO-SGC-02 Versión: 02 Emisión: Enero 2021 Pág. 1 de 1 |
| Nombre de la Actividad: Presentación Buzones de Quejas y Sugerencias | | Fecha: viernes 13 de agosto del 2021 | | |
| Lugar: Salón de reuniones Piso No.03 | | Horario: 10:30am-11:30am | | |
| Coordinador/a: Lic. Claudio Familia | | Área/Departamento: Desarrollo Institucional | | |

| No | Nombre y Apellido | Cargo | Área/Departamento | Firma |
|----|--------------------------|---------------------|-------------------|---------|
| 1 | Santa Hernández | Secretaria | DIAN | [Firma] |
| 2 | Elizabet Vargas | TAE | Nutrición | [Firma] |
| 3 | Clara Elena Anaya | Recepcionista | Protocolo | [Firma] |
| 4 | Angela mimpetty castillo | Recepcionista | Protocolo | [Firma] |
| 5 | Saherri C. Báez Conig | Recepcionista | Protocolo | [Firma] |
| 6 | Bethsania C. | Asistente Protocolo | PROTICOLO | [Firma] |
| 7 | neury calicio | Analista | DISC | [Firma] |
| 8 | Rosmery Hilario | Analista | RRHH | [Firma] |
| 9 | Andry Juan Leyale | Analista | DISC | [Firma] |
| 10 | Paola Leticia Bead | Encargado | Aseg. Calidad | [Firma] |
| 11 | Louise Leonardo | Enc. de Donación | " | [Firma] |
| 12 | Claudio Familia Ullate | ENCARGADO | DISC | [Firma] |
| 13 | Priscilla Ferrnandez | RECEPCIONISTA | RRHH | [Firma] |
| 14 | Soranzo Ogando | Analista de Calidad | DISC | [Firma] |
| 15 | | | | |

From: Lorenzo Felix Oigardo Wilmanova
 Sent: jueves, 12 de agosto de 2021 10:13
 To: Glendis Jimenez Alvarado <glendis.jimenez@inabie.gub.do>; Sonia Maribely Dore Sanchez <sonia.dore@inabie.gub.do>; Jess Alcántara Alcántara <jess.alcantara@inabie.gub.do>
 Cc: Claudio Familia Ullate <claudio.familia@inabie.gub.do>; Nelly Castillo <nelly.castillo@inabie.gub.do>; Andy Abdo Garcia Ayala <andy.garcia@inabie.gub.do>; Diogenes Alejandro Casado Julia <diogenes.casado@inabie.gub.do>; Wilmer Fernandez Mercedes <wilmer.fernandez@inabie.gub.do>; Katherine Cristina Polanco Perez <katherine.polanco@inabie.gub.do>; Xandy Yicosa Ramos <xandy.yicosa@inabie.gub.do>
 Subject: Invitación - Socialización de la Gestión de los Buzones de Quejas y Sugerencias

Buenos días Estimados (as),

Luego de un cordial saludo, tenemos a bien invitarles **mañana viernes 13 de agosto** a la **presentación de socialización de la Gestión de los Buzones de Quejas y Sugerencias** que se estarán instalando en nuestra institución, con el objetivo de establecer mecanismos para que nuestros grupos de interés (servidores públicos, proveedores, visitantes, otros) puedan expresar sus distintos puntos de oportunidades de mejora, y como resultado, mejorar nuestros procesos, servicios y gestión institucional.

La presentación tendrá dos sesiones:

- Sesión 1 - 9am - 10am, Salón Piso No.03.
- Sesión 2 - 10:30am - 11:30am, Salón Piso No.03.

Podrán asistir un representante de cada una de sus respectivas unidades organizacionales por sesión.

Contamos con su acostumbrado apoyo,
 Con alto estima,

Lorenzo Ogando
 Analista de Calidad
 Depto. Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad
 Tel: 809-732-2750 Ext.: 3627
 Fijo: 849-455-3459


 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
 INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL



Criterio 3. Personas

Subcriterio 3.3 - Involucrar a los empleados por medio del dialogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar

Ejemplo 7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|--|--|-----------------------|
| Definir e implementar Programas Integrales de Salud y Seguridad Ocupacional. | <ul style="list-style-type: none"> Se han realizados diferentes documentos de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, en estatus de borrador actualmente. Se realizaron distintas capacitaciones en materia de seguridad ocupacional. Se realizó un análisis de riesgo ergonómico en conjunto con IDOPPRIL. | 50% |

Logo of INABIE (Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil) and the Ministry of Education, Youth and Sports.

GUÍA
ACCIONES A TOMAR ANTE TORMENTAS O HURACANES

Dirección Ejecutiva
Departamento de Recursos Humanos
Unidad de Seguridad, Salud y Medioambiente

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---|---|--|
| Ing. Yovanny Ortega Asesor Técnico Seguridad, Salud y Medioambiente | Lic. Glenda Jiménez Encargada Int. Depto. Recursos Humanos | Ing. Freddy Torres Director Planificación y Desarrollo |
| Ing. Lorenzo Ogando Analista de Calidad | Lic. Claudio Familia Encargado Depto. Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad | Arg. Cecilio Rodríguez Director Ejecutivo |

| Código | Versión | Emisión |
|-------------|---------|-------------|
| G-SISTAP-01 | 01 | Agosto 2021 |

Logo of INABIE and the Ministry of Education, Youth and Sports.

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE), es un Ente u Órgano Administrativo del Estado que se dedica a disminuir la vulnerabilidad educativa de la población escolar preuniversitaria, mediante el desarrollo e implementación de programas inclusivos de apoyo a los estudiantes, sus familias y comunidades, tendientes a crear un escenario favorable para su aprendizaje y desarrollo integral; garantizando a nuestros usuarios servicios de la más alta calidad en armonía y en equilibrio con la seguridad y la salud ocupacional de todos nuestros servidores.

Nuestra Institución se esfuerza cada día para prevenir accidentes, lesiones y enfermedades causadas por el desarrollo del trabajo; reduciendo de esta manera los peligros y riesgos inherentes a nuestras actividades de ofrecer servicios de alimentación y nutrición, salud, apoyo y participación socioeducativa a los estudiantes del sector público, a nivel nacional.

Nos comprometemos a brindar las condiciones necesarias para que el desempeño de las actividades que desarrollamos sea seguro, eficaz, dinámico y continuo; a través de la implementación de un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo que permita el apropiado control de los riesgos presentes en el ambiente laboral; se debe tener en cuenta que la Salud Ocupacional es una responsabilidad de todos; y por tanto los servidores son responsables de su seguridad y la de sus compañeros, por esto, los motivamos y capacitamos para que se comprometan y asuman su responsabilidad, dentro del sistema y en cada uno de sus puestos de trabajo.

Como respuesta a la mejora continua del sistema nuestra Institución está comprometida con garantizar su comprensión e implicación por parte de todo el personal, a través de la creación de grupos de trabajo como herramienta básica, y mediante la difusión de esta Política y toda información documentada del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo entre los servidores, clientes, usuarios, proveedores y la sociedad en general.

Arg. Cecilio Rodríguez
Director Ejecutivo

| Código | Versión | Emisión |
|--------------|---------|-------------|
| PT-SISTAP-01 | 01 | Agosto 2021 |

Logo of INABIE and the Ministry of Education, Youth and Sports.

Dirección Ejecutiva
Departamento de Recursos Humanos
Unidad de Seguridad, Salud y Medioambiente

Política
Actuación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---|---|--|
| Ing. Yovanny Ortega Asesor Técnico Seguridad, Salud y Medioambiente | Lic. Glenda Jiménez Encargada Int. Depto. Recursos Humanos | Ing. Freddy Torres Director Planificación y Desarrollo |
| Ing. Lorenzo Ogando Analista de Calidad | Lic. Claudio Familia Encargado Depto. Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad | Arg. Cecilio Rodríguez Director Ejecutivo |

| Código | Versión | Emisión |
|--------------|---------|-------------|
| PT-SISTAP-02 | 01 | Agosto 2021 |

Logo of IDOPPRIL (Instituto Dominicano de Promoción y Protección de Riesgos Laborales) and the Ministry of Education, Youth and Sports.

INFORME EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES.

EMPRESA: INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
INABIE
INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

Autor:
Dra. Cristobalina Pineda

Fecha: 23/08/2021.

Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2021

|  | REUNIONES INTERNAS LISTADO DE PARTICIPANTES | Código: FO-SGC-02 | | |
|--|--|---|-----------------|---------|
| | | Versión: 01 | | |
| Formulario | | Emisión: Marzo 2018 | | |
| | | Pag. 1 de 2 | | |
| Nombre de la Actividad: CURSO DE PREVENCIÓN CONTRA INCENDIOS con Eufelio Feliz Facilitador de INFOTEP | | Fecha: VIERNES 04 DE JUNIO 2021 | | |
| Lugar: SEDE CENTRAL | | Horario: 8:30 AM | | |
| Coordinador/a: YOVANNY ORTEGA | | Área/Departamento: Seguridad y Salud | | |
| No | Nombre y Apellido | Área/Departamentos | Cargo | Firma |
| 1. | WILMER FERNANDEZ MERCEDES | Departamento Seguridad y Salud | Técnico | [Firma] |
| 2. | AMIN SADDAN ALIX FERMIN | Administración | Empleado | [Firma] |
| 3. | JOSE GUARINO CONTRERAS MORA | Calidad | Técnico | [Firma] |
| 4. | ANTHONY DIAZ REYES | Almacén | Empleado | [Firma] |
| 5. | MIGUEL LUNA BAUTISTA | Almacén Santiago | Empleado | [Firma] |
| 6. | MARTIN SIMEON LIRIANO GUZMAN | Almacén Santiago | Técnico Calidad | [Firma] |
| 7. | MARIA MARGARITA GUIRADO RONDON | Almacén | Empleado | [Firma] |
| 8. | GREGORY ALBERTO HEREDIA COCO | Almacén Km 22 | Empleado | [Firma] |
| 9. | LUIS EDUARDO GERMAN PIMENTEL | Almacén Km 22 | Empleado | [Firma] |
| 10. | YOSVANI CESPEDES SABINA | Almacén | Empleado | [Firma] |
| 11. | ANGEL MANUEL TEJADA TEJADA | Técnico | Técnico | [Firma] |
| 12. | ROBERTO ANTONIO NUÑEZ DESCHAMPS | Serv. Generales | Electricista | [Firma] |
| 13. | FELIX MANUEL DE LA ROSA ABREU | Almacén | CNA Bar | [Firma] |
| 14. | FRANCISCO RAFAEL ALCALA | Almacén | Empleado | [Firma] |

El contenido de este documento es propiedad intelectual del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil.

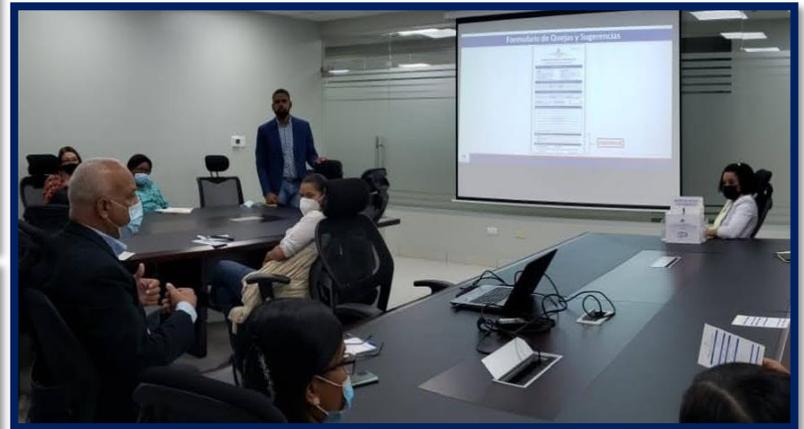
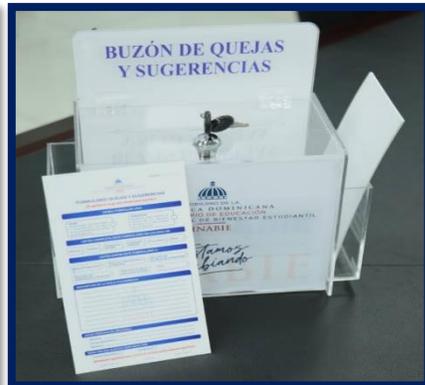
|  | REUNIONES INTERNAS LISTADO DE PARTICIPANTES | Código: FO-SGC-02 | | |
|--|--|---|------------------------|---------|
| | | Versión: 01 | | |
| Formulario | | Emisión: Marzo 2018 | | |
| | | Pag. 1 de 2 | | |
| Nombre de la Actividad: Curso Primeros Auxilios Lugar: Santiago Impartido por: Ulises Genao Instructor del INFOTEP | | Fecha: Viernes 27 de agosto 2021 | | |
| Lugar: Oficina principal INABIE | | Horario: 8:30 AM a 04:00 PM | | |
| Coordinador/a: Yovanny Ortega | | Área/Departamento: RR HH | | |
| No | Nombre y Apellido | Área/Departamentos | Cargo | Firma |
| 1. | Aracely Guzmán | Almacén | Empleado | [Firma] |
| 2. | Ulises Genao | Almacén S | Empleado | [Firma] |
| 3. | Jose Augusto Jimenez | Almacén | Empleado | [Firma] |
| 4. | Aracely Guzmán | Almacén | Empleado | [Firma] |
| 5. | Martin Simeon Liriano Guzman | Almacén Santiago | Técnico Calidad Textil | [Firma] |
| 6. | Maria Margarita Guirado Rondon | Almacén Santiago | Empleado | [Firma] |
| 7. | Rosalia Maldonado | Bodega Sabago | Empleado | [Firma] |
| 8. | Anthony Moisés | Almacén Santiago | Empleado | [Firma] |
| 9. | Miguel Luna Bautista | Almacén Santiago | Empleado | [Firma] |
| 10. | Luis P. Paez | Almacén Santiago | Empleado | [Firma] |
| 11. | Yosvani Cespedes Sabina | Almacén | Empleado | [Firma] |
| 12. | Francisco Rafael Alcala | Administración | Empleado | [Firma] |
| 13. | Aracely de Dios | Administración | Secretaría | [Firma] |

Criterio 4. Alianzas y Recursos.

Subcriterio 4.2 - Desarrollar y Gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplo 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.).

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|--|--|-----------------------|
| Colocar buzones de sugerencias en la Institución de forma tal que los ciudadanos/clientes de la Institución puedan expresar sus sugerencias e ideas. | <ul style="list-style-type: none"> *Fueron instalados buzones de quejas y sugerencias en la sede de la Institución. *Fue definida y aprobada la Política de Quejas y Sugerencias. *Se realizó una charla con las recepcionistas y otros grupos de interés sobre la aplicación de la Política de Quejas y Sugerencias. | 100% |



Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2021

Criterio 4. Alianzas y Recursos.

Subcriterio 4.6 – Gestionar las Instalaciones.

Ejemplo 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS REALIZADAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|---|--|-----------------------|
| Dar seguimiento al mantenimiento de los equipos, asegurando la eficiencia, rentabilidad y sostenibilidad de los mismos. | 1. Definición, aprobación e implementación del Programa de Mantenimiento de los equipos. | 100% |

Evidencia:

|  GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA MINISTERIO DE EDUCACIÓN INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL INABIE Sección de Mantenimiento y Seguridad de Planta Física | | | | | | | |
|--|---|--|----------------|-----------------|---------------------------------|--------------|------------|
| Plan de Mantenimiento | | | | | | | |
| Nombre del plan | | Plan de Mantenimiento Aires Acondicionados | | Institución | | INABIE | |
| Responsable del plan | | Ramón Gonzalez | | Fecha de inicio | | 01/09/2021 | |
| NO. | ACTIVO | ACCIÓN A REALIZAR | TIPO DE ACCIÓN | RESPONSABLE | FECHA DE REALIZACIÓN | PERIODICIDAD | ESTADO |
| 1 | Aire Acondicionado - DX16TCO601AB (5to. Piso) | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 2 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 3 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 4 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 5 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 6 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 7 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 8 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 9 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 10 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 11 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 12 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 13 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |



Sección de Mantenimiento y Seguridad de Planta Física

Gestión de Activos

| No. | Nombre del Activo | Código del Activo | Categoría | Otra? Cual? | Nº Série (Opcional) | Lugar | Prioridad |
|-----|--------------------|-------------------|--------------|-------------|---------------------|-----------|-----------|
| 1 | Aire Acondicionado | DX16TCO601AB | Electricidad | N/A | 1602025805 | 5to. Piso | Normal |
| 2 | Aire Acondicionado | DX16SA0361AA | Electricidad | N/A | 1603311386 | 5to. Piso | Normal |
| 3 | Aire Acondicionado | DX16TCO601AB | Electricidad | N/A | 1703300698 | 5to. Piso | Normal |
| 4 | Aire Acondicionado | MRIT245 | Electricidad | N/A | N/A | 5to. Piso | Normal |
| 5 | Aire Acondicionado | DX16SA0361AA | Electricidad | N/A | 1602392909 | 5to. Piso | Normal |
| 6 | Aire Acondicionado | MRIT245 | Electricidad | N/A | N/A | 5to. Piso | Normal |
| 7 | Aire Acondicionado | DX13SN0601AE | Electricidad | N/A | 1801429109 | 5to. Piso | Normal |
| 8 | Aire Acondicionado | DX13SN0241BS | Electricidad | N/A | 1808412074 | 5to. Piso | Normal |
| 9 | Aire Acondicionado | DX16TCO601AB | Electricidad | N/A | 1509085049 | 5to. Piso | Normal |
| 10 | Aire Acondicionado | DX16SA0361AA | Electricidad | N/A | 1603311335 | 5to. Piso | Normal |
| 11 | Aire Acondicionado | MRIT245 | Electricidad | N/A | N/A | 5to. Piso | Normal |
| 12 | Aire Acondicionado | MWNT185 | Electricidad | N/A | N/A | 5to. Piso | Normal |
| 13 | Aire Acondicionado | DX13SN0601AE | Electricidad | N/A | 1801429108 | 5to. Piso | Normal |

Criterio 4. Alianzas y Recursos.

Subcriterio 4.6 – Gestionar las Instalaciones.

Ejemplo 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|---|--|-----------------------|
| Definir un programa de mantenimiento para el uso eficiente y eficaz de los recursos energéticos y los medios de transporte de la Institución. | 1. Se realizó un programa de mantenimiento para el uso eficiente de los recursos energéticos, los equipos y los medios de transporte. 2. Se realizó una charla de ahorro de energía impartida por el Ministerio de Energía y Minas. | 100% |

Evidencia:

|  Sección de Mantenimiento y Seguridad de Planta Física | | | | | | | |
|---|---|--|----------------|-----------------|---------------------------------|--------------|------------|
| Plan de Mantenimiento | | | | | | | |
| Nombre del plan | | Plan de Mantenimiento Aires Acondicionados | | Institución | | INABIE | |
| Responsable del plan | | Ramón Gonzalez | | Fecha de inicio | | 01/09/2021 | |
| NO. | ACTIVO | ACCIÓN A REALIZAR | TIPO DE ACCIÓN | RESPONSABLE | FECHA DE REALIZACIÓN | PERIODICIDAD | ESTADO |
| 1 | Aire Acondicionado - DX16TCO601AB (5to. Piso) | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 2 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 3 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 4 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 5 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 6 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 7 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 8 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 9 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 10 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 11 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 12 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |
| 13 | Código | Mantenimiento Correctivo | Limpieza | Ramón Gonzalez | lunes, 20 de septiembre de 2021 | Mensual | Finalizada |





REPUBLICA DOMINICANA
INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDIOS ESTUDIANTES
DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS

INVITACIÓN

CHARLA: "AHORRO DE ENERGÍA"



Estimados Directores y Encargados del INABIE:

Por instrucciones de nuestro Director Ejecutivo, Arq. Cecilio Antonio Rodríguez Montás, les invitamos a participar en la **Charla: Ahorro de Energía**, la misma estará a cargo del Viceministro de Energía y Minas, Alfonso Rodríguez.

Dicha charla, será realizada el **miércoles 25 de agosto en horario de 9:30 a.m. A 10:30 a.m.** en el salón de reunión del 2 piso del INABIE.

Contamos con su asistencia y puntualidad.

ESTAMOS CAMBIANDO

|  <p>Formulario</p> | <p>REUNIONES INTERNAS LISTADO DE PARTICIPANTES</p> | <p>Código: FO-SGC-02 Versión: 05 Emisión: Marzo 2018 Pag. 1 de 2</p> | | |
|---|--|--|-----------------------|------------------|
| <p>Nombre de la Actividad: Campaña Uso Racional de la Energía Impartido por: Alfonso Rodríguez Viceministro de Ahorro y Eficiencia Energética</p> | | <p>Fecha: Miércoles 25 de agosto 2021</p> | | |
| <p>Lugar: Oficina principal INABIE Coordinador/a: Yovanny Ortega</p> | | <p>Horario: 9:30 AM a 10:30 AM Área/Departamento: RR HH</p> | | |
|  | | | | |
| <p>Ministerio de Energía y Minas</p> | | | | |
| No. | Nombre y Apellido | Área/Departamentos | Cargo | Firma |
| 1. | Yovanny Ortega | Departamento de Recursos Humanos | Coordinador de Unidad | Yovanny Ortega |
| 2. | Rafael Rodríguez | Servicios Sociales | Coordinador de Unidad | Rafael Rodríguez |
| 3. | Yovanny Ortega | Servicios Generales: Maestros | Enc. Ser. Maestros | Yovanny Ortega |
| 4. | Yovanny Ortega | Área de Recursos Humanos | Enc. Recursos Humanos | Yovanny Ortega |
| 5. | Yovanny Ortega | RR HH | Enc. RR HH | Yovanny Ortega |
| 6. | Yovanny Ortega | RR HH | Enc. RR HH | Yovanny Ortega |
| 7. | Yovanny Ortega | RR HH | Asesor | Yovanny Ortega |
| 8. | Yovanny Ortega | FMEPPP | Encargado | Yovanny Ortega |
| 9. | Yovanny Ortega | DISC | Encargado | Yovanny Ortega |
| 10. | Yovanny Ortega | Cooperación Internacional | Encargado | Yovanny Ortega |
| 11. | Yovanny Ortega | Comunicación | Enc. C. | Yovanny Ortega |
| 12. | Yovanny Ortega | | Encargado | Yovanny Ortega |

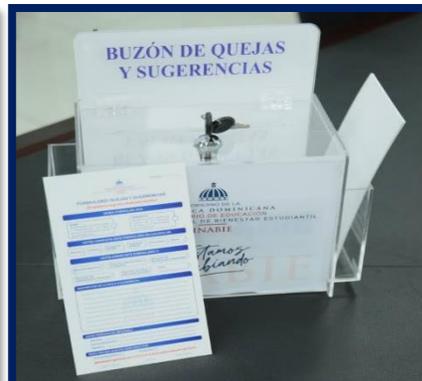
El contenido de este documento es propiedad intelectual del Instituto Nacional de Estudios Estudiantiles.

Criterio 5. Procesos

Subcriterio 5.2 –Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos/clientes.

Ejemplo 8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|--|--|-----------------------|
| Implementar y desarrollar un sistema de respuestas a quejas a través de buzones de sugerencias y quejas. | <ul style="list-style-type: none"> *Fueron instalados buzones de quejas y sugerencias en la sede de la Institución. *Fue definida y aprobada la Política de Quejas y Sugerencias. *Se realizó una charla con las recepcionistas y otros grupos de interés sobre la aplicación de la Política de Quejas y Sugerencias. | 100% |



Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2021

Criterio 6. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

Subcriterio 6.2 – Mediciones de Resultados. Resultados en relación con la participación.

Ejemplo 2. Sugerencias recibidas e implementadas.

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|--|---|-----------------------|
| Medir las sugerencias recibidas e implementadas. | 1. Se han realizados las mediciones de las quejas y sugerencias recibidas a través de la línea 311. | 100% |

Evidencias:

|  GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL INABIE INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL INFORME ESTADISTICO TRIMESTRAL DEL 311. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS ENERO- MARZO 2021 | | | |
|--|----------|----------|-----------|
| TIPO | CASO | RESUELTA | PENDIENTE |
| QUEJAS | 3 | 3 | 0 |
| RECLAMACIONES | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 |
| OTRA | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 3 | 3 | 0 |

|  GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL INABIE INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL INFORME ESTADISTICO TRIMESTRAL DEL 311. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS ABRIL-JUNIO 2021 | | | |
|---|----------|----------|-----------|
| TIPO | CASO | RESUELTA | PENDIENTE |
| QUEJAS | 3 | 3 | 0 |
| RECLAMACIONES | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 |
| OTRA | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 3 | 3 | 0 |

Criterio 7. Resultados orientados a las personas.

Subcriterio 7.2 – RESULTADOS MEDICIONES DE DESEMPEÑO.

Ejemplo 7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|---|--|-----------------------|
| Definir e implementar indicadores relacionado a las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes (Atención y servicio al cliente/ciudadano). | Fueron definidos, aprobados y se encuentran en proceso de implementación los indicadores de atención al cliente. | 100% |

Evidencias:

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

Criterio 7. Resultados orientados a las personas.

Subcriterio 7.1 – Resultados de percepción.

Ejemplo 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|---|--|-----------------------|
| Medir el conocimiento de las personas respecto al comportamiento ético y conflictos de interés. | Fueron impartidas charlas sobre el comportamiento ético a un total de 552 empleados. <i>Nota: El Código de ética está pausado hasta nuevos lineamientos de la DIGEIG.</i> | 100% |


LISTADO SERVIDORES PÚBLICOS QUE HAN REALIZADO LA CHARLA DE ÉTICA

| No. | NOMBRE SERVIDOR PÚBLICO | CERTIFICADO |
|-----|------------------------------------|-------------|
| 1 | ADAN ACOSTA LAZALA | ✓ |
| 2 | ALEJANDRA DE LAS NIVÉS PEÑA PASCAL | ✓ |
| 3 | ALEXANDER MONTERO MONTERO | ✓ |
| 4 | ANDRÉS SANTOS VÁSQUEZ | ✓ |
| 5 | ANTONIO RAMIREZ AMADOR | ✓ |
| 6 | BERIN DE LOS SANTOS | ✓ |
| 7 | BENIAMIN VILORIO | ✓ |
| 8 | BRIHAN MICHAEL VIZCAINO F. | ✓ |
| 9 | CARLOS MANUEL GARCIA PIRON | ✓ |
| 10 | CASIRIS MIGUEL ROMAN | ✓ |
| 11 | CONFESOR DE JESÚS PEÑA LEDESMA | ✓ |
| 12 | FRANCISCO DANIEL RAFAEL ALCALA | ✓ |
| 13 | DANIEL MARTINEZ | ✓ |
| 14 | MIRIAM CASTILLO | ✓ |
| 15 | YEICA PAOLA PERALTA J. | ✓ |
| 16 | EMELY ROSARINE POLANCO N. | ✓ |
| 17 | BENIAMIN DE LA CRUZ | ✓ |
| 18 | ANDRES ANTONIO ROMERO | ✓ |
| 19 | JARVIS MOTA | ✓ |
| 20 | YADIR ABREU REYES | ✓ |
| 21 | ANA HILDA ABREU MOREL | ✓ |
| 22 | ANTONIA LUIS BRITO RAMIREZ | ✓ |
| 23 | CLARICANIA MARIA JIMENEZ MENA | ✓ |
| 24 | JUAN EMILIO TAVAREZ REYES | ✓ |
| 25 | JESÚS DAVID ALEJO REINOSO | ✓ |
| 26 | JOANEL ALEXANDER GEORGE CASTILLO | ✓ |
| 27 | PATRICIA TEJADA | ✓ |
| 28 | LUCIA VÁSQUEZ CASTILLO | ✓ |
| 29 | BENIAMIN ELIAS TEJEDA GUERRERO | ✓ |
| 30 | ANGEL MANUEL TEJEDA TEJEDA | ✓ |
| 31 | ALFREDO CABRERA MOSCAT | ✓ |
| 32 | ALTAGRACIA LOPEZ REYNOSO | ✓ |
| 33 | ANABEL DE OLEO | ✓ |
| 34 | GENESIS CAROLINA MORILLO CASTILLO | ✓ |
| 35 | JAIRO MANUEL RAMIREZ MORILLO | ✓ |
| 36 | JOHAN MANUEL DE OLEO JEREZ | ✓ |
| 37 | JUANA ARIAS AMONTE | ✓ |
| 38 | JULIA MONTERO PINEDA | ✓ |

| No. | NOMBRE SERVIDOR PÚBLICO | CERTIFICADO |
|-----|-------------------------------------|-------------|
| 523 | VICENTE ALMONTE SANTOS | ✓ |
| 524 | WANDER MORILLO MORA | ✓ |
| 525 | WILLIAM SANTOS | ✓ |
| 526 | NATHEIL TORRES VILCHEZ | ✓ |
| 527 | AGUSTINA FLORES RAMIREZ | ✓ |
| 528 | INDIAS COLON ESTEVEZ | ✓ |
| 529 | KATTY CABRERA RODRIGUEZ | ✓ |
| 530 | ALBERTI ALCANTARA JIMENEZ | ✓ |
| 531 | ALBILenny RODRIGUEZ | ✓ |
| 532 | ANEUDIS MARINO PEÑA VIZCAINO | ✓ |
| 533 | CLARK ROY FAMILIA MEJIA | ✓ |
| 534 | ESTHER MARTINEZ DE LA ROSA | ✓ |
| 535 | FELLO ANTONIO DE LEON VELDEZ | ✓ |
| 536 | JAHN JORGE QUIÑONEZ LOPEZ | ✓ |
| 537 | JOSE VICENTE FELIZ | ✓ |
| 538 | KARLA IVELISSE LLANO PEÑA | ✓ |
| 539 | LUIS OMAR SANTIAGO MOSQUEA | ✓ |
| 540 | MARIA ESTEFANI VARGAS | ✓ |
| 541 | MARIA MAGDALENA HICHEZ EVANGELISTA | ✓ |
| 542 | MARLENY GRISSEL RODRIGUEZ AQUINO | ✓ |
| 543 | NARCISO MIGUEL ANGEL MORILLO MENDEZ | ✓ |
| 544 | PAOLA ALEJANDRA HERRERA | ✓ |
| 545 | PORFIRIO JUNIOR | ✓ |
| 546 | SONIA MARISOL GOMEZ MONES | ✓ |
| 547 | TAIMI SUGELY GONZALEZ DOMINGUEZ | ✓ |
| 548 | WILLIAM GUILLERMO PEREZ DE DIOS | ✓ |
| 549 | YENI MIGUELINA MARTES MONTERO | ✓ |
| 550 | YSABEL ENCARNACION E. | ✓ |
| 551 | YUDERKIS CABRAL CORCINO | ✓ |
| 552 | LUIS AMIEL FERNANDEZ CORNIEL | ✓ |





La Academia Regional Anticorrupción para Centroamérica y el Caribe (ARAC)
certifica que
Lorenzo Ogando Villanueva
con identificación 40222856003
ha completado satisfactoriamente el
"Curso Básico de Ética para Servidores Públicos"
"Una Herramienta para Combatir la Corrupción"

 27 de mayo de 2021

S1 p218P8g

Criterio 7. Resultados orientados a las personas.

Subcriterio 7.1 – Resultados de percepción.

Ejemplo 6. La responsabilidad social de la organización.

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|---|---|-----------------------|
| Medir la percepción de los empleados respecto a la aplicación de la responsabilidad social de la Institución. | Fue diseñada, aplicada e implementada la encuesta sobre la aplicación de la Política de Responsabilidad Social. | 100% |

Evidencias:

From: Claudio Familia Vallejo
 Sent: martes, 14 de septiembre de 2021 9:56 a. m.
 To: publico
 Cc: Directores; Encargados Departamentales
 Subject: ENCUESTA SOBRE RS INABIE

Muy Buenos Días Público de INABIE

Agradecemos nos dispenses unos minutos para completar esta breve encuesta, Es muy importante su opinión sobre el tema. Accede a través de este link:

<https://forms.gle/WQMhMmYjmHgNhxi18>



¡QUEREMOS CONOCER SU OPINIÓN!

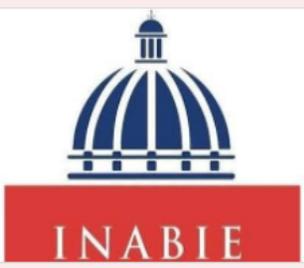
Encuesta sobre la Responsabilidad Social del INABIE

Accede al enlace del formulario
<https://forms.gle/WQMhMmYjmHgNhxi18>

¡Ayúdanos a construir una Institución sostenible y basada en los mayores y mejores estándares de calidad!



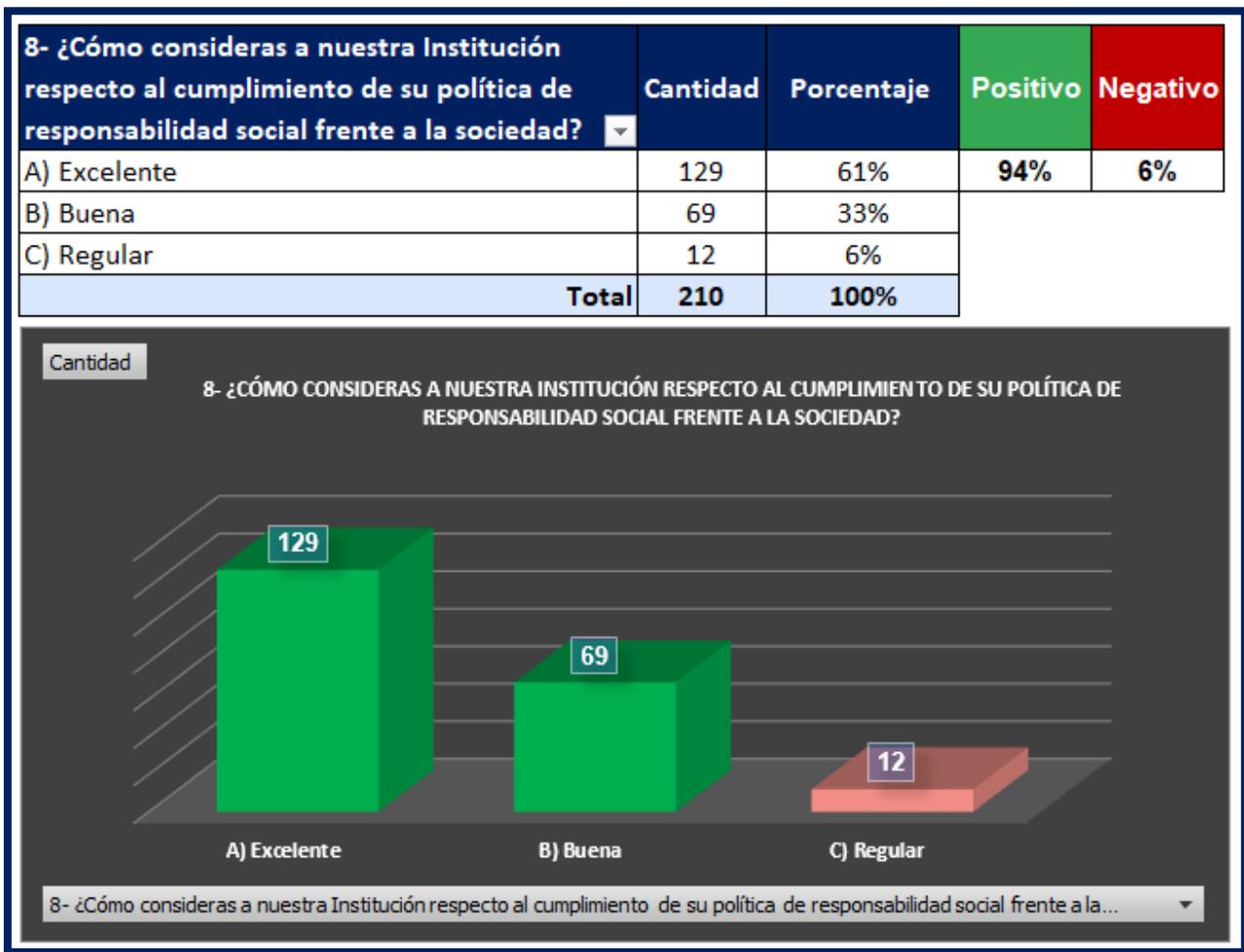
Escribenos al correo: spc@inabie.gob.do



Encuesta sobre la Responsabilidad Social del INABIE.

Dirección de Planificación y Desarrollo.

¡Ayúdanos a construir una Institución sostenible y basada en los mayores y mejores estándares de calidad!



Criterio 7. Resultados orientados a las personas.

Subcriterio 7.1 – Resultados de percepción.

Ejemplo 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|--|--|-----------------------|
| Medir la percepción de los servidores públicos respecto a la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales. | Fue diseñada, aplicada y analizada la encuesta sobre la Política de Responsabilidad Social (disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales). | 100% |

Evidencias:

From: Claudio Familia Vallejo
 Sent: martes, 14 de septiembre de 2021 9:56 a. m.
 To: publico
 Cc: Directores; Encargados Departamentales
 Subject: ENCUESTA SOBRE RS INABIE

Muy Buenos Días Público de INABIE

Agradecemos nos dispenses unos minutos para completar esta breve encuesta, Es muy importante su opinión sobre el tema. Accede a través de este link:

<https://forms.gle/WQMhMmYjmHgNhxi18>



¡QUEREMOS CONOCER SU OPINIÓN!

Encuesta sobre la Responsabilidad Social del INABIE

Accede al enlace del formulario
<https://forms.gle/WQMhMmYjmHgNhxi18>

¡Ayúdanos a construir una Institución sostenible y basada en los mayores y mejores estándares de calidad!



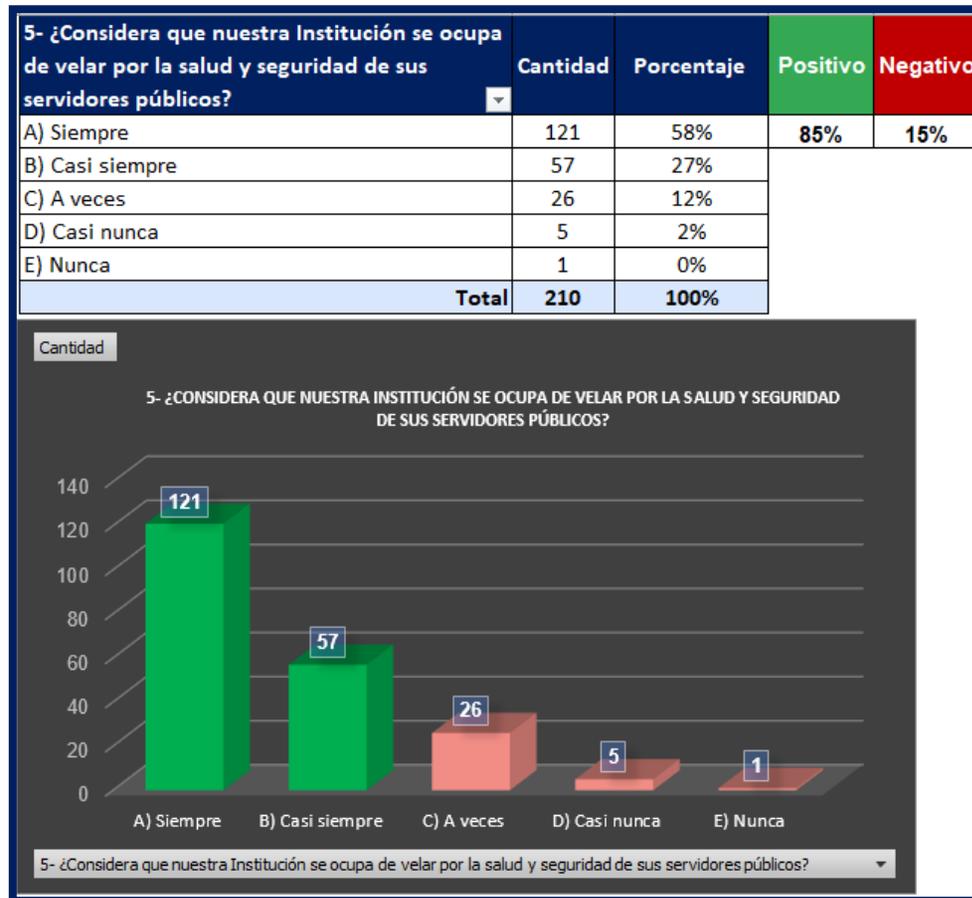
Escribenos al correo: spc@inabie.gob.do



Encuesta sobre la Responsabilidad Social del INABIE.

Dirección de Planificación y Desarrollo.

¡Ayúdanos a construir una Institución sostenible y basada en los mayores y mejores estándares de calidad!



Criterio 8. Resultados de la Responsabilidad Social.

Subcriterio 8.1 – Resultados de las mediciones de percepción.

Ejemplo 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|---|---|-----------------------|
| Medir, a través de encuestas, la percepción de los servidores públicos respecto a las cuestiones medioambientales de la Institución y su impacto. | Fue diseñada, aplicada y analizada la encuesta sobre la Política de Responsabilidad Social (cuestiones medioambientales). | 100% |

Evidencias:

From: Claudio Familia Vallejo
 Sent: martes, 14 de septiembre de 2021 9:56 a. m.
 To: publico
 Cc: Directores; Encargados Departamentales
 Subject: ENCUESTA SOBRE RS INABIE

Muy Buenos Días Público de INABIE

Agradecemos nos dispenses unos minutos para completar esta breve encuesta, Es muy importante su opinión sobre el tema. Accede a través de este link:

<https://forms.gle/WQMhMmYjmHgNhxj18>



¡QUEREMOS CONOCER SU OPINIÓN!

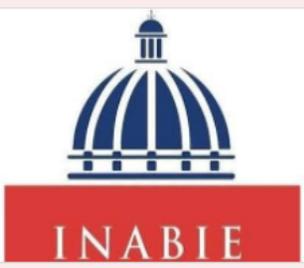
Encuesta sobre la Responsabilidad Social del INABIE

Accede al enlace del formulario
<https://forms.gle/WQMhMmYjmHgNhxj18>

¡Ayúdanos a construir una Institución sostenible y basada en los mayores y mejores estándares de calidad!



Escribenos al correo: spc@inabie.gob.do

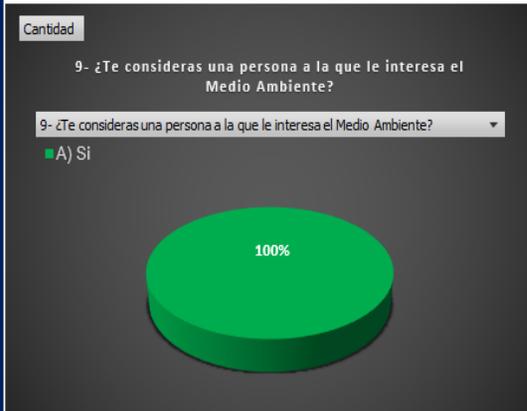


Encuesta sobre la Responsabilidad Social del INABIE.

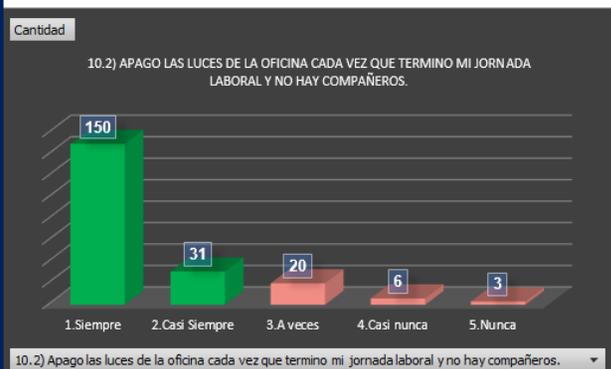
Dirección de Planificación y Desarrollo.

¡Ayúdanos a construir una Institución sostenible y basada en los mayores y mejores estándares de calidad!

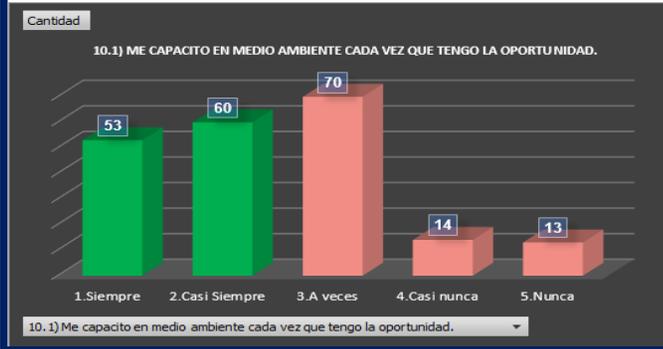
| 9- ¿Te consideras una persona a la que le interesa el Medio Ambiente? | Cantidad | Porcentaje | Positivo | Negativo |
|---|------------|-------------|----------|----------|
| A) Si | 210 | 100% | 100% | 0% |
| Total | 210 | 100% | | |



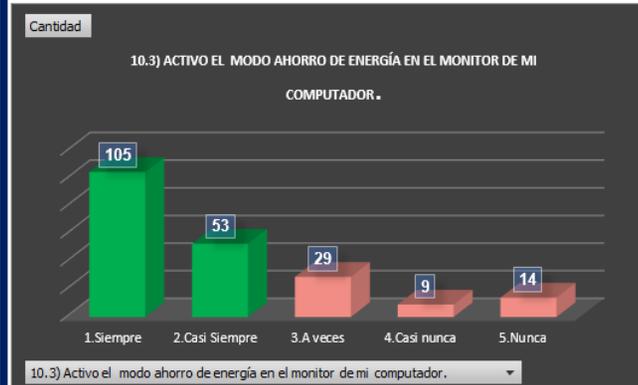
| 10.2) Apago las luces de la oficina cada vez que termino mi jornada laboral y no hay compañeros. | Cantidad | Porcentaje | Positivo | Negativo |
|--|------------|-------------|----------|----------|
| 1.Siempre | 150 | 71% | 86% | 14% |
| 2.Casi Siempre | 31 | 15% | | |
| 3.A veces | 20 | 10% | | |
| 4.Casi nunca | 6 | 3% | | |
| 5.Nunca | 3 | 1% | | |
| Total | 210 | 100% | | |



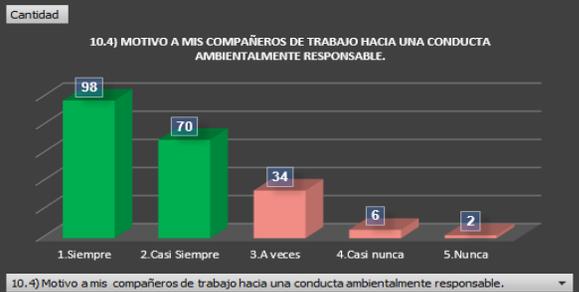
| 10.1) Me capacito en medio ambiente cada vez que tengo la oportunidad. | Cantidad | Porcentaje | Positivo | Negativo |
|--|------------|-------------|----------|----------|
| 1.Siempre | 53 | 25% | 54% | 46% |
| 2.Casi Siempre | 60 | 29% | | |
| 3.A veces | 70 | 33% | | |
| 4.Casi nunca | 14 | 7% | | |
| 5.Nunca | 13 | 6% | | |
| Total | 210 | 100% | | |



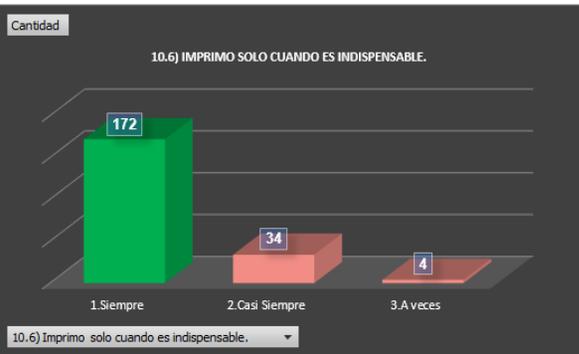
| 10.3) Activo el modo ahorro de energía en el monitor de mi computador. | Cantidad | Porcentaje | Positivo | Negativo |
|--|------------|-------------|----------|----------|
| 1.Siempre | 105 | 50% | 75% | 25% |
| 2.Casi Siempre | 53 | 25% | | |
| 3.A veces | 29 | 14% | | |
| 4.Casi nunca | 9 | 4% | | |
| 5.Nunca | 14 | 7% | | |
| Total | 210 | 100% | | |



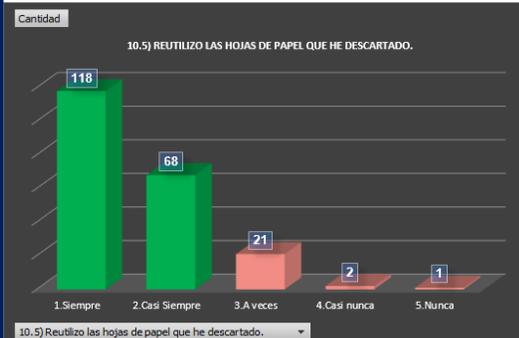
| 10.4) Motivo a mis compañeros de trabajo hacia una conducta ambientalmente responsable. | Cantidad | Porcentaje | Positivo | Negativo |
|---|------------|-------------|----------|----------|
| 1.Siempre | 98 | 47% | 80% | 20% |
| 2.Casi Siempre | 70 | 33% | | |
| 3.A veces | 34 | 16% | | |
| 4.Casi nunca | 6 | 3% | | |
| 5.Nunca | 2 | 1% | | |
| Total | 210 | 100% | | |



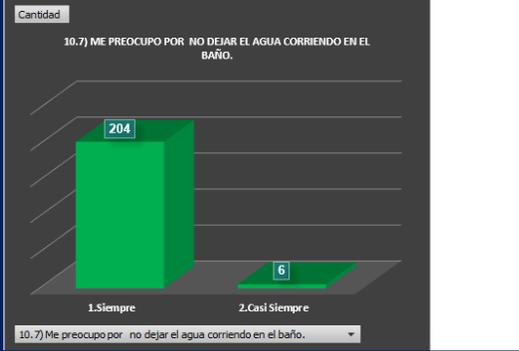
| 10.6) Imprimo solo cuando es indispensable. | Cantidad | Porcentaje | Positivo | Negativo |
|---|------------|-------------|----------|----------|
| 1.Siempre | 172 | 82% | 98% | 2% |
| 2.Casi Siempre | 34 | 16% | | |
| 3.A veces | 4 | 2% | | |
| Total | 210 | 100% | | |



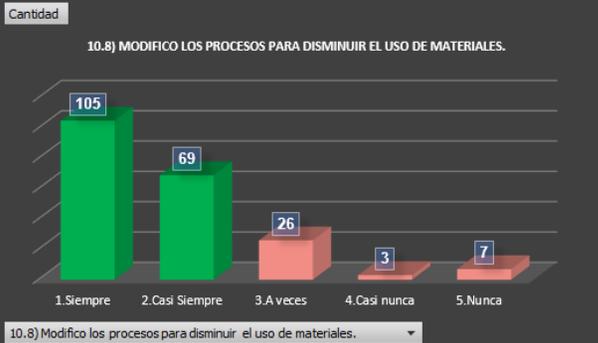
| 10.5) Reutilizo las hojas de papel que he descartado. | Cantidad | Porcentaje | Positivo | Negativo |
|---|------------|-------------|----------|----------|
| 1.Siempre | 118 | 56% | 89% | 11% |
| 2.Casi Siempre | 68 | 32% | | |
| 3.A veces | 21 | 10% | | |
| 4.Casi nunca | 2 | 1% | | |
| 5.Nunca | 1 | 0% | | |
| Total | 210 | 100% | | |



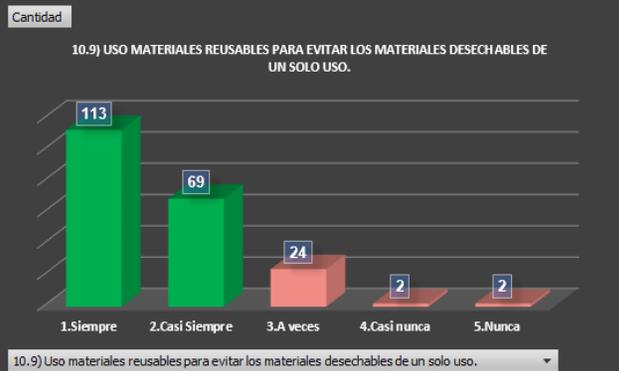
| 10.7) Me preocupo por no dejar el agua corriendo en el baño. | Cantidad | Porcentaje | Positivo | Negativo |
|--|------------|-------------|----------|----------|
| 1.Siempre | 204 | 97% | 100% | 0% |
| 2.Casi Siempre | 6 | 3% | | |
| Total | 210 | 100% | | |



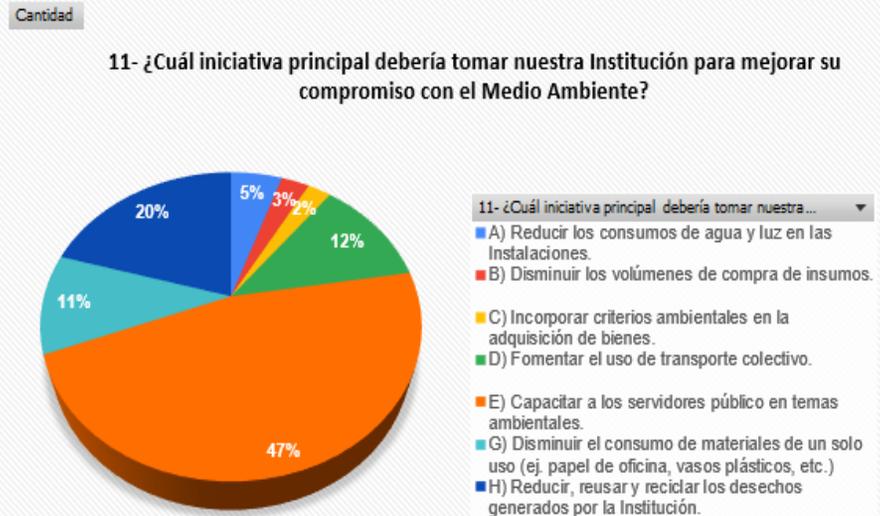
| 10.8) Modifico los procesos para disminuir el uso de materiales. | Cantidad | Porcentaje | Positivo | Negativo |
|--|------------|-------------|----------|----------|
| 1.Siempre | 105 | 50% | 83% | 17% |
| 2.Casi Siempre | 69 | 33% | | |
| 3.A veces | 26 | 12% | | |
| 4.Casi nunca | 3 | 1% | | |
| 5.Nunca | 7 | 3% | | |
| Total | 210 | 100% | | |



| 10.9) Uso materiales reusables para evitar los materiales desechables de un solo uso. | Cantidad | Porcentaje | Positivo | Negativo |
|---|------------|-------------|----------|----------|
| 1.Siempre | 113 | 54% | 87% | 13% |
| 2.Casi Siempre | 69 | 33% | | |
| 3.A veces | 24 | 11% | | |
| 4.Casi nunca | 2 | 1% | | |
| 5.Nunca | 2 | 1% | | |
| Total | 210 | 100% | | |



| 11- ¿Cuál iniciativa principal debería tomar nuestra Institución para mejorar su compromiso con el Medio Ambiente? | Cantidad | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| A) Reducir los consumos de agua y luz en las Instalaciones. | 11 | 5% |
| B) Disminuir los volúmenes de compra de insumos. | 6 | 3% |
| C) Incorporar criterios ambientales en la adquisición de bienes. | 5 | 2% |
| D) Fomentar el uso de transporte colectivo. | 25 | 12% |
| E) Capacitar a los servidores público en temas ambientales. | 98 | 47% |
| G) Disminuir el consumo de materiales de un solo uso (ej. papel de oficina, vasos plásticos, etc.) | 22 | 10% |
| H) Reducir, reusar y reciclar los desechos generados por la Institución. | 43 | 20% |
| Total | 210 | 100% |



Criterio 8. Resultados de la Responsabilidad Social.

Subcriterio 8.1 – Resultados de las mediciones de percepción.

Ejemplo 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.

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|--|---|-----------------------|
| Medir la percepción de los ciudadanos/clientes y servidores públicos respecto a la participación de la Institución en la que estamos instalados. | Fue diseñada, aplicada y analizada la encuesta sobre la Política de Responsabilidad Social (cuestiones medioambientales). | 100% |

Evidencias:

From: Claudio Familia Vallejo
 Sent: martes, 14 de septiembre de 2021 9:56 a. m.
 To: publico
 Cc: Directores; Encargados Departamentales
 Subject: ENCUESTA SOBRE RS INABIE

Muy Buenos Días Público de INABIE

Agradecemos nos dispenses unos minutos para completar esta breve encuesta, Es muy importante su opinión sobre el tema. Accede a través de este link:

<https://forms.gle/WQMhMmYjmHgNhxi18>



¡QUEREMOS CONOCER SU OPINIÓN!

Encuesta sobre la Responsabilidad Social del INABIE

Accede al enlace del formulario
<https://forms.gle/WQMhMmYjmHgNhxi18>

¡Ayúdanos a construir una Institución sostenible y basada en los mayores y mejores estándares de calidad!



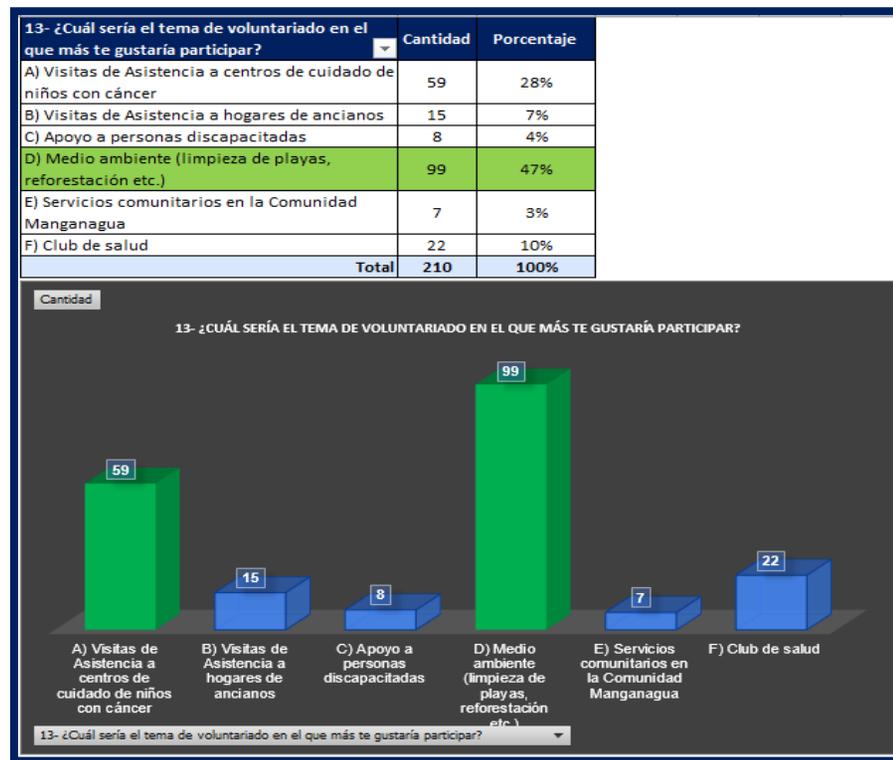
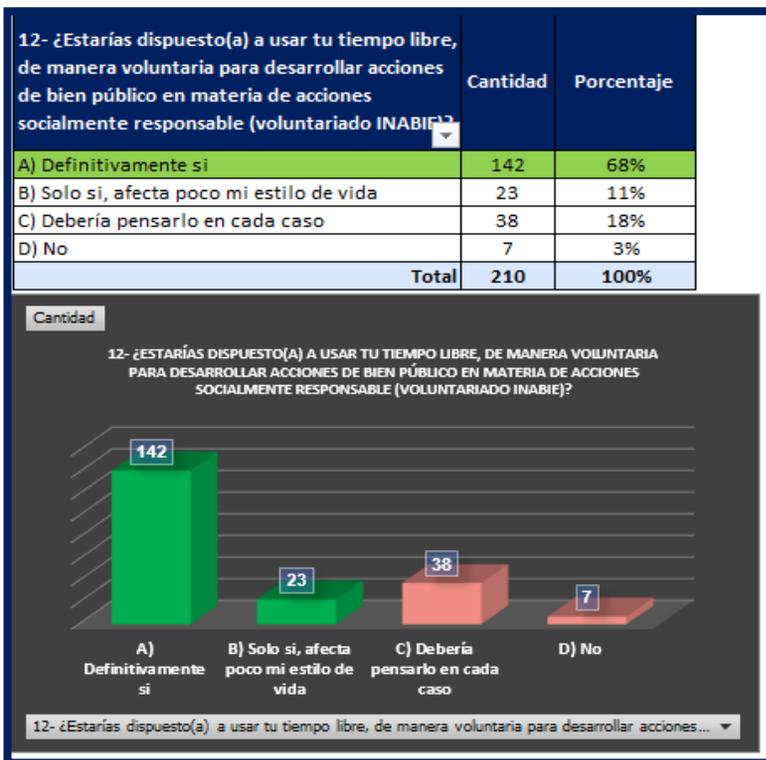
Escribenos al correo: spc@inabie.gob.do



Encuesta sobre la Responsabilidad Social del INABIE.

Dirección de Planificación y Desarrollo.

¡Ayúdanos a construir una Institución sostenible y basada en los mayores y mejores estándares de calidad!



Criterio 8. Resultados de la Responsabilidad Social.

Subcriterio 8.1 – Resultados de las mediciones de percepción.

Ejemplo 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|---|---|-----------------------|
| Medir la percepción respecto a la responsabilidad social de la Institución. | Fue diseñada, aplicada y analizada la encuesta sobre la Política de Responsabilidad Social. | 100% |

Evidencias:

From: Claudio Familia Vallejo
 Sent: martes, 14 de septiembre de 2021 9:56 a. m.
 To: publico
 Cc: Directores; Encargados Departamentales
 Subject: ENCUESTA SOBRE RS INABIE

Muy Buenos Días Público de INABIE

Agradecemos nos dispenses unos minutos para completar esta breve encuesta, Es muy importante su opinión sobre el tema. Accede a través de este link:

<https://forms.gle/WQMhMmYjmHgNhxi18>



¡IMPORTANTE!
 ¡Queremos Conocer SU OPINION!

Encuesta sobre la Responsabilidad Social del INABIE

Accede al enlace del formulario
<https://forms.gle/WQMhMmYjmHgNhxi18>

¡Ayúdanos a construir una Institución sostenible y basada en los mayores y mejores estándares de calidad!



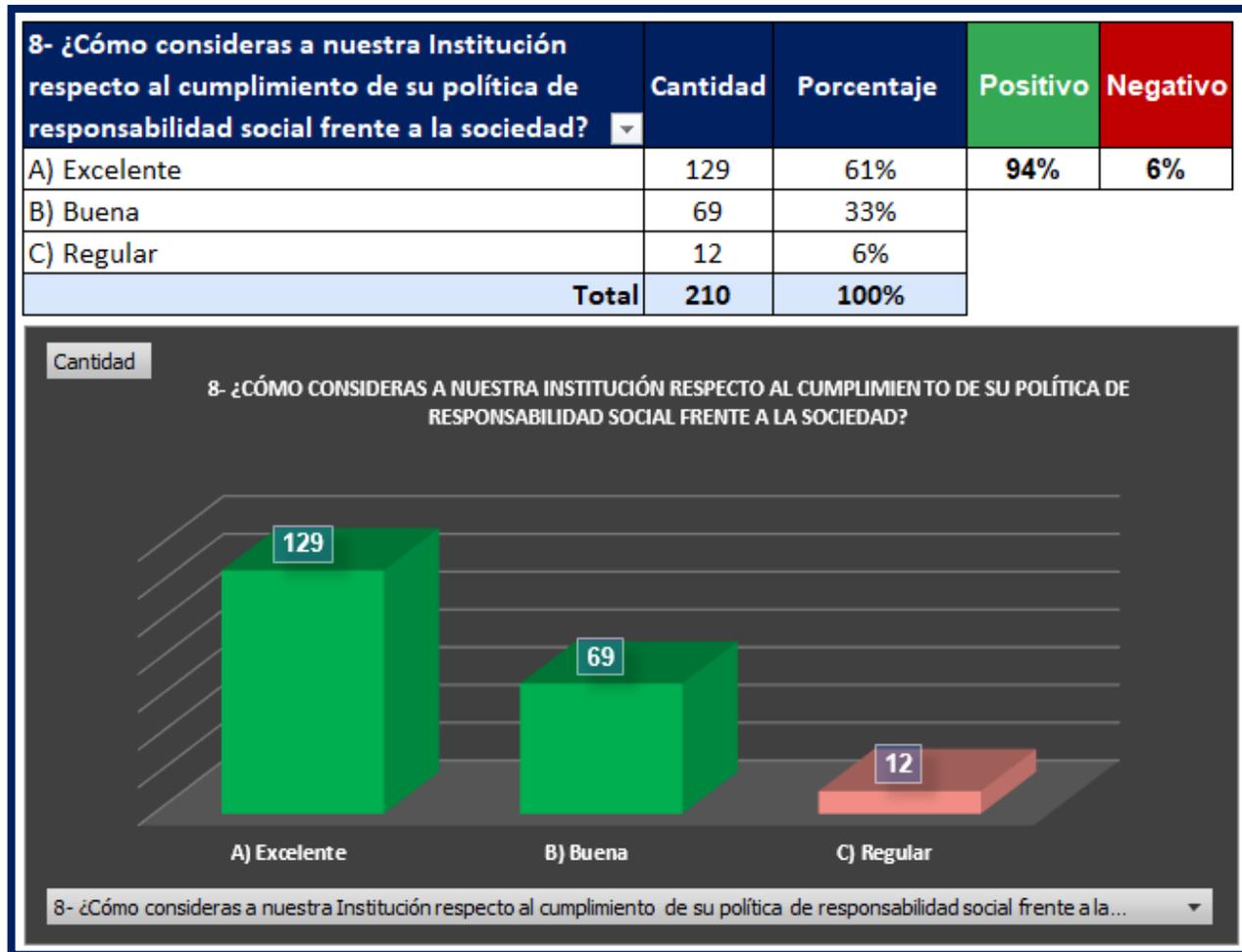
Escribenos al correo: sgc@inabie.gob.do



Encuesta sobre la Responsabilidad Social del INABIE.

Dirección de Planificación y Desarrollo.

¡Ayúdanos a construir una Institución sostenible y basada en los mayores y mejores estándares de calidad!



Criterio 8. Resultados de la Responsabilidad Social.

Subcriterio 8.2 – Resultados de las mediciones del rendimiento organizacional.

Ejemplo 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social.

| ACCIÓN DE MEJORA | TAREAS | ESTADO DE REALIZACIÓN |
|---|---|-----------------------|
| Medir la percepción respecto a la responsabilidad social de la Institución. | Fue diseñada, aplicada y analizada la encuesta sobre la Política de Responsabilidad Social. | 100% |

Evidencias:

From: Claudio Familia Vallejo
Sent: martes, 14 de septiembre de 2021 9:56 a. m.
To: publico
Cc: Directores; Encargados Departamentales
Subject: ENCUESTA SOBRE RS INABIE

Muy Buenos Días Público de INABIE

Agradecemos nos dispenses unos minutos para completar esta breve encuesta, Es muy importante su opinión sobre el tema. Accede a través de este link:

<https://forms.gle/WQMhMmYjmHgNhxi18>



¡QUEREMOS CONOCER SU OPINIÓN!

Encuesta sobre la Responsabilidad Social del INABIE

Accede al enlace del formulario
<https://forms.gle/WQMhMmYjmHgNhxi18>

¡Ayúdanos a construir una Institución sostenible y basada en los mayores y mejores estándares de calidad!



Escribenos al correo: spc@inabie.gob.do



Encuesta sobre la Responsabilidad Social del INABIE.

Dirección de Planificación y Desarrollo.

¡Ayúdanos a construir una Institución sostenible y basada en los mayores y mejores estándares de calidad!

