

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL  
CON EL MODELO CAF  
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil**

**FECHA:**

3 de julio 2023

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

#### Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>  |   |                 |
| 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). | <p>El INABIE cuenta con un marco institucional propiamente elaborado tomando en cuenta los grupos de interés y debidamente alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), al Plan Estratégico del Ministerio de Educación (MINERD), a la Agenda 2030 para los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a la Hoja de Ruta para el ODS4 “Educación de Calidad” y al Pacto Nacional para la Reforma Educativa 2014-2030.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li><li>2) Portal institucional interno y oficial con las especificaciones de la misión, visión y valores.</li></ol> |                 |
| 2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.  | <p>La Institución tiene establecido el marco de valores institucionales acorde a la misión y visión respetando el marco general de los valores del sector público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Manual de inducción</li><li>2) Portal institucional</li></ol>   |                 |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> | <p>El INABIE cuenta con un marco institucional debidamente alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), al Plan Estratégico del Ministerio de Educación (MINERD), a la Agenda 2030 para los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a la Hoja de Ruta para el ODS4 “Educación de Calidad” y al Pacto Nacional para la Reforma Educativa 2014-2030.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> </ol> |  |
| <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>  | <p>El INABIE cuenta con la misión, visión y valores, el cual ha dado a conocer a los empleados de la institución y a los grupos de interés por diferentes medios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fotografías de talleres de inducción</li> <li>2) Murales institucionales informativos</li> <li>3) Carteles institucionales</li> <li>4) Jornada de inducción</li> <li>5) Portales institucionales</li> <li>6) Manuales institucionales</li> <li>7) Correo institucional</li> </ol>                        |  |
| <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías</p>  | <p>La Institución, después de su publicación oficial en el 2016, revisa periódicamente la misión, visión y valores según las modificaciones que puedan surgir en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Plan Estratégico Institucional 2021–2024</li> </ol>  |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>   |  |  |
| <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> | <p>La Institución cuenta con un Código de Integridad, el cual establece los lineamientos que promueven el comportamiento ético de los servidores públicos en todo su accionar, acorde a las reglamentaciones de los procesos de compras, asignación y ejecución presupuestarias y rendición de cuentas, además, un manual de metodología de gestión de riesgos que contempla la administración de riesgos éticos y que le permite al personal identificar conflictos y los mecanismos para enfrentarlos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Código de Integridad Institucional</li> <li>2) Manual de administración y valoración de riesgo</li> </ol> | <p>Aún no existe un manual institucional en base a los procedimientos financieros.</p> |
| <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>  | <p>El INABIE realiza inducciones en las cuales se fomenta la lealtad y el respeto de todos los miembros, la ética y los valores, motivando a nuestros colaboradores en el buen manejo de estos. También se fomentan a través de los acrílicos colocados en los pasillos del 1er y 5to piso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reporte mensual de inducción.</li> <li>2) Imágenes de los acrílicos colocados en el 1er piso y 5to piso.</li> </ol>  |  |

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>  | <b>Areas de Mejora</b>   |
|--|--|--|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> | <p>La institución socializó la nueva estructura organizacional con todas las áreas en el año 2022. Además, ha desarrollado mejoras a través del diseño de políticas y procedimientos para la implantación de un sistema de gestión por procesos.</p> <p>También, la institución asegura que el personal fortalezca sus competencias constantemente a través de cursos y talleres impartidos, así como el rediseño de los manuales de funciones y cargos para la adecuación de los perfiles y roles a las demandas actuales de los ciudadanos para garantizar un óptimo desempeño de los procesos internos y los servicios que se ofrecen a nuestro grupo de interés objetivo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Socialización de la nueva estructura con las áreas de la institución</li> <li>2) Procedimiento de Control Interno, Política General de RRHH, Procedimiento Auditoría Interna</li> <li>3) Manual de Funciones Aprobado</li> <li>4) Listado de asistencia de las capacitaciones impartidas al personal</li> <li>5) Borrador Manual de Cargo</li> </ol> | <p>No se observa la aplicación de controles para medir el nivel de ejecución y cumplimiento de los procesos.</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>   | <p>El INABIE dispone de un Plan Estratégico 2021-2024 en el que se establecen los objetivos e indicadores que permiten medir el desempeño de la institución. En tal sentido, la Institución elabora anualmente un informe de monitoreo del Plan Operativo Anual con los resultados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>2) Plan Operativo Anual (POA).</li> <li>3) Informe de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA).</li> </ol>   |  |
| <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> | <p>El INABIE realiza mejoras nutricionales a las variantes del PAE que reduce los niveles de azúcar en los alimentos líquidos para mejorar los estándares nutricionales del escolar.</p> <p>Se desarrollan planes de ampliación de la cobertura en la distribución y entrega de los kits de Utería Escolar, de acuerdo con lo establecido en el PEI. También se fortalece el diseño y la calidad de la utería escolar, según modificaciones realizadas a las fichas técnicas de los artículos que componen el kit de utería escolar que se entrega a la población estudiantil.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fichas de Productos PAE</li> <li>2) PEI Institucional</li> <li>3) Ficha Técnica Poloshirt, Mochilas Inicial y Básica, Cuadernos, Pantalón, 2022. Depto. Servicios Estudiantiles.</li> </ol> |  |
| <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de</p>  | <p>La Institución cuenta con políticas de formulación, monitoreo y evaluación de sus objetivos, planes</p>   |  |

Documento Externo  
SGC-MAP

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>   | <p>estratégicos y planes operativos anuales. En tal sentido, se realizan informes continuos de seguimiento, los cuales son compartidos para la toma de decisiones. Además, está en proceso de implementación un Sistema de Indicadores de Desarrollo Institucional (SIDI) que contribuirá a fortalecer el monitoreo de indicadores externos y metas físicas de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Matriz de monitoreo del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>2) Matriz de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) 2023.</li> </ol>   |  |
| <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> | <p>El INABIE ha aplicado buenas prácticas acorde a la norma ISO 9001:2015, entre estas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones sobre la implementación un sistema de gestión de calidad con otras instituciones del estado.</li> <li>- Se está desarrollando el plan de mejora institucional acorde a lo establecido por el MAP.</li> <li>- Se ha actualizado la metodología de gestión de riesgos, incorporando además buenas prácticas identificadas en la norma ISO 31000.</li> <li>- Se ha aplicado el Autodiagnóstico CAF 2022.</li> <li>- Se ha actualizado el Comité de Calidad y NOBACI en procura de asegurar el éxito del sistema de gestión.</li> <li>- Se inició la implementación de un Sistema Integrado de Gestión tomando en cuenta las normativas ISO 9001, ISO 37001 y la ISO 37301</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Comunicación de Conformación del Comité Institucional de Calidad</li> <li>2) Guía Autodiagnóstico CAF 2022 completada.</li> <li>3) Planes de mejora CAF.</li> <li>4) Política de Gestión de Riesgos.</li> <li>5) Informe de resultados de encuesta.</li> </ol>   |  |
| <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> | <p>La institución difunde la información al público de interés a través de los distintos medios de comunicación Televisión, Radio, prensa y digital; así como por las diferentes redes sociales del INABIE (Facebook, Twitter, YouTube e Instagram y la página web. Por ende, ha aumentado la cantidad de publicaciones en cada una de las redes sociales citadas y del número de seguidores en las distintas redes sociales.</p> <p>No obstante, la institución comunica la información a los colaboradores mediante el uso de los canales oficiales de difusión: correos electrónicos, redes sociales institucionales, página web, murales digitales y a través de reuniones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Publicaciones en los medios citados.</li> <li>2) Informaciones colocadas en las distintas redes sociales institucionales y página web.</li> <li>3) Memoria institucional INABIE 2022</li> <li>4) Correos electrónicos enviados.</li> <li>5) Síntesis Informativa con menciones INABIE</li> <li>6) Reporte de alcance y cobertura en los medios de cada nota de prensa enviada.</li> <li>7) Informe bimestral y semestral de las menciones INABIE.</li> <li>8) Rotulaciones y elementos colocados en la fachada y estructura física.</li> </ol> |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | 9) Contenido interactivo, videos, animaciones, en murales digitales.   |  |
| 7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. | <p>El INABIE asegura los recursos para el desarrollo de los procesos, a través de la formulación del POA involucrando a las áreas para fomentar el trabajo en equipo, de igual modo, se desarrollan jornadas de trabajo para definir los planes de acción del SGC y los proyectos a desarrollar en la institución. También, existe una gestión recurrente para establecer acuerdos nacionales e internacionales que fomenten la transferencia de recursos y asistencia técnica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Políticas de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y proyectos.</li> <li>2) Minutas reunión de Comité CAF, NOBACI.</li> <li>3) Listado de asistencias de proyectos internos interdepartamentales.</li> <li>4) Acuerdos interinstitucionales e internacionales (PNUD, CCSM, IIBI, FAO, entre otros).</li> <li>5) Planes de acción CAF y NOBACI.</li> <li>6) POA y Presupuesto Institucional 2023.</li> </ol> |  |

1) Se observa la necesidad de fortalecer la cultura de trabajo en equipo, a través de actividades de integración y actividades formativas para lograr una mayor sinergia interdepartamental.

|  |  |
|--|--|
| 8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales. | La institución difunde la información a los públicos de interés a través de los distintos medios de comunicación Televisión, Radio, prensa escrita y digitales; así como por las diferentes redes sociales del INABIE (Facebook, Twiter e Instagram y la página web. Además, cuenta con un sistema de monitoreo a las informaciones institucionales. |
|--|--|

|  |   |
|--|---|
|  | <p>La información visual de la estructura física se visibiliza, conforme a la nueva línea gráfica institucional, por medio de rotulaciones en la fachada, colocación de banners, afiches y otros elementos comunicacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Publicaciones en los medios citados.</li> <li>2) Informaciones colocadas en las distintas redes sociales institucionales y página web.</li> <li>3) Correos enviados.</li> <li>4) Síntesis Informativa con menciones INABIE.</li> <li>5) Rotulaciones y elementos colocados en la fachada y estructura física.</li> </ol> |
|--|---|

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> | <p>La institución dispone de una estructura orgánica actualizada en el 2022 atendiendo a los principios de fortalecimiento e innovación institucional. En el primer semestre del 2022 se han implementado buenas prácticas acorde a la norma ISO9001:2015, los cuales están señalados en el subcriterio 1.2, ejemplo 5.</p> <p>Además, se ha creado e implementado una Mesa de Ayuda TIC, creyendo firmemente en el compromiso de fomentar una cultura de servicio continuo de nuestra área TIC, donde nuestros colaboradores cuentan con toda la ayuda, soporte y orientación tecnológica necesaria para el desarrollo de sus funciones. También, se ha desarrollado y mejorado los procesos institucionales de manera recurrente para adecuarlos a las necesidades de nuestros clientes internos y externos, incorporando a las mismas estrategias de automatización innovadoras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Planes de Mejora.</li> </ol> |  |
|---|--|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>2) Estructura orgánica aprobada por el MAP</li> <li>3) Relación de Procesos automatizados. (Almacén, financiero, Gestión Alimentaria, RRHH).</li> <li>4) Presentación de la herramienta SMP Plus</li> <li>5) Correo institucional</li> </ul>   |  |
| <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p> | <p>El INABIE comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados mediante el envío de correos masivos a los colaboradores. Además, se da conocer las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los grupos de interés a través de llamadas telefónicas, correos, por los distintos medios de comunicación, diferentes redes sociales institucionales y página web.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Correos enviados.</li> <li>2) Publicaciones: Comunicados, notas de prensa y material informativo colgado las diferentes redes sociales institucionales y página web.</li> </ul> |  |

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Areas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación,</p> | <p>En la institución se realizan inducciones y charlas referente a la ética en una constante retroalimentación del personal. Además, se conformó un equipo el cual está siendo capacitado en normas ISO para tratar los temas referentes al sistema de gestión integrado en el cual está inmerso el INABIE.</p> |                 |

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
| empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).  | <b>Evidencia:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Inducciones realizadas</li> <li>2) Equipo SGI conformado</li> <li>3) Capacitaciones</li> </ol>   |                     |
| 2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados. | <p>En la Institución se efectúan capacitaciones por grupo ocupacional y charlas de motivación.</p> <b>Evidencia:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe de capacitaciones realizadas en el trimestre.</li> <li>2) Correo de capacitaciones programadas por grupo ocupacional.</li> </ol>  | Grupo ocupacional I |
| 3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.   | <p>En el INABIE se envían correos a todo el personal constantemente con temas de importancia, tales como: Código de vestimenta, los logros de la institución, cronogramas de capacitaciones, encuesta (almuerzo, seguros, etc.), invitación a brindar un mejor servicio, actividades realizadas, entre otras.</p> <b>Evidencias:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Imágenes de los correos enviados vía comunicaciones interna.</li> </ol> |                     |
| 4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.  | <p>En la institución, se evalúa el desempeño de los servidores, a través de los acuerdos de desempeño alineando sus metas al cumplimiento de los planes y objetivos institucionales, establecidos en el POA.</p> <b>Evidencias:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Acuerdos elaborados</li> <li>2) Minuta trimestral de desempeño.</li> </ol>   |                     |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>  | <p>En el INABIE se realizan acuerdos de desempeño entre el supervisor y el colaborador delegando funciones y responsabilidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Reporte de acuerdo de desempeño.</p>   |  |
| <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> | <p>En la institución se realizan capacitaciones de forma continua, con el propósito de desarrollar competencias y habilidades para garantizar un desempeño exitoso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Reporte de capacitación continua.</p>  |  |
| <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>  | <p>En el INABIE a través de la Dirección de RRHH se realizan reconocimiento basados en los colaboradores destacados en el año, la puntuación más alta de capacitaciones virtuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Correos trimestrales</p> <p>2) Relación e Imágenes de la entrega de los reconocimientos en el año 2022</p> <p>3) correo enviado a los directores y encargados con la propuesta para este 2023, de reconocer trimestralmente a nuestros colaboradores.</p> |  |

**Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Areas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>   |   |                        |
| <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> | <p>El INABIE mantiene un contacto activo con diferentes gremios y grupos de interés públicos y privados, a través de la apertura de espacios de consultas, permitiendo a los interesados su alcance y participación.</p> <p>Desde la Dirección Ejecutiva se realizan acercamientos con entidades públicas vinculadas, grupos de interés para detectar necesidades y llegar a soluciones conjuntas. En ese sentido, periódicamente la institución realiza una reunión con ministros y viceministros en las que se exponen temas de interés relativos a las funciones del INABIE.</p> <p>También, en la formulación de su plan estratégico realiza consultas para detectar las necesidades de los grupos de interés externos e internos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Informes de reuniones sostenidas con grupos de interés</p> |                        |
| <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>   | <p>En el INABIE, la MAE es quien gestiona las relaciones eficaces con representantes de autoridades políticas y comisiones con las cuales se definen políticas conjuntas para el fortalecimiento de los programas de la organización.</p>   |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Capturas de reuniones</li> <li>2) Registro de reuniones</li> </ol>   |  |
| 3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión. | <p>La Institución alinea su plan estratégico y planes operativos con las políticas públicas relevantes para la Institución. Se evidencia que nuestra Institución, siguiendo los lineamientos estratégicos para la formulación del Plan Nacional Plurianual del Sector Público, a fin de garantizar la direccionalidad y consistencia de las políticas, programas y proyectos en nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, hemos considerado los siguientes instrumentos orientadores: Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, Lineamientos estratégicos para la formulación del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), Pacto Nacional para la Reforma Educativa en la República Dominicana (2014-2030), Programa de Gobierno (PG) 2020-2024 y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> </ol> |  |
| 4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.    | <p>El INABIE cuenta con objetivos, metas, productos y servicios definidos en su Plan Estratégico Institucional, los cuales se encuentran alineados a la Agenda y Estrategia Nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>2) Plan Operativo Anual 2023</li> </ol>  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> | <p>La institución participa en mesas de trabajo con diferentes instituciones nacionales e internacionales. Además, realiza convenios con organizaciones e instituciones para el mejoramiento de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Notas de prensa</li> <li>2) Convenios realizados</li> <li>3) Fotografías</li> </ol>   |  |
| <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>  | <p>El INABIE participa en actividades realizadas por organismos internacionales, entidades gubernamentales y grupos de interés con el fin lograr un bien mayor.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fotos</li> <li>2) Videos</li> <li>3) Informes</li> </ol>   |  |
| <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>                        | <p>La institución promueve la conciencia pública a través de iniciativas como Cultura 3Rs (Reciclar, Reducir y Reutilizar), mediante la cual promueve acciones tendentes a reducir el uso de plástico. Asimismo, la reputación y el reconocimiento de la organización se evidencian con la implementación de la mejora continua de los procesos y desarrolla un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades particulares y colectivos de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Comunicación selectiva, dirigida a través de cada red social según los grupos de interés.</li> </ol> |  |

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

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

**Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.**

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Areas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <b>La Organización:</b>   |   |                        |
| <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> | <p>La institución toma en consideración los factores de riesgo que pueden limitar la realización efectiva de las actividades programadas en su Plan Operativo Anual. Además, lleva un constante monitoreo de los objetivos establecidos y mediante reuniones regulares, analiza y anticipa situaciones que puedan afectar los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Plan Operativo Anual 2023</li> <li>2) Informe de monitoreo</li> </ol> |                        |
| <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>   | <p>La Institución mediante el departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Matriz partes interesadas.</li> <li>2) Estudio de comparación de precios.</li> <li>3) Estudios y elaboración de lotes.</li> </ol>            |                        |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   |  |
| <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>  | <p>La Institución alinea el plan estratégico y planes operativos a las reformas del sector público relevantes para la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p> |  |
| <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p> | <p>La Institución analiza las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>       |  |

**Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p><b>La Organización:</b></p>  |  |                 |
| <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> | <p>El INABIE mediante su Plan Estratégico Institucional definió los lineamientos a corto y mediano plazo de los objetivos estratégicos y operativos priorizando la población al cual va dirigida.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> |                 |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  |  |
| <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>  | <p>La institución en el proceso de formulación del Plan Operativo Anual realiza encuentros con las áreas para la definición de estrategias tomando en cuentas las necesidades y expectativas de cada una.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fotografías.</li> <li>2) Nota de prensa.</li> </ol>   |  |
| <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>   | <p>El INABIE promueve el programa Cultura 3Rs en cumplimiento de la Política General de Gestión Ambiental. Además, brinda ayuda económica, de salud y apoyo socioeducativo a través de los programas sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Política General de Gestión Ambiental</li> <li>2) Fotografías</li> <li>3) Capacitaciones Cultura 3Rs</li> <li>4) Informe SIGOB</li> </ol> |  |
| <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p> | <p>La institución cuenta con el Presupuesto Anual, el Plan Anual de Compras e informe de ejecución presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Presupuesto 2023</li> <li>2) Plan Anual de Compras Aprobado</li> <li>3) Informe de ejecución presupuestaria</li> </ol>  |  |

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Areas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <b>La Organización:</b>  |  |                 |
| 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.  | <p>El INABIE para asegurar la implantación de la estrategia y planificación realiza rendiciones de cuentas anuales o según la necesidad para evaluar el desempeño y efectividad de las acciones tomadas. En tal sentido, el Departamento de Formulación realiza evaluaciones periódicas de la estrategia institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informes de resultados de seguimiento al POA y al Presupuesto.</li> <li>2) Misión, visión y valores (lobby)</li> </ol> |                 |
| 2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.   | <p>La institución en su Plan Operativo Anual establece los lineamientos de las tareas a realizar por las respectivas áreas de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Plan Operativo Anual 2023.</li> </ol>   |                 |
| 3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme. | <p>El INABIE, comunica los objetivos, las estrategias, los planes, las tareas y los resultados obtenidos a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reuniones de socialización</li> <li>2) Correo electrónico</li> </ol>   |                 |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> | <p>La institución mediante el departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos establece los lineamientos necesarios para el monitoreo y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reporte de monitoreo del Plan Operativo Anual</li> </ol> |  |
|---|---|--|

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|--|------------------------|
| <p><b>La Organización:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</li> </ol> | <p>En el INABIE se identifica las necesidades de cambio por medio de un análisis de las necesidades y fortalezas (FODA) con un enfoque a la incorporación de las nuevas tecnologías en los procesos internos. Además, la institución actualiza el portal público institucional, tomando en cuenta las políticas públicas de libre acceso a la información y utiliza de manera recurrente en las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram) para captación y fomentar la participación de otros públicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Análisis FODA PEI 2020-2024.</li> <li>2) Informes Diagnósticos de los levantamientos de los procesos institucionales.</li> <li>3) Portal institucional web INABIE</li> </ol> |                        |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>   | <p>El INABIE participa en intercambios de experiencias para el fortalecimiento de los procesos misionales PAE. Además, establece acuerdos de cooperación con otras organizaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nota de prensa intercambio de experiencia INABIE-FAO realizada en agosto 2022.</li> <li>2) Acuerdos interinstitucionales.</li> </ol>   |  |
| <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>  | <p>El INABIE, comunica los nuevos procesos y procedimientos y da a conocer los resultados de la organización a los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Publicación en página web institucional con resultados y puntuación obtenida.</li> <li>2) Publicaciones en las distintas redes sociales del INABIE.</li> </ol>  |  |
| <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> | <p>En el INABIE, el departamento de Gestión alimentaria realiza un seguimiento para que cada día le llegue tanto el desayuno como el almuerzo a los centros que están en la data de jornada escolar extendida (JEE). Además, se ha hecho adecuaciones de la estrategia de la distribución de utilería escolar para impactar mayor cantidad de estudiantes beneficiados y existe una mejora de la política del Programa de Clubes Estudiantiles para fortalecer las acciones a favor de los estudiantes participantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Conduce de centros educativos.</li> </ol> |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>2) Propuesta de modificación de la política de distribución de utilería escolar.</p> <p>3) Documento de la propuesta de modificación de la política del Programa de Clubes.</p>   |  |
| <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> | <p>El INABIE cuenta con un presupuesto anual, del cual se monitorea su ejecución trimestralmente para asegurar la disponibilidad de los recursos y realizar los ajustes necesarios. Trimestralmente el departamento de financiero manda la cuota al MINERD el cual asigna el presupuesto del trimestre.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Informe de ejecución presupuestaria.</p> |  |

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

#### Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <b>La Organización:</b>  |  |                 |
| <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>  | <p>En la Institución se realizan levantamientos para verificar las necesidades de personal y se realizó la planificación de recursos humanos 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Planificación de Recursos Humanos 2023.</p> |                 |
| <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en</p> | <p>El INABIE en su proceso de reclutamiento se realizan entrevistas y evaluaciones, los cuales están establecidos en los procedimientos del departamento de reclutamiento y selección de Personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>   |                 |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>  | <p>1) Procedimiento de reclutamiento y selección de Personal.</p>  |  |
| <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> | <p>En el INABIE, se reconoce el esfuerzo de todos los colaboradores, por lo cual cada trimestre se les hace un reconocimiento a los empleados meritorios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Reconocimientos entregados</li> <li>2) Fotos</li> <li>3) Correos enviado</li> </ul>  |  |
| <p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>  | <p>El INABIE promueve el desarrollo de la carrera profesional de sus empleados mediante capacitaciones y talleres que gestiona acorde a las necesidades de estos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Correos institucionales con las capacitaciones del trimestre.</li> </ul>      |  |
| <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>           | <p>En la institución se elabora el acuerdo de desempeño alineado a las metas del área y a los cumplimientos de los planes y objetivos institucionales, establecidos en el POA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Reporte de elaboración y evaluación de cumplimiento.</li> </ul> |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p> | <p>El INABIE aplica encuestas periódicas de clima organizacional donde se mide las necesidades por sexo de los servidores y los elementos requeridos en este ejemplo, de igual modo, los responsables de área encuestan e identifican a sus empleados, a fin de detectar necesidades de capacitación para potenciar sus competencias.</p> <p>De igual manera se está trabajando en una política de equidad de género la cual está en etapa de elaboración.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe de resultados de la encuesta de Clima organizacional.</li> <li>2) Borrador de Política de Equidad de Género</li> </ol> |  |
|--|--|--|

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|--|------------------------|
| <p><b>La Organización:</b></p>   |  |                        |
| <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> | <p>El INABIE realiza anualmente una detección de necesidades de capacitación por cada dirección, con el propósito de identificar las brechas de formación de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reporte de las necesidades de capacitación.</li> </ol> |                        |
| <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>  | <p>La Institución realiza publicaciones de concurso, donde los postulantes deben cumplir con competencias específicas del cargo requerido. Posterior a su ingreso se incluyen en jornadas de</p>   |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>capacitación para continuar fomentando las capacidades, misión, visión y objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Publicación de Concurso.</li> <li>2) Plan de capacitación</li> </ol>  |  |
| <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> | <p>En la Institución se realizan Capacitaciones en diversas modalidades: virtuales y presenciales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Certificados</li> <li>2) Informes trimestrales</li> <li>3) Correo de convocatoria</li> </ol>  |  |
| <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>         | <p>En la Institución se realiza un plan de capacitación grupal e individual, donde los servidores pueden seleccionar la capacitación de acuerdo con sus habilidades individuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Correo Institucional</li> <li>2) Solicitudes de capacitación</li> <li>3) Plan de capacitación y formulario de necesidades</li> </ol> |  |
| <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>  | <p>El INABIE realiza jornada de inducción a través de la División de capacitación, la Inducción al puesto a cargo del supervisor o mentor asignado y la Inducción a la Administración Pública con facilitadores del INAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Formulario de registros</li> </ol>   |  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  |   |
| 6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.   | <p>En el INABIE se realizan cambio de designaciones acordes al puesto y a las competencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe al MAP sobre el cambio de designación.</li> </ol>  |   |
| 7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).                     | <p>La Institución gestiona capacitaciones virtuales, además, ha implementado y ejecutado el uso de la intranet institucional INABIE, como herramienta funcional de capacitación e información al personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe de capacitación de gestión por competencia.</li> <li>2) Trabajos realizados en conjunto al Depto. De RRHH</li> <li>3) Página Web interna INTRANET.</li> </ol> | <p>Publicar los resultados y certificaciones de las capacitaciones en el portal individual por colaborador. Registro o historial de su trayectoria.</p> |
| 8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.                          | <p>El INABIE planifica capacitaciones en diversas modalidades, conforme a las necesidades del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Publicación de la programación trimestral.</li> </ol>  |   |
| 9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio. | <p>La Institución realiza evaluación al facilitador de capacitación, evento en general y evaluación oral de conocimiento a los servidores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Formulario de evaluación 2021-2022.</li> </ol>  |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | 2) Registros de Participantes en eventos Formativos. |  |
|--|--|--|

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Areas de Mejora</b>  |
|---|---|---|
| <b>La Organización:</b>   |   |   |
| 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.  | El INABIE cuenta con buzones de quejas y sugerencias en cada nivel de la institución donde tanto visitantes como empleados pueden expresar sus opiniones, estas pueden ser de manera anónima de acuerdo a como prefiera.  | Desarrollar un programa de bienestar laboral para fortalecer el intercambio de ideas. |
| 2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).                      | En el INABIE se realizan encuestas de clima organizacional en el cual los empleados expresan su inquietudes e ideas a favor y también a través de los buzones de sugerencias.<br><br><b>Evidencias:</b><br>1) Encuesta de Clima Organizacional.   |   |
| 3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación. | La Institución cuenta con distintos Comités Institucionales y multidisciplinario, como el Comité de Institucional de Calidad, Comité Mixto de Salud y Seguridad, Comité NOBACI, Comité CAMWEB, Comité Estándares TIC. También, cuenta con una Asociación de funcionarios y servidores públicos para desarrollo de los planes, metas, identificación e implementación de acciones de mejoras.<br><br><b>Evidencias:</b><br>1) Actas de conformación de Comité de Calidad, NOBACI y CAMWEB, Comité Estándares TIC |   |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>2) Resolución Aprobatoria de la Asociación de funcionarios por el MAP,</li> <li>3) Actas de conformación de Comité de Calidad</li> <li>4) Listado de asistencia y minutas.</li> </ul>  |   |
| 4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.   | <p>El INABIE realiza encuentros para la discusión de las políticas e implementa acuerdos de desempeños.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Minuta trimestral.</li> <li>2) Acuerdos de desempeño.</li> </ul>  |   |
| 5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas. | <p>En el INABIE se evalúa el clima organizacional a través de encuestas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Encuesta de clima laboral.</li> <li>2) Publicación de informe de resultados.</li> </ul>  |   |
| 6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.                         | <p>En el INABIE contamos con buenas condiciones ambientales de trabajo. Además, tenemos un Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, Brigadas de Emergencias, que vela por el cumplimiento de los Programas de Seguridad y Salud Ocupacional.</p> <p>Además, en la institución se realizan periódicamente el mantenimiento y permanecía de servicios básicos para el mejoramiento de la ergonomía ambiental y preventivo, orientando al personal de apoyo y administrativo, para la adecuada gestión operativa de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> | Implementación del Manual de Prevención y Respuesta ante Emergencias en la Institución. |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Instalaciones y planos de nuestra Sede Central.</li> <li>2) Acta de Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.</li> <li>3) Plan Operativo Anual 2023.</li> <li>4) Requerimientos de compras.</li> <li>5) Listados de Check list.</li> <li>6) Manual aprobado de Prevención y Respuesta ante Emergencias</li> </ol> |  |
| 7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad). | <p>La Institución realiza levantamientos de colaboradores con condiciones especiales de salud y con permisos para fines de estudios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Formulario de salud y riesgos laborales.</li> <li>2) calendario de permiso de estudios.</li> </ol>  |  |
| 8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.  | <p>En el INABIE se monitorea el colaborador con problemas de salud o discapacidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Formulario de salud.</li> </ol>   |  |
| 9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).  | <p>En el INABIE, se reconoce el esfuerzo de sus empleados entregando reconocimientos a los meritorios. Además, se realiza revisión de las competencias y su cumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Otorgamiento de bonos de Desempeño.</li> <li>2) SISMAP</li> </ol>  |  |

#### CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <b>La Organización:</b>  |   |                 |
| 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.). | El INABIE identifica socios claves necesarias para construir relaciones sostenibles. Por ende, se han realizado diferentes encuentros para socialización de iniciativas, avances de proyectos en curso, fomentar alianzas estratégicas y enfocar el desarrollo de aspectos específicos dentro de las necesidades del INABIE.<br><br><b>Evidencias:</b><br>1) Fotografías<br>2) Listado de participantes<br>3) Minutas |                 |
| 2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.               | La Institución, desde el Departamento de Cooperación ha socializado y ejecutado varias iniciativas de cooperación con organizamos relevantes, con la intención de formar acuerdos interinstitucionales o de cooperación internacional.<br><br><b>Evidencias:</b><br>1) Acuerdos o iniciativas<br>2) Listado de participantes<br>3) Minutas  |                 |
| 3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y  | El INABIE socializa y negocia los términos del acuerdo o iniciativa, con todos los involucrados   |                 |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>   | <p>dentro y fuera de la institución; coordina con el Dirección Jurídica, elaboración y/o revisión del documento; monitorea y evalúa las iniciativas de Cooperación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Acuerdos interinstitucional elaborados y firmados.</p>  |  |
| <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>  | <p>La Institución realiza levantamiento de las necesidades institucionales de Cooperación Internacional o Articulación Interinstitucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Ficha de levantamiento de necesidades Convenios, Programas u Proyectos.</p>  |  |
| <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> | <p>El INABIE selecciona los proveedores aplicando los parámetros establecidos por la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, además en el fiel cumplimiento de las normativas vigentes la Ley núm340-06 y sus modificaciones y decreto núm. 543-12, así como en el cumplimiento de la cuota reglamentaria para el apoyo de las MiPymes y en observancia con el Decreto núm. 164-13. Se trabaja la Responsabilidad Social en la contratación pública, mediante la compra a productores locales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Pliegos de Condiciones Específicas.<br/> 2) Informes finales de selección de los proveedores.<br/> 3) Supervisiones técnicas a proveedores<br/> 4) Expedientes de procesos de compras.</p> |  |

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

**Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>  | <b>Areas de Mejora</b> |
|---|--|------------------------|
| <b>La Organización:</b>   |  |                        |
| <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> | <p>El INABIE, a través del portal institucional, garantiza el cumplimiento con la Ley de Libre Acceso a la Información, transparentado los procesos de compras por este canal y por la prensa nacional, la ejecución presupuestaria, los planes operativos institucionales, además, se publican los acuerdos y convenios por este medio y divulga informaciones relevantes constantemente en canales de radio y televisión.</p> <p>Además, disponemos de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) para brindar información requerida por los ciudadanos conforme a la ley 200-04 establece con carácter obligatorio la disponibilidad, actualización permanente y las informaciones que fueran requeridas en forma especial por los interesados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Portal institucional web INABIE, disponible en: <a href="https://inabie.gob.do/">https://inabie.gob.do/</a></li> <li>2) Entrevistas realizadas en varias canales de televisión para actualizar sobre informaciones relevantes.</li> <li>3) Publicaciones de interés en el Portal de Transparencia del INABIE.</li> </ol> |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> | <p>El INABIE incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización a través de medios digitales y de buzones de quejas y sugerencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Buzones de quejas y sugerencias en cada piso.</li> <li>2) Política de Gestión de Quejas y Sugerencias.</li> <li>3) Consulta pública y socialización de los pliegos de condiciones específicas a través del Sub-portal transparencia INABIE.</li> <li>4) Establecimiento de un comité de calidad institucional.</li> <li>5) Política de Encuestas de Servicios informáticos</li> </ol> | <p>No se aplican encuestas y sondeos de opinión.</p> |
| <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>   | <p>La institución evalúa la satisfacción en los servicios brindados a los ciudadanos con relación a las solicitudes de información pública por diferentes medios como las encuestas, formularios enviados vía correo, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Estadísticas de valoración de servicio.</li> </ol>  |  |
| <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>  | <p>El INABIE desarrolla una gestión eficaz de las expectativas informando y explicando a los clientes los servicios disponibles por medio del portal web y las redes digitales institucionales. También, informa y publica cada semana los menús semanales del PAE.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>  |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Portal web</li> <li>2) Redes sociales como (Facebook, Instagram y YouTube)</li> </ul> |  |
|--|---|--|

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|--|------------------------|
| <b>La Organización:</b>   |  |                        |
| 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente. | <p>El INABIE, mediante la autorización de los requerimientos enviados a la Dirección Financiera, realiza las verificaciones de lugar para contemplar que estos estén alienados en los objetivos establecidos en nuestro POA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Requerimientos de compras</li> <li>2) Plan Operativo Anual 2023.</li> </ul>   |                        |
| 2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.                                    | <p>La Institución, a través de su Dirección Financiera, desarrolla la verificación de la disponibilidad y realización por actividad, para llevar la eficiente ejecución en cada una de las cuentas presupuestadas de cada uno de los departamentos de la entidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Requerimientos de compra.</li> <li>2) Formulario de solicitud de compras</li> <li>3) Plantilla de ejecución por actividad.</li> <li>4) Plan Operativo Anual 2023.</li> </ul> |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> | <p>El INABIE presenta mensualmente los estados financieros necesarios para la verificación, evaluación y transparencia de la gestión de recursos asignados a la institución. Además, en el portal de transparencia, tiene disponible las informaciones financieras y presupuestarias a brindando un acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Portal de transparencia INABIE</li> </ol> |  |
| <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>  | <p>La Institución, a través de su Dirección Financiera, lleva una gestión de control de los recursos asignados mediante los sistemas operativos Dynamic y sistema de información de la gestión financiera (SIGEF).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Registros de libramientos en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF).</li> <li>2) Registro de contabilidad en el Sistema Operativo Dynamic.</li> </ol>             |  |
| <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>                                       | <p>El INABIE ejecuta su presupuesto basado en su Plan Operativo Anual separando los gastos institucionales de los proyectos ejecutados y monitorea la ejecución trimestralmente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informes de Ejecución Presupuestaria.</li> <li>2) Programática del Plan Operativo Anual 2023.</li> </ol>  |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado. | En el INABIE, las responsabilidades financieras están delegadas en la unidad Financiero para velar por el cumplimiento de las funciones. No obstante, la institución cuenta con la unidad de Fiscalización y Control que inspecciona la correcta ejecución de las responsabilidades financieras. |  |
|   | <b>Evidencias:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Manual de Organización y Funciones</li> <li>2) Estructura organizativa</li> <li>3) Reporte de inspección de la unidad de Fiscalización y Control</li> </ol>   |  |

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <b>La Organización:</b>  |  |                 |
| 1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización. | <p>El INABIE, implementa el portal interno o INTRANET, con el objetivo de centralizar las informaciones para todos nuestros colaboradores, orientándolos a través de esta herramienta sobre procesos internos, misión de la institución, servicios que ofrecemos y notas informativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Portal interno INTRANET</p> |                 |
| 2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.   | <p>EL INABIE, implementa el portal externo con todas las informaciones, noticias y servicios que ofrece la institución, incluidas las informaciones que</p>  |                 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <p>corresponden al portal de transparencia. Además, la herramienta cuenta con un chat en vivo para preguntas precisas.</p> <p>A través del subportal transparencia garantiza que las informaciones disponibles en base a la Resolución 002-2021 sobre políticas de estandarización de portales de transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), sean recogidas, procesadas, almacenada y usada eficientemente.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>1) Subportal transparencia de INABIE.</p> |   |
| 3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. | <p>El INABIE implementa el portal externo con todas las informaciones, noticias y servicios que ofrece la institución, incluidas las informaciones que corresponden al portal de transparencia. Además, utiliza otros medios para dar a conocer sus servicios como las redes sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>1) Portal Institucional<br/>2) Redes sociales institucionales</p>   | No se ha agregado al portal institucional un sistema de solicitud de citas para los servicios de salud. |
| 4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.              | <p>La Institución tiene acuerdos interinstitucionales, tanto con el INAP y Centros de Educación Superior para el aprendizaje de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>1) Contratos de Estudios<br/>2) Carta de compromiso.</p>  |   |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>  | <p>El INABIE cuenta con un equipo técnico que se encarga de que las informaciones cargadas en el sub-portal transparencia cumplan con lo establecido en la resolución 002-2021 sobre políticas de estandarización de sub-portales de transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Subportal transparencia de INABIE.</p> |   |
| <p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>          | <p>El INABIE, implementa el portal interno o INTRANET, con el objetivo de centralizar las informaciones para todos nuestros colaboradores, orientándolos a través de esta herramienta sobre procesos internos, misión de la institución, servicios que ofrecemos y notas informativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Portal interno INTRANET</p>  |   |
| <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> | <p>La Institución a través del sub-portal transparencia y del portal datosabiertos.gob.do, asegura el acceso e intercambio de información de manera fácil de usar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Subportal transparencia de INABIE.<br/>2) Portal Datos Abiertos.</p>   |   |
| <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>  | <p>La Institución retiene el conocimiento de sus colaboradores a través del diseño y documentación de las políticas, procedimientos, manuales, formularios, entre otros, que fueron aportados por estos.</p>  | <p>No se evidencian avances sobre este requerimiento.</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <b>Evidencias:</b><br>1) Documentos aprobados en el sistema de gestión de calidad. |  |
|--|--|--|

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b>  |
|--|---|---|
| <b>La Organización:</b>  |   |   |
| 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.  | El INABIE, a través de su Dirección de Tecnología de la información, diseña todos los objetivos y puesta en marcha de sus proyectos, alineados al PEI y plasmado en el POA según lineamientos.<br><br><b>Evidencias:</b><br>1) Carpeta de monitoreo POA 2023. |   |
| 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.   |   | No se evidencian avances sobre este requerimiento.  |
| 3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).                   | La Institución implementa el uso de la plataforma de Microsoft Power apps como herramientas de código abierto, análisis de los Datos a través de Power BI, para la toma de decisiones.<br><br><b>Evidencias:</b><br>1) Adquisición de licencias               | Digitalizar todos los formularios y procesos de servicios internos y externos en esta tecnología. |
| 4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización. | El INABIE comenzó con el proceso de automatización y captura de datos por medio de herramientas tecnológicas referente a los servicios de alimentación proporcionados por la institución.   |   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Portal interno INTRANET.</p>   |   |
| <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> | <p>El INABIE implementa el portal externo con todas las informaciones, noticias y servicios que ofrece la institución, incluidas las informaciones que corresponden al portal de transparencia. Además, utiliza otros medios para dar a conocer sus servicios como las redes sociales.</p> <p>Igualmente, comenzó con el proceso de automatización y captura de datos por medio de herramientas tecnológicas referente a los servicios de alimentación proporcionados por la institución.</p> <p>También el portal interno es una herramienta con la función perfil del colaborado que permite la interacción de RRHH con cada colaborador creando una experiencia ágil, simple, confiable y disminuye el uso de material gastable.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Portal institucional<br/>2) Portal interno INTRANET.</p> | <p>Automatización y digitalización de los procesos de salud y servicios estudiantiles.</p>  |
| <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>  | <p>La Institución implementa políticas para el manejo de la información, controles y políticas de seguridad por usuarios según el cargo para proteger la información, controlando el acceso a correos personales y salida de información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Política General de TIC<br/>2) Procedimiento de Creación, Modificación o Restricción de Acceso a la Red</p>  | <p>No se evidencia dentro de la política general de TIC, un protocolo de contingencia para mitigar los principales riesgos tecnológicos</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   |  |
| <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p> | <p>En el INABIE se reciclan los cartuchos de tóner en trabajos conjuntos con el proyecto 3Rs.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Programa de reciclaje y separación de los cartuchos vacíos, fotos.</li> </ol> |  |

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Areas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <p><b>La Organización:</b></p>  |   |                        |
| <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> | <p>En el INABIE contamos con un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de todas las instalaciones, mobiliarios, equipos y medios de transporte.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Solicitudes de mantenimiento.</li> <li>2) Pagos e informes.</li> <li>3) POA 2023.</li> </ol>             |                        |
| <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>   | <p>La Institución cuenta con una estructura segura para la empleomanía y todos los ciudadanos que requieren de nuestro servicios, cuenta con detectores de metales en los diferentes niveles y revisiones periódicas de la unidad pertinente, existe un sistema de referencia para los ciudadanos donde pueden encauzar sus necesidades</p> |                        |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>y la pagina institucional cuenta con la opción de accesibilidad para facilitar el acceso y uso de la plataforma.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Planos de la sede de la institución.</li> <li>2) Fotografías.</li> <li>3) Tickets de turnos y visitas.</li> <li>4) Portal INABIE.</li> </ol>                        |   |
| 3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura. | <p>El INABIE cuenta con un cronograma de revisión de activo fijo, en el cual se realizan los levantamientos de equipos técnicos, vehículos, mobiliarios, etc., dónde se verifica la vida útil de estos para aplicar las políticas correspondientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informes de activo fijo.</li> </ol> | No se cuenta con un sistema de inventario institucional.                        |
| 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.  |   | No se ponen a disposición el uso de las instalaciones para uso de la comunidad. |
| 5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.  | <p>La Institución realiza mantenimientos preventivos y correctivos de la flotilla vehicular trimestral o cada 5,000 kms recorridos, este mismo cuenta con un plan de seguro de protección de riesgos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informes y pagos de mantenimiento.</li> </ol>                                     |   |
| 6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).                 | <p>El INABIE está ubicado en una de las avenidas más importante del gran Santo Domingo, lo que facilita el acceso a nuestras instalaciones. Además, existe</p>  |   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>un protocolo de recibimiento para todo aquel que ingrese en la institución y parqueo para el usuario.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Ubicación de la Institución.</p> |  |
|--|---|--|

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b>  |
|--|---|---|
| <p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> | <p>La Institución ha documentado varios procesos clave en aras de eficientizar las actividades que los conforman, optimizar recursos y satisfacer los requisitos del cliente, apoyado en la aplicación de encuestas para medir el nivel de satisfacción de los servicios y conocer sus necesidades principales.</p> <p>Se ha rediseñado la estructura organizacional para adaptarla a las nuevas exigencias de las demandas actuales de nuestro contexto y grupos de interés, fortaleciendo el servicio brindado al grupo de interés objetivo de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mapa de Procesos.</li> <li>2) Manual de Procedimientos Misionales</li> <li>3) Listado de identificación de los procesos institucionales</li> <li>4) Resolución aprobatoria de la estructura organizativa.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se observa la necesidad de revisar el Mapa de Procesos atendiendo al rediseño de la nueva estructura institucional para evaluar correspondencia.</li> <li>2) Se evidencia la actualización el Manual de Procedimientos Misionales.</li> </ol> |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>  | <p>El INABIE ha iniciado el levantamiento de los servicios y procesos institucionales involucrando a los ejecutores de las actividades para identificar posibles áreas de mejora con enfoque a la digitalización y automatización de los procesos, y así cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.</p> <p>Además, garantiza la utilización de formatos estándares y abiertos de documentos para asegurar el libre acceso y el intercambio de la información necesaria para llevar a cabo las operaciones diarias de nuestra institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Listado de participantes levantamiento de los servicios y procesos</li> <li>2) Procesos documentados</li> <li>3) Informes diagnósticos y sugerencias de mejora a los procesos levantados (Financiero, Gestión).</li> </ol> |  |
| <p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> | <p>El INABIE analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Metodología de Gestión de Riesgos.</li> <li>2) Procedimiento y política de gestión de riesgos.</li> <li>3) Procedimiento de Control Interno.</li> <li>4) Procedimiento de Auditoría Interna.</li> </ol>  |  |

Documento Externo  
SGC-MAP

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  |  |
| <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>                         | <p>El INABIE en los procedimientos institucionales tiene definida las responsabilidades de los líderes de los procesos y sus ejecutores en cada actividad. En adición, nos encontramos inmersos en un proceso de actualización de manual procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Manual de Procedimientos.</p>   |  |
| <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>  | <p>El INABIE mediante el Departamento de Desarrollo Institucional, contribuye a la simplificación de los procesos según las necesidades institucionales, requisitos legales y normativos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Procedimientos en versiones actualizadas como consecuencias de nuevas metodologías que optimizan los procesos, así como requisitos legales y normativos.</p>   |  |
| <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> | <p>La Institución impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Publicaciones de los encuentros en el Portal institucional.</p> <p>2) Módulos para la gestión de solicitudes en la Intranet de la institución.</p> <p>3) Módulo incorporado en el Outlook para la gestión de solicitudes de servicios.</p> |  |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> | <p>Los servicios ofrecidos por el INABIE son realizados por normativa, no son solicitados, por lo que no aplica Carta compromiso con el ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Indicadores de desempeño de procesos claves</li> </ol>  | <p>No se ha establecido indicadores con el objetivo de medir la eficacia de los procesos.</p> |
| <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>        | <p>El INABIE, a través de su Dirección de TIC, realiza backups y protección de datos de manera periódica, almacenado la información en dispositivos externos y custodiándolas vía la Dirección Ejecutiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cintas y dispositivos de almacenaje, informes y documentos a la DE.</li> <li>2) Procedimiento de Respaldo de Seguridad y Recuperación de Información.</li> </ol> |   |

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| <p><b>La Organización:</b></p>   |   |                        |
| <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> | <p>En la institución se realizan reuniones con los clientes para el diseño del menú del PAE y encuesta de satisfacción para los servicios ofrecidos de salud escolar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Minutas</li> <li>2) Registros de asistencias</li> <li>3) Reuniones con clientes, proveedores y otros grupos de interés.</li> <li>4) Informes de encuestas.</li> </ol> |                        |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   |  |
| <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> | <p>Desde el Departamento de Nutrición se realiza la implementación del Sistema de Vigilancia Alimentaria y Nutricional (SISVANE), a través del cual se realiza la evaluación nutricional de los escolares del sector público, identificando los afectados por malnutrición y a partir de allí se implementan intervenciones educativas y la entrega de suplementos nutricionales.</p> <p>También el equipo técnico del Departamento de Nutrición realiza jornadas de Educación Alimentaria y Nutricional como una herramienta para combatir la malnutrición y contribuir a la prevención de enfermedades crónicas o transmisibles y desarrolla un programa educativo a través de la radio, llevando información acerca del Programa de alimentación Escolar y promoción de hábitos de vida saludable.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reportes de jornadas de evaluación</li> <li>2) Fotografías de intervenciones educativas</li> <li>3) Conduce de entrega de suplementos nutricionales</li> <li>4) Reporte de jornadas de educación Alimentarias y Nutricional</li> <li>5) Publicaciones en redes sociales de las intervenciones semanales en la radio.</li> </ol> | <p>No se cuenta con un alcance nacional de estas intervenciones.</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>  | <p>La Institución en los Programas de Apoyo y Participación Social benefician a la población estudiantil sin hacer diferenciación de sexo, género, nacionalidad o condición relacionada con la diversidad.</p> <p>También en el programa de utilería escolar utiliza la diversidad y la gestión de género para la compra y distribución de los distintos insumos, pues los zapatos dependen del género y las tallas de la diversidad de la población estudiantil por cada centro educativo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Política de los programas.</li> <li>2) Solicitudes de Compra, los cronogramas de entrega y las tablas de necesidades por talla o tipo.</li> </ol> |  |
| <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablonas de anuncios en Braille y audio).</p> | <p>El INABIE promueve la accesibilidad a los servicios que ofrecen las áreas misionales de la institución, mediante la publicación en los diferentes medios digitales y línea telefónica. A su vez cuenta con materiales informativos como carteles, brochures, entre otros, para facilitar información acerca de los servicios que ofrecemos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Correos Electrónicos</li> <li>2) Comunicados por escrito de suspensión de suplidores que no han cumplido</li> <li>3) Comunicación por escrito asignando a proveedor provisional.</li> <li>4) Brochure, afiches, banner, reportes y fotografías socializaciones en centros</li> </ol>           |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>educativos y oficinas regionales y distritales, otros documentos de los programas.</p> <p>5) Publicaciones en medios digitales, materiales informativos de las diferentes áreas misionales, cartera de servicios.</p> |  |
|--|--|--|

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| <b>La Organización:</b>  |   |                        |
| <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> | <p>El INABIE coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. En ese sentido, coordina y gestiona con el MINERD el suministro de la base de datos que contiene la estadística de Centros Educativos y estudiantes; gestiona con la Dirección Administrativa y el almacén la información correspondiente a los inventarios de existencia de Utería Escolar; articula la ejecución de las actividades del Depto. de Servicios Estudiantiles con las diferentes Regionales, Distritos y Centros Educativos del MINERD; coordina reuniones con distintas organizaciones que ofrecen servicios de salud; entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Correos y comunicaciones enviadas</li> <li>2) Cronogramas de trabajo</li> <li>3) Solicitudes de compra, viáticos y combustible.</li> <li>4) Minutas, listado de participantes, evidencias fotográficas</li> <li>5) Propuesta de convenio.</li> </ol> |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> | <p>La Institución junto a la Dirección TIC se encuentra inmersa en la firma de un convenio interinstitucional, para utilizar recursos compartidos a través de la plataforma SIDIAGRO, del Ministerio de Agricultura, dicha plataforma nos permitirá cooperar a ambas instituciones en materia de información de precios, rubros entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Firma del acuerdo, uso de la plataforma.<br/> <a href="https://sidiagro.do/index.php/home/login">https://sidiagro.do/index.php/home/login</a></p>   | <p>No se evidencia la firma del convenio para el uso de la plataforma.</p> |
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>                                 | <p>El INABIE, a través departamento de Gestión de Salud Escolar, ha realizado diferentes grupos de trabajo con distintas organizaciones, con la finalidad de tratar temas de interés para ambas partes, en bienestar de los estudiantes del sistema educativo público nacional. Además, por medio de la Dirección de Gestión Alimentaria, atiende de manera oportuna las incidencias reportadas (mediante llamadas, correos electrónicos, informes escritos, técnicos adscritos al departamento), se realizan capacitaciones en la adecuada ejecución de las recetas del PAE.</p> <p>También, el Departamento de Servicios Estudiantiles tiene grupos de WhatsApp para los procesos de distribución de la utilería escolar donde se encuentran los distintos representantes de los departamentos o equipos de trabaja que se involucran en el proceso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Listado de participantes de capacitaciones y fotografías.</li> <li>2) Correos electrónicos.</li> <li>3) Archivos descargados de WhatsApp.</li> <li>4) Minutas, listado de participantes.</li> </ol>  |  |
| 4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.                    | <p>La Institución se encuentra inmersa en la firma de un convenio interinstitucional para la promoción de la alianza estratégica INABIE -MA y fomentar el uso de la plataforma SIDIAGRO, con el objetivo de aunar esfuerzos para contribuir al dinamismo de la compra de productos hortícolas a Agricultores Familiares.</p> <p>El Ministerio de Agricultura (MA) creará perfiles dentro de la plataforma SIDIAGRO a los fines de que el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE) pueda consultar los precios y estadísticas sobre siembra, cosecha y producción con el propósito de preparar menús semanales que incentiven a la compra de productos a agricultores familiares.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Acuerdo interinstitucional</li> </ol> |  |
| 5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG. | <p>El INABIE ha iniciado el proceso de automatización y captura de datos por medio de herramientas tecnológicas referente a los servicios de alimentación, automatización de procesos, automatización de servicios y centralización de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dynamics</li> </ol>   | No se evidencia la implantación del sistema integral de bienestar estudiantil. |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | 2) Sistema Integral de Bienestar Estudiantil<br>3) Herramientas Autónomas para información al ciudadano.   |  |
| 6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados. | Ministerio de Interior y Policía (gobernaciones)<br>Oficina Gubernamental de tecnología de Información y comunicación (OGTIC)<br><br><b>Evidencias:</b><br>1) Fotografías<br>2) Informes<br>3) Acuerdo |  |

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

##### I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Areas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>   |   |                 |
| 1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros). | <p>El INABIE realizo encuestas de los servicios de salud (Visual, Bucal y auditiva) ofrecidos a los estudiantes del sector público y los resultados fueron los siguientes:</p> <p>Elementos tangibles (Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación): el 98.12% de los encuestados calificó esta dimensión como satisfactorio.</p> |                 |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p>Fiabilidad (Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable): el 98.68% de los encuestados calificó esta dimensión como satisfactorio.</p> <p>Capacidad de respuesta (Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido): el 97.72% de los encuestados calificó esta dimensión como satisfactorio.</p> <p>Seguridad (Conocimientos y atención mostrados por los funcionarios y servidores públicos y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza): el 99.52% de los encuestados calificó esta dimensión como satisfactorio.</p> <p>Empatía (Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes): el 99.09% de los encuestados calificó esta dimensión como satisfactorio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Informe de Resultados de encuestas.</p> |  |
| <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> | <p>El INABIE cuenta con un personal calificado, identificado con la misión, visión y valores institucionales con calidad en el trato, humanización de los servicios, con una atención personalizada y receptividad ante las necesidades para cada ciudadano, con acceso a la información por medio de los canales digitales. En ese sentido, la Dirección de Gestión alimentaria capacita a los técnicos supervisores de desayuno escolar, técnicos en calidad de nutrición, encargados y coordinadores</p>  | <p>No se ha evaluado el conocimiento y entendimiento de la misión, visión y valores.</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p>regionales con el objetivo de brindar una oportuna respuesta a las partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2) Listado de participantes de capacitaciones y fotografías.</li> <li>3) Redes sociales, prensa Nacional,</li> <li>4) Publicaciones a través del depto. de comunicaciones, encuesta de satisfacción del usuario.</li> </ol>   |  |
| <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> | <p>Se han realizado durante el periodo enero-mayo 2023, unas 1,368 inspecciones a suplidores del PAE para verificar que sus productos cumplen con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, fortaleciendo los mecanismos de evaluación de los procesos licitatorios 2022-2023. En comparación con el año 2022, solo se realizaron unas 1,089 inspecciones (panadería 163, empresas que elaboran el almuerzo escolar 873 y plantas procesadoras de leche 53).</p> <p>Detalle de inspecciones realizadas en el 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección a Panaderías: 204</li> <li>• Inspección a empresas que elaboran el almuerzo: 1,099</li> <li>• Inspección a planta procesadoras de leche: 65</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Formulario de inspección de visita</li> <li>2) Informe SIGOB 2022</li> <li>3) Informe de Seguimiento POA 2023 (enero-mayo)</li> </ol> |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> | <p>La Institución a través del sub-portal transparencia cumple con los estándares establecidos en la Resolución 002-2021 sobre políticas de estandarización de las divisiones de transparencia obteniendo las siguientes calificaciones en las evaluaciones realizadas en el indicador de Transparencia: enero 100, febrero 100, marzo 95, abril 94.5.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Índice de transparencia estandarizado.</p>  |  |
| <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>  | <p>Se han realizado durante el periodo enero-mayo 2023, unas 1,368 inspecciones a suplidores del PAE para verificar que sus productos cumplen con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, En comparación con el año 2022, solo se realizaron unas 1,089 inspecciones (panadería 163, empresas que elaboran el almuerzo escolar 873 y plantas procesadoras de leche 53).</p> <p>Detalle de inspecciones realizadas en el 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección a Panaderías: 204</li> <li>• Inspección a empresas que elaboran el almuerzo: 1,099</li> <li>• Inspección a planta procesadoras de leche: 65</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4) Formulario de inspección de visita<br/> 5) Informe SIGOB 2022<br/> 6) Informe de Seguimiento POA 2023 (enero-mayo)</p> |  |

## 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| <p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>   | <p>Desde la institución se realizan encuestas y levantamiento de información acerca de la aceptación de los servicios recibidos. Además, se realizaron encuestas de los diferentes servicios de Salud ofrecidos en la sede en lo que se obtuvo un nivel promedio de satisfacción de un 98.6%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Videos con las opiniones de aceptabilidad de los estudiantes y sus padres.</li> <li>2) Informe de encuestas.</li> <li>3) Fotografías</li> </ol>  | <p>No contamos con alcance nacional de estas herramientas.</p> |
| <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> | <p>El INABIE cuenta con accesibilidad a espacios para todo tipo de usuarios, realiza asignaciones y uso de equipos tecnológicos y de transporte conforme a las necesidades y funciones misionales de cada servidor, para brindar y garantizar un buen servicio sin costo alguno. Cuenta con un horario establecido de lunes a viernes a partir de las 8:00am a 4:30pm.</p> <p>Además, la institución dispone de una División de Atención al Usuario que trabaja con la integración de los servicios, para facilitar la gestión con clientes/ciudadanos y proveedores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fotos</li> <li>2) Planos Sede</li> <li>3) Correos</li> <li>4) Portal Institucional</li> <li>5) Redes sociales</li> </ol> |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>6) Estructura organizativa<br/>7) Manual de Organización y Funciones</p>  |  |
| <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> | <p>Se han realizado durante el periodo enero-mayo 2023, unas 1,368 inspecciones a suplidores del PAE para verificar que sus productos cumplen con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, fortaleciendo los mecanismos de evaluación de los procesos licitatorios 2022-2023. En comparación con el año 2022, solo se realizaron unas 1,089 inspecciones (panadería 163, empresas que elaboran el almuerzo escolar 873 y plantas procesadoras de leche 53).</p> <p>Detalle de inspecciones realizadas en el 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección a Panaderías: 204</li> <li>• Inspección a empresas que elaboran el almuerzo: 1,099</li> <li>• Inspección a planta procesadoras de leche: 65</li> </ul> <p>Además, se realizó en el 2do. Trimestre del 2023, encuestas de satisfacción de los servicios de salud, cuyos resultados reportaron un nivel de satisfacción para el tiempo de entrega de 86%.</p> <p>En abril 2023, la División de Epidemiología realizó una jornada de desparasitación en los centros educativos a nivel nacional para el mejor aprovechamiento de los nutrientes proporcionados a través de las raciones alimenticias, el cual se encuentra programado en sus actividades del POA en el mes de abril para impactar 1,850,000 estudiantes y donde se logró una meta de 1,862,900 estudiantes.</p> |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Formulario de inspección de visita</li> <li>2) Informe del SIGOB 2022</li> <li>3) Informes de Seguimientos al POA 2023 (enero-mayo)</li> <li>4) Informe de resultado de la encuesta</li> <li>5) Informe SIGOB abril 2023</li> </ol>  |  |
| 4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.). | <p>El INABIE toma en cuenta las necesidades del cliente. En ese sentido, se ha realizado un cambio en el menú de almuerzo escolar para escolares con discapacidad; así como también las porciones ofrecidas en el servicio de alimentación están basadas según las necesidades nutricionales por grupo etario.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menú con modificación de textura y exclusión de alimentos.</li> <li>2) Tabla de equivalencia de las raciones alimentarias.</li> </ol> |  |
| 5) Capacidad de la organización para la innovación.   | <p>El INABIE a través de la implementación del módulo de recepción de alimentos del PAE, pretende publicar un dashboard que permita al ciudadano verificar la entrega de las raciones en tiempo real, por distrito escolar, centro, hora y calidad de la recepción, además de implementar una herramienta para citas ONLINE.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Formulario de entrega de raciones</li> </ol>  | No se evidencia la publicación del dashboard para la verificación de la entrega, así como el desarrollo de la herramienta para citas online. |
| 6) Agilidad de la organización.   | La Institución mediante su Departamento de Salud trabaja con un calendario de organización para que  |  |

|                                       |   |   |
|---------------------------------------|---|---|
|                                       | <p>las áreas de salud no se encuentren sin personal al momento de dar uno de nuestros servicios. Asimismo, garantizar la agilidad de este para que nuestros estudiantes del sistema educativo sean atendidos con la mejor eficacia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Calendario rotativo de trabajo por área de salud.</p>   |   |
| 7) Digitalización en la organización. | <p>El INABIE ha iniciado el proceso de automatización de servicios, la primera etapa cuenta con respuestas automáticas a las preguntas de los ciudadanos a través del Whataspp Business, la implementación de unas herramientas para citas ONLINE.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Número de WS 829-760-7868.<br/>2) Minutas sobre reunión.<br/>3) Chat del portal para citas.</p> | No se evidencia la adquisición de la licencia para la puesta en función del Whatsapp Business |

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Areas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). | La Institución tiene disponible en el sub-portal transparencia las informaciones básicas incluyendo el tiempo de espera para la prestación de los servicios institucionales. |                 |

|  |   |                 |
|--|---|-----------------|
|  | <p>Se realizó en el 2do. Trimestre del 2023, encuesta de satisfacción de los servicios de salud, cuyos resultados reportaron un nivel de satisfacción para el tiempo de entrega de 86%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Portal transparencia INABIE.</li> <li>2) Resultado de la encuesta 2023.</li> </ol>  |                 |
| 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.                | <p>La institución cuenta con un procedimiento escrito para el manejo de las quejas y sugerencias recibidas a través de los buzones instalados en el edificio principal. Además, contamos con el procedimiento de atención al sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias Línea 311.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Buzones de sugerencias.</li> <li>2) Portal 311 sobre quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias en el Portal de Transparencia INABIE.</li> <li>3) Página web institucional</li> </ol>       | No se ha medido |
| 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. | <p>El INABIE lleva un informe de no conformidades de los proveedores del programa de alimentación escolar (PAE). En los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2022 se realizaron 87 inspecciones y 6 en los meses de enero y febrero del 2023 para verificar esas no conformidades.</p> <p>La División de Salud Visual realiza de manera mensual evaluaciones de tamizaje y optométricas y oftalmológicas impactando desde enero-mayo unos 63,726 estudiantes, como resultados de esas evaluaciones 2,813 estudiantes necesitaban lentes correctivos y que les fueron entregados.</p> |                 |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <b>Evidencias:</b><br>1) Denuncias de no conformidades.<br>2) Informe SIGOB Mayo 2023<br>3) Informe de Seguimiento POA 2023  |  |
| 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso). | No aplicamos a la Carta Compromiso, sin embargo, en los resultados de medición de la Satisfacción de los Servicios reportaron para diversas dimensiones de calidad un promedio de 98.6% comparado con el año 2022 que fue de un 92.97%.<br><br><b>Evidencias:</b><br>1) Comunicación del MAP argumentando la no aplicabilidad para Carta Compromiso.<br>2) Informe de resultados de la encuesta. |  |

## 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Areas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales. | La Institución cuenta con 5 diferentes medios de comunicación para nuestros usuarios y de forma directa un correo electrónico.<br><br><b>Evidencias:</b><br>1) Vía Telefónica<br>2) Página Web<br>3) Redes Sociales<br>4) Chat institucional<br>5) Correo departamental |                        |
| 2) Disponibilidad y exactitud de la información.   | El INABIE mediante el portal de transparencia y la oficina de libre acceso a la información dispone de la información precisa y confiable al ciudadano permaneciendo disponible el ciudadano en un 100%.  |                        |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Portal transparencia de INABIE.</p>  |  |
| 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.                              | <p>La Institución cuenta con la publicación periódica a través del sub-portal transparencia del índice de transparencia estandarizado, que mide los resultados de las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Asimismo, el PEI, POA e informes de ejecución se encuentran disponibles en el portal de transparencia, los cuales disponen la información de los objetivos formulados y los reportes de niveles de ejecución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Índice de transparencia estandarizado.<br/>2) PEI, POA e Informes de Ejecución disponibles en el portal de transparencia</p> |  |
| 4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. | <p>El INABIE ha desarrollado políticas institucionales con el propósito de eficientizar el uso de los plazos establecidos en la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información, utilizamos la herramienta digital SAIP.GOB.DO y desde el 1 de enero hasta el día 20 de junio de 2022 hemos contestado 51 solicitudes de información pública todas dentro los plazos establecidos por la Ley, además, las informaciones actualizadas mensualmente en el sub-portal transparencia son cargadas en formato navegable.</p>   |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>En mes de octubre 2022, la institución se certificó en la NORTIC A3, como parte del fortalecimiento al uso del portal de datos abiertos y también por la obligatoriedad que establece el órgano rector en materia de información. Asimismo, la institución se certificó en la NORTIC A2 y EI.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe generado a través del portal único de solicitudes de información pública SAIP.GOB.DO</li> <li>2) Certificaciones colocadas en la página web. <a href="http://www.inabie.gob.do/">www.inabie.gob.do/</a></li> </ol> |  |
| 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | <p>El INABIE dispone un horario de atención de los diferentes servicios establecidos de 8:00 A.M hasta la 4:30 P.M</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Portal web Institucional</li> </ol>  |  |
| 6) Tiempo de espera.  | <p>El INABIE en el 2023, se realizó una encuesta de satisfacción al usuario a 189 personas para medir el tiempo de espera cualitativamente, donde se evidencio que para el 84% de los entrevistados el tiempo de espera fue breve.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Resultados de encuesta de satisfacción al usuario</li> </ol>   |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 7) Tiempo para prestar el servicio.   | <p>En el 2023, se realizó una encuesta de satisfacción al usuario a 189 personas para medir el tiempo de espera cualitativamente, donde se evidencio que para el 84% de los entrevistados el tiempo de espera fue breve.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Encuesta de satisfacción al usuario</li> </ul>   |  |
| 8) Costo de los servicios.  | <p>El INABIE no aplica costo para en los servicios, son gratuitos para los beneficiarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Portal web Institucional</li> </ul>   |  |
| 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros). | <p>El INABIE cuenta en el portal web institucional con el catálogo de los servicios ofrecidos por los diferentes programas, los difundes mediante sus redes sociales y socializa mediante encuentros con los medios para dar a conocer sobre los servicios que la institución ofrece.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Portal web institucional</li> <li>2) Carteles en la institución</li> <li>3) Difusión en redes sociales</li> </ul> |  |

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Areas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. | Desde el INABIE, manejamos la encuesta de aceptabilidad de los productos del PAE, con esta herramienta conocemos el impacto que estamos teniendo en los escolares. |                 |

También, se realizó una encuesta en el INABIE con una muestra de 189 ciudadanos, con una media de error de 5% y un nivel de confianza de un 95% para medir la percepción desde fuera de la institución. Los resultados fueron los siguientes:

El 86.24% fueron mujeres y el 13.76% hombres. El 100% de los encuestados son usuarios de los servicios brindados en los programas de Salud. Las dimensiones tomadas en cuenta para esta encuesta fueron:

- Elementos tangibles (Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación): el 98.12% de los encuestados calificó esta dimensión como satisfactorio y el 1.88% calificó como ni satisfecho, ni insatisfecho esta dimensión.
- Fiabilidad (Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable): el 98.68% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio y el 1.32% calificó como ni satisfecho, ni insatisfecho esta dimensión.
- Capacidad de respuesta (Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido): el 97.72% de los encuestado calificó esta dimensión como satisfactorio.
- Seguridad (Conocimientos y atención mostrados por los funcionarios y servidores públicos y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza): el 99.52% de los encuestados calificó esta dimensión como satisfactorio.
- Empatía (Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes): el

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>99.09% de los encuestados calificó esta dimensión como satisfactorio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Formulados de encuesta de aceptabilidad de los productos del PAE.</li> <li>2) Informe de resultados de la encuesta.</li> <li>3) Fotos</li> <li>4) Resultados de encuestas a usuarios</li> </ol>  |  |
| <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> | <p>El INABIE cuenta, en el Portal de Transparencia, con un enlace a la línea 311 donde se pueden recibir quejas, reclamaciones y sugerencias de cualquier ciudadano, y las mismas son redireccionadas por la OAI. Además, cuenta con un correo electrónico donde los proveedores del almuerzo escolar solicitan sustitución o cambios de platos en el menú escolar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Correo electrónico: nutricion@inabie.gob.do</li> <li>2) Cantidad de autorizaciones respondidas.</li> <li>3) Portal de transparencia.</li> </ol> |  |
| <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>  | <p>El INABIE ha implementado la Malla de Detección Temprana y Oportuna mediante la creación de Módulos de Salud Integral, a fin de dar respuesta a un 100% en la localidad donde se encuentren los diferentes servicios que ofrecemos, ha incluido frutas frescas al menú del PAE.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Proyecto inclusión de frutas frescas</li> </ol>  |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>2) Informes y listado de asistencia de reuniones con productores de frutas</li> <li>3) Informes y listados de asistencia con Agricultura</li> <li>4) Informe de Evaluación del Estado Nutricional de los Escolares pertenecientes al PAE.</li> <li>5) Informes de actividades realizadas, evidencias fotográficas y publicaciones en los medios digitales.</li> </ul>   |  |
| 4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).   | <p>Disponemos de 4 modalidades del Programa de Alimentación Escolar atendiendo a la diversidad cultural y social:<br/> Indicador: Estudiantes impactados por modalidad del PAE<br/> PAE jornada extendida: 1,432,443<br/> PAE Urbano: 1,824,728<br/> PAE Rural: 44,506<br/> PAE Fronterizo: 36,915</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Registro Beneficiario del Programa de Alimentación Escolar 2023</li> <li>2) Informe del SIGOB 2023</li> </ul> |  |
| 5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas. | <p>El INABIE realiza en el segundo trimestre de cada año un estudio de costeo de los programas que brinda para ajustar precios luego de socialización con los grupos de interés.</p> <p>También, de acuerdo a las encuestas realizadas a 2 grupos de interés (estudiantes y padres de estudiantes) en 2023, se identificó como aspecto de mejora, la gestión de trámite de citas,</p>  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>implementación de técnicas y herramientas para mejorar la organización de turnos y difusión del servicio. Atendiendo a esta necesidad se dispone un portal en fase de implementación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe de costeo PAE</li> <li>2) Captura de pantalla de los comentarios de la encuesta.</li> <li>3) Captura de pantalla de la plataforma.</li> </ol> |  |
|--|--|--|

**4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| <p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> | <p>La Institución ha realizado 9 reuniones este año escolar de Comité de padres y amigos de la escuela, donde se escuchan las opiniones de estos y forman parte del comité de recepción de alimentos que tiene como objetivo supervisar la entrega de los alimentos.</p> <p>Desde las áreas misionales de Gestión de Salud Escolar del INABIE hay un flujo continuo de informaciones entre la organización y los centros educativos a beneficiar, con el objetivo de solicitar o nosotros brindar el servicio requerido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Listado de participantes.</li> <li>2) Fotografías.</li> <li>3) Minutas.</li> <li>4) Correos electrónicos.</li> </ol> |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>5) Solicitudes físicas.<br/>6) Llamadas telefónicas.</p>  |  |
| <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p> | <p>La Institución a través del sub portal transparencia cumple con los estándares establecidos en la Resolución 002-2021 sobre políticas de estandarización de las divisiones de transparencia y ha desarrollado políticas institucionales con el propósito de eficientizar el uso de los plazos establecidos en la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información, utilizamos la herramienta digital SAIP.GOB.DO</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) índice de transparencia estandarizado.</li> <li>2) Políticas de Libre Acceso a la Información.</li> <li>3) SAIP.GOB.DO.</li> </ol> |  |

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|--|------------------------|
| <b>Opinión del personal respecto a:</b>  |  |                        |
| <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> | <p>El INABIE cuenta con los servicios de una empresa que monitorea las informaciones relacionadas a la institución, la cual nos presenta un informe cada 10 días, que nos permite conocer la percepción global de las personas acerca de la institución. Con estos resultados, podemos ajustar y redireccionar los</p> |                        |

|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
|  | <p>elementos comunicacionales para obtener los objetivos planteados.</p> <p>Se realizo en junio 2023, la encuesta de satisfacción al usuario a 189 ciudadanos donde el 93.65% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaban, en comparación con los resultados del año 2022 que el resultado obtenido fue de 90.73%, logrando nosotros un incremento de 2.92%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe de resultado</li> <li>2) Informe de resultado de la encuesta de usuario 2023.</li> </ol>   |                        |
| <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> | <p>La Institución desde el mes de septiembre del 2022 proyecta en las televisiones colocadas en los diferentes pisos de la institución nuestra Misión, Visión y Valores, fueron enviadas a todo el personal vía correo y en el mes de enero 2023 fueron colocadas en la sala de espera del primer piso, en la Dirección Ejecutiva y en la recepción del Almacén del KM: 22, acrílicos con nuestra misión, visión y valores.</p> <p>Se realizan reuniones de Directores y Encargados realizadas de mensualmente para revisión de los resultados y toma de decisiones.</p> <p>Correos masivos periódicos a todo el personal para la puesta en conocimiento de todas las actividades que se realizan con impacto directo a la misión, visión y valores de la institución.</p> | <p>No se ha medido</p> |

|   |  |                 |
|---|--|-----------------|
|   | <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Imágenes en los Proyectoros</li> <li>2) Correos enviados</li> <li>3) Captura de pantalla de comunicaciones internas</li> <li>4) Lista de participantes</li> <li>5) Minutas</li> <li>6) Informe mensual de resultados</li> </ol>                  |                 |
| 3) Participación de las personas en las actividades de mejora.  | <p>En la Institución se realiza el plan de mejora Institucional, también se realizan reuniones de seguimiento, semana mensual y trimestral, a los temas de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Encuesta de Clima</li> <li>2) Minutas</li> </ol>                         | No se ha medido |
| 4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. | <p>Se tiene programado el plan de ejecución de la Comisión de integridad para julio 2023 impartir unos talleres de ética a todo el personal de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Programación del plan de acción 2023 de la comisión de integridad.</li> </ol> | No se ha medido |
| 5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.                                   | <p>En el INABIE contamos con diferentes mecanismos de consulta y dialogo, entre estas reuniones semanales de directivos y encargados, y buzones.</p> <p>La Institución realiza encuestas de Clima Organizacional.</p>  | No se ha medido |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe de Encuesta de Clima Organizacional.</li> <li>2) Correo de envío de encuesta</li> <li>3) Correos de convocatoria</li> <li>4) Minutas</li> <li>5) Lista de participantes</li> </ol>   |  |
| 6) La responsabilidad social de la organización.                  | <p>La institución está comprometida con el cuidado del medio ambiente por lo cual ha brindado charlas al 100% de los colaboradores de la institución, así como también el impacto de charlas en los centros educativos y la colocación de los contenedores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe de Capacitaciones</li> <li>2) Lista de Asistencia de Capacitaciones</li> <li>3) Fotografías</li> <li>4) Registro de participantes</li> </ol> |  |
| 7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. | <p>La Institución está comprometido con la mejora, actualización, simplificación y automatización de los procesos. Se evidencia que 89% de los encuestados expresaron estar de acuerdo y muy de acuerdo en cuanto al enfoque de la organización hacia los cambios y a la innovación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe de Encuesta de Clima Organizacional mes del año 2022.</li> </ol>  | No se ha reforzado la cultura hacia el cambio y la innovación en el personal a través de la concientización de una cultura orientada a la calidad. |
| 8) El impacto de la digitalización en la organización.            | La Institución verifica en tiempo real los ciudadanos que llegan a la institución para procurar servicios. A través de la plataforma Sistema de Turnos el cual te  | No se ha medido  |

|                                    |   |   |
|------------------------------------|---|---|
|                                    | <p>permite verificar el tipo de servicios, tiempo de respuesta y medición de la calidad para el ciudadano. Tomando en consideración que el año 2022, no teníamos un control en la cantidad de usuarios que accedían a la prestación de estos servicios de las diferentes unidades de la institución y con este sistema de turnos tenemos una medición de usuarios atendidos alcanzando esto los 7,453 usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reporte Dashboard Power BI publicado en el portal.</li> </ol> |   |
| 9) La agilidad de la organización. | <p>El INABIE centraliza y digitaliza los procesos a través de herramientas TIC que permitan mejorar los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Implementación de los módulos de Dynamics de: almacén, compras y financiero.</li> <li>2) Automatización en captura de datos sobre la recepción de alimentos del PAE, y digitalización de conduce para validación de facturas.</li> </ol>  | No se ha centralizado e implementado el uso y ejecución de las herramientas tecnológicas. |

**2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>  | <b>Areas de Mejora</b> |
|--|--|------------------------|
| <b>Opinión del personal respecto a:</b>  |  |                        |
| 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, | Se realizan reuniones mensuales de los directivos y encargados donde se definen compromisos mensuales de acuerdo al POA. | No se ha medido        |

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
| <p>evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> | <p>Se monitorea y evalúa mensualmente el POA institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Lista de participantes</li> <li>2) Informes de resultados POA</li> </ol>  |                        |
| <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>  | <p>El INABIE realiza mediciones sistemáticas con respecto al diseño de los procesos y procedimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Puntuación trimestral NOBACI.</li> <li>2) Listado de documentos desarrollados.</li> </ol>   | <p>No se ha medido</p> |
| <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>                                      | <p>La Institución realiza anualmente evaluaciones por desempeño, pero da seguimiento a estos acuerdos de manera trimestral, a cada colaborador para medir el nivel de rendimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Evaluaciones de desempeño.</li> <li>2) Minuta de seguimiento a los acuerdos de desempeño</li> </ol>                          | <p>No se ha medido</p> |
| <p>4) La gestión del conocimiento.</p>  | <p>El INABIE planifica capacitaciones en diversas modalidades conforme a las necesidades de sus colaboradores. También implementa la puesta en marcha y uso de la INTRANET como herramienta funcional de capacitación e información al personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe de capacitación de gestión por competencia.</li> </ol> |                        |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>2) Trabajos realizados en conjunto al Depto. De RRHH.</li> <li>3) Publicación de la programación trimestral de capacitaciones.</li> </ul>  |   |
| 5) La comunicación interna y los métodos de información.                                | <p>La comunicación interna se gestiona por los diferentes canales oficiales de la institución. Se realizó una encuesta para medir la percepción de los sistemas de gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Correos institucionales</li> <li>2) Microsoft Teams</li> <li>3) Portal INTRANET</li> <li>4) Teléfonos</li> </ul>  |   |
| 6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. | <p>El INABIE en el mes de diciembre del 2022 reconoció a los colaboradores destacados del año, se entregaron aproximadamente 100 certificados, y tres placas de reconocimiento. En ese sentido, fue enviada la propuesta para este 2023 a los directores y encargados para que seleccionen trimestralmente un colaborador por área para ser destacado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Relación e Imágenes de la entrega de los reconocimientos en el año 2022.</li> <li>2) Correo enviado a los directores y encargados con la propuesta para este 2023, de reconocer trimestralmente a nuestros colaboradores.</li> </ul> |   |
| 7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.                      |   | No se evidencia lo requerido por este ejemplo |

### 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Areas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>Opinión del personal respecto a:</b>   |   |                 |
| 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.  | <p>El INABIE en el 2022 realizó la encuesta de Clima Organizacional para medir el ambiente de trabajo de los colaboradores donde el 83% de los encuestados (259) valoraron como positiva la realización de la encuesta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Encuesta de Clima Organizacional del 2022</p>   |                 |
| 2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). | <p>El INABIE envía correos vía comunicaciones internas a todo el personal, retos de Salud, recomendaciones de eliminar hábitos tóxicos, manejo del estrés, cuidado de la salud mental, realizar actividades físicas y recreativas, etc.</p> <p>También en el 2022, se aplicó en el INABIE una encuesta de clima laboral con el objetivo de medir el ambiente de trabajo de los colaboradores donde se les pregunto sobre el nivel de equilibrio entre el desarrollo de sus vida privada-laboral donde el 72.74% de los encuestados expresaron una valoración positiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Correos Institucionales.<br/>2) Informe de clima laboral 2022.</p> |                 |
| 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.                                | El INABIE garantiza la igualdad de oportunidad con la inclusión a la institución a personas con discapacidad.   |                 |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>El INABIE gestiona igualdad de oportunidades y del trato y comportamiento justo en la organización considerando hombres y mujeres sin importar el tipo de posición. En la última encuesta realizada el 82.70% de las personas tiene una percepción positiva sobre la igualdad de oportunidades de ascenso y promoción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nomina.</li> <li>2) Expediente del Empleado.</li> <li>3) Informe de Clima laboral 2022</li> </ol>   |  |
| 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. | <p>La Institución garantiza las buenas condiciones laborales, donde se realiza periódicamente evaluaciones a la infraestructura del edificio y la higienización de todas las áreas.</p> <p>En el 2022 se aplicó en el INABIE, la encuesta de clima laboral para medir el ambiente de trabajo en las diferentes áreas, donde el 90.93% de los colaboradores consideran que el INABIE cuenta con buenas instalaciones y condiciones laborales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe de Evaluación de Infraestructura.</li> <li>2) Informe de Clima laboral 2022</li> </ol> |  |

**4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Areas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <b>Opinión del personal respecto a:</b>                     |   |                        |
| 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. | El INABIE cuenta con un plan de capacitación para elevar el nivel profesional, y así mismo, el desarrollo de las competencias de sus colaboradores. |                        |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Política de Capacitación y Desarrollo</li> <li>2) Plan de Capacitación</li> <li>3) Evaluaciones por Competencias.</li> </ol>  |  |
| 2) Motivación y empoderamiento.                                     | <p>El INABIE en el mes de diciembre del 2022 reconoció a los colaboradores destacados del año, se entregaron aproximadamente 100 certificados, y tres placas de reconocimiento. En ese sentido, fue enviada la propuesta para este 2023 a los directores y encargados para que seleccionen trimestralmente un colaborador por área para ser destacado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Relación e Imágenes de la entrega de los reconocimientos en el año 2022.</li> <li>2) Correo enviado a los directores y encargados con la propuesta para este 2023, de reconocer trimestralmente a nuestros colaboradores.</li> </ol> |  |
| 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. | <p>El INABIE mediante la dirección de RRHH ha formado a los funcionarios y servidores públicos en mira al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización para el:</p> <p>2022 se realizaron 91 capacitaciones.<br/>2023 se han realizado 50 capacitaciones, con una meta de 70 capacitaciones.</p> <p>También se realizan las publicaciones abiertas de capacitaciones dirigidas a todos los grupos ocupacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memoria institucional</li> </ol>  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>2) Registro de capacitaciones</li> <li>3) Certificados de las capacitaciones</li> <li>4) Correos electrónicos masivos.</li> </ol> |  |
|--|--|--|

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b>              |
|--|---|-------------------------------------|
| <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> | <p>El INABIE motiva al colaborador reconociendo su esfuerzo, por lo cual, cada trimestre se otorgan certificaciones a los más destacados de cada área.</p> <p>Además, realiza levantamiento de asistencias para dar seguimiento al Absentismo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reconocimientos Entregados.</li> <li>2) Reportes de Licencias Médicas.</li> <li>3) Formulario de Control de Asistencia.</li> </ol>   | <p>No se evidencia estadísticas</p> |
| <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>   | <p>El 100% de las unidades de la institución (25 áreas) participaron y presentaron propuestas en el proceso de actualización de la estructura de cargos.</p> <p>De igual manera según los resultados de la encuesta de clima laboral el 81.85 % de los encuestados valora como positivo la participación en la mejor y cambio.</p> <p>La institución integra a los directores y encargados de las diversas áreas en las políticas y mejoras de procedimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Listado de Asistencias.</li> </ol> |                                     |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>2) Minutas.</li> <li>3) Correos</li> <li>4) Resultados de la encuesta</li> </ul>  |  |
| 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.  |  | No se evidencia lo requerido en este ejemplo |
| 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.   | <p>Las jornadas de educación nutricional promueven acciones sociales tales como reducción de desperdicios, reciclajes, etc.</p> <p>El INABIE participa en actividades de responsabilidad social siempre que sea requerido, en el mes de octubre 2022 se participó en una jornada de limpiezas de playas y ahora en el mes de julio 2023 se realizó una jornada de reforestación, siendo ambas en coordinación y apoyo con el Ministerio de Medio Ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Jornadas de Salud</li> <li>2) Listado de participantes.</li> <li>3) Fotografías.</li> </ul> |  |
| 5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes). | <p>El INABIE tiene proyectado en su plan de capacitaciones a todos sus empleados, en Atención al Usuario con 12 horas y Gestión y resolución de conflictos con 12 horas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Programación de Capacitaciones.</li> </ul>  |  |

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

| Ejemplos | Puntos Fuertes | Áreas de Mejora |
|----------|----------------|-----------------|
|----------|----------------|-----------------|

Documento Externo  
SGC-MAP

|   | <b>(Detallar Evidencias)</b>   |  |
|---|--|--|
| 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.   | <p>El INABIE evalúa el desempeño de sus colaboradores para medir el rendimiento y la productividad, de los cuales el 86% de los empleados evaluados en la institución obtuvieron una puntuación sobre el 85%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Registros de los resultados de evaluación de Desempeño 2022.</p>       |  |
| 2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.  | <p>El 83.69% de la empleomanía evaluada manifestó el uso indispensable de herramientas digitales de información y comunicación para la realización de sus actividades laborales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Encuesta de clima laboral 2022</p>  |  |
| 3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas. | <p>El INABIE ha dedicado para el 2023 un presupuesto de \$12,100,000.00 a las capacitaciones del personal, de los cuales ha ejecutado el 29% o \$3,509,304.94 durante el primer trimestre.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) POA 2023 de RRHH</p> <p>2) Reporte de plan de capacitación</p>                            |  |
| 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.   | <p>El INABIE reconoce el esfuerzo individual y del equipo Institucional, una vez al año a través de las evaluaciones de desempeño e Institucional. En ese sentido, existe la propuesta para este 2023 a los directores y encargados para que seleccionen trimestralmente un colaborador por área para ser destacada.</p> |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>Sumado a esto, se reconoce al final de cada año a unidades de carácter operativo como Gestión Alimentaria.</p> <p>Mediante la encuesta de clima laboral se evaluó el reconocimiento del personal donde el 82.7% valoró como positivo el reconocimiento realizado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Propuesta enviada</li> <li>2) Correo Institucional</li> <li>3) Fotos reconocimiento de los empleados del 1er. Trimestre 2023</li> <li>4) Encuesta de clima laboral 2022</li> </ol> |  |
|--|---|--|

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

***Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:***

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Areas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>   |   |                        |
| 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo | El INABIE, a través de la Dirección de Salud y Servicios Sociales, realiza jornadas de salud en las distintas regionales del país, proporcionando bienestar a los estudiantes de las escuelas públicas. | No se ha medido        |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>   | <p>Asimismo, el Departamento de Nutrición ha realizado hasta el mes de mayo 2023 unos 212 talleres de Educación Alimentaria en los centros educativos impactando a 12,436 estudiantes,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Publicaciones</li> <li>2) Fotos</li> <li>3) Informes de Jornadas</li> <li>4) Evaluaciones Medicas</li> <li>5) Informe SIGOB Mes de mayo 2023</li> </ol>   |  |
| <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> | <p>El INABIE brinda apoyo a las empresas MIPYMES en diferentes procesos, alineados a las políticas de comercio justo que no sobrevalue el precio del mercado. Además, mantiene la inclusión de especificaciones técnicas medioambientalmente sostenibles en apoyo a la política de gestión ambiental (uso de lámparas led para el ahorro de energía).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Lanzamientos de procesos de servicios de catering de Ref. INABIE-CCC-CP-2023-003 e INABIE-CCC-CP-2023-005, los cuales fueron dirigidos a MIPYMES.</li> <li>2) Fotos y reportes de pago.</li> </ol> | <p>No se ha ampliado el alcance o el número de procesos en los que se implementen los criterios de sostenibilidad.</p> |
| <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>   | <p>El INABIE está enfocado en realizar acciones a favor de personas en situaciones de vulnerabilidad o con necesidades especiales, enfocándonos en mejorar la salud integral del ciudadano dentro de nuestras áreas de acción. Se han realizado diversas charlas nutricionales en el 2023 las cuales han impactado un total estudiantes 59,409 estudiantes</p>   |  |

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
|   | <p>y han sido atendidos un total de 4,937 estudiantes que presentan sobre peso y obesidad.</p> <p>También la División de Apoyo Estudiantil, mediante el Programa de Ayuda Estudiantil al mes de mayo 2023 ha beneficiado a 6 estudiantes en situación de vulnerabilidad comparado con el cierre del año 2022 que solo fueron beneficiado 2.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Expedientes médicos de los pacientes.</li> <li>2) Evidencias de fotografías</li> <li>3) Registro de ayudas otorgadas</li> <li>4) Informe SIGOB 2022</li> <li>5) Informe mensual SIGOB mayo 2023</li> </ol> |                 |
| 4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.             | <p>Desde el INABIE a través del Programa de Alimentación Escolar se genera un ahorro a las familias de los beneficiarios de 1,236 millones de pesos mensuales.</p> <p>El PAE representa una importante dinamización y fortalecimiento para las pequeñas y medianas empresas del país.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memorias institucionales</li> </ol>  | No se ha medido |
| 5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. | <p>Desde el INABIE, los servicios de alimentación se brindan sin distinción a toda la matrícula establecida por el Ministerio de Educación alcanzando un total de 1,859,285 beneficiarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informes de alcance</li> </ol>  |                 |

|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
| <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>   | <p>El INABIE mediante la implementación del programa 3R's de manera institucional, fueron colocados 2,000 contenedores en 200 centros educativos para el reciclaje de cajitas.</p> <p>De manera, que este programa busca ejecutar acciones para propiciar hábitos responsables con los recursos naturales y amigables con el medio ambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fotografías</li> <li>2) Correos electrónicos</li> </ol> | <p>No se ha medido</p> |
| <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> | <p>Desde el Departamento de Nutrición, a través de Comunicaciones se pública para conocimiento de toda la población y comunidad interesada los menús escolares y las acciones de evaluación nutricional que se llevan a cabo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Evidencias fotográficas</li> <li>2) Informaciones en nuestras diferentes redes sociales</li> </ol>   |                        |

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados,</p> | <p>Desde el Departamento de Nutrición se han adoptado medidas de digitalización de materiales educativos y herramientas de trabajo tales como Menú escolar, recetario escolar, afiches de alimentación saludable, etc., con la finalidad de</p> | <p>No se ha medido</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>  | <p>reducir las impresiones y proteger el medioambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Materiales digitales</p>   |  |
| <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>   | <p>El INABIE desarrolla diferentes encuentros con autoridades relevantes y grupos afines al instituto, con el objetivo de mantener relaciones sostenibles en el tiempo.</p> <p>También, a través del Departamento de Nutrición realiza encuentros semanales con la comunidad educativa y asociados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Listado de participantes.</p> <p>2) Minutas.</p> <p>3) Evidencia fotográfica</p> <p>4) Reporte Semanales y mensuales</p> | <p>No se ha medido</p>   |
| <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>   | <p>El Departamento de Comunicaciones realiza encuestas para medir la reputación de presencia en las redes sociales, donde se evaluó la percepción positiva de la institución con un porcentaje de 44%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Reporte de la encuesta de Reputación.</p>   | <p>Crear campañas estratégicas para mejorar la percepción institucional.</p> |
| <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear</p> | <p>En el INABIE, la Dirección de Recursos Humanos, apoya a la Dirección de Salud y Servicios Sociales en la realización de trabajos voluntarios como son; Limpieza de las Costas, programas de reforestación, etc.</p>   | <p>No se ha medido</p>   |

|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
| <p>a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>   | <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Listados de Participantes</li> <li>2) Fotos</li> <li>3) Publicaciones</li> </ol>   |                        |
| <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>   | <p>La Institución se Apoya el Programa 3Rs con la participación de los servidores en las distintas actividades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Publicaciones de Actividades.</li> <li>2) Correos Institucionales.</li> <li>3) Fotos.</li> </ol>   | <p>No se ha medido</p> |
| <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> | <p>Desde el INABIE se realizan procesos articulados con otras áreas, así como con instituciones externas y se encuentran en ejecución convenios con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de la hoja de ruta en el PAE, esto para la ejecución del POA 2024 (Programa Mundial de Alimentos).</li> <li>• Convenio INABIE-FAO</li> <li>• Proyecto con el Ministerio de Salud Pública el proyecto de investigación para conocer el estado nutricional de los escolares, como resultado el 33% está en sobre peso y obesidad y el 3% en desnutrición. Como resultado de esto, se reformuló el Menú escolar.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe del Estudio ENPARD</li> <li>2) Convenio firmado de INABIE-PMA-FAO.</li> </ol> |                        |

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
| <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>   | <p>El INABIE realiza charlas de Salud en coordinación con la Dirección de Salud y Servicios Sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Registro de Participantes.</li> <li>2) Evaluaciones Medicas.</li> <li>3) Recomendaciones y Sugerencias.</li> </ol>  | <p>No se ha medido</p> |
| <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p> | <p>El INABIE diseñó una Política de Gestión Ambiental a través del Programa de concientización ambiental que se lleva a cabo en la institución “INABIE Somos 3Rs”. Con los lineamientos establecidos en dicha política busca minimizar el impacto ambiental en las operaciones diarias de la institución, así como concientizar a los colaboradores sobre la importancia de la conservación del ambiente y la relación con esto.</p> <p>En el sentido mencionado, la institución implementó un sistema de gestión ambiental que permite la clasificación y recuperación de los residuos, papel, cartón, plástico y toners.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe de capacitaciones a los servidores.</li> <li>2) Registro de participantes de charlas en apoyo a la concientización ambiental.</li> <li>3) Fotos de los contenedores de clasificación de residuos en puntos específicos de la institución por niveles.</li> </ol> | <p>No se ha medido</p> |

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

**Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:**

Documento Externo  
SGC-MAP

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>  | <b>Areas de Mejora</b> |
|---|--|------------------------|
| <p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>  | <p>El INABIE, a través del Depto. de Aseguramiento de la Calidad y Nutrición, monitorea constantemente la calidad de los alimentos ofrecidos a los beneficiarios (estudiantes). Para estos fines el personal capacitado ha realizado al mes de mayo 2023, 569 socializaciones de capacitación en manejo de buenas prácticas y lineamientos nutricionales impactando un total de 5,767 suplidores y personal vinculado al PAE, en comparación con el año 2022 que solo se realizaron unas 559 socializaciones.</p> <p>El Departamento de Nutrición ha beneficiado al mes de mayo 2023 unos 3,473 estudiantes con la entrega de 16,899 medicamentos de los cuales 2,621 escolares corresponden a la actividad de Detección y Seguimiento de Enfermedades Priorizadas y Desatendidas en el Ámbito Escolar, comparada con lo programado en el POA 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Listado de Participantes.</li> <li>2) Informe mensual de mayo del SIGOB 2023.</li> <li>3) Programación del POA 2023</li> <li>4) Reporte mensual del POA</li> </ol> |                        |
| <p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> | <p>El INABIE junto al Ministerio de Salud Pública llevó a cabo un estudio para conocer el estado nutricional de los escolares beneficiarios del PAE. ENPARD. 2021-2022. Fueron evaluados 8,177 escolares.</p> <p>En las jornadas de desparasitación se ha realizado en 6,201 centros educativos, establecimiento escuelas</p>  |                        |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p>promotoras de la salud 3,765,889 tratamientos realizados y se han entregado 3,797,141 medicamentos varios, en comparación al cierre del 2022, se impactaron con esta jornada unos 6,118 centros educativos y unos 3,801,495 en entrega de medicamentos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe preliminar del ENPARD, base de datos de escolares.</li> <li>2) Consentimiento informado aprobados por el CONABIOS.</li> <li>3) Fotos.</li> <li>4) Registro de participación.</li> <li>5) Informe SIGOB 2023</li> <li>6) Informe mensual SIGOB de mayo 2023.</li> </ol>                          |  |
| <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> | <p>Se desarrollo en conjunto con el Ministerio de Salud Pública el proyecto de investigación para conocer el estado nutricional de los escolares, como resultado el 33% está en sobre peso y obesidad y el 3% en desnutrición. Como resultado de esto, se reformuló el Menú escolar.</p> <p>Asimismo, se está implementando el proyecto piloto de inclusión de frutas en el almuerzo escolar para disminuir el consumo de azucares.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3) Informe del Estudio ENPARD</li> <li>1) Proyecto de Ley de Alimentación.</li> <li>2) Proyecto de inclusión de frutas</li> </ol> |  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. | En el INABIE se desarrolló un convenio con el INAIPI, lo que tuvo como resultados brindar el servicio oftalmológico.<br><br><b>Evidencias:</b><br>1) Informe de salud de las jornadas   |   |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.                    | En la institución se han realizado 11 inspecciones a la capacidad instalada de los suplidores (cocinas) de este año escolar 2022-2023, con la finalidad de comprobar la calidad e higiene de las cocinas de los suplidores.<br><br><b>Evidencias:</b><br>1) Formulario de inspección debidamente sellado y firmado por el suplidor.<br>2) Fotografías |   |
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.   |   | No se evidencia, por falta de insumos.      |
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.                                  |   | No contamos con reformas del sector público |

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|--|------------------------|
| <b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>   |  |                        |
| 1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. | El INABIE para la gestión de los recursos se trabaja conforme a los lineamientos establecidos por las unidades correspondientes para hacer uso de estos en el tiempo oportuno. La gestión de recursos humanos lo realiza en base a las necesidades de la institución, donde se contribuye con las capacitaciones trimestrales por grupos |                        |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>ocupacionales alineados a las funciones de los servidores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informes de procesos de compras (mobiliarios, materiales y equipos, etc.)</li> <li>2) Listados de participantes por capacitaciones</li> </ol>   |   |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos.   | <p>El INABIE ha estado inmerso en el proceso de automatización para mejora de los mismos y disminuir los tiempos de espera del ciudadano. Dentro de los cuales se citan los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Turnos</li> <li>• Sistema de Gestión de Permisos</li> <li>• Sistema Gestión de Raciones</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Manuales de usuarios</li> <li>2) Capturas de pantalla</li> <li>3) Firmas de los participantes de los entrenamientos.</li> </ol> |   |
| 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).  |   | No se evidencia lo solicitado en el ejemplo |
| 4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). | <p>El INABIE monitorea adecuadamente la aplicación y utilización de los recursos técnicos y financieros provenientes de cooperación internacional, ejecutado por las Unidades Institucionales, a través del establecimiento de metas, objetivos e indicadores para garantizar la eficiencia en la implementación de los acuerdos y o iniciativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>   |   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Visitas realizadas.</li> <li>2) Informes de monitoreo.</li> </ul>   |   |
| 5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). | <p>El INABIE inició el proceso de automatización y captura de datos por medio de herramientas tecnológicas referente a los servicios de alimentación proporcionados por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Puesta en marcha de piloto para implementación, app disponible en el portal interno, INTRANET.</li> </ul> | No se ha automatizado y digitalizado los procesos de salud y servicios estudiantiles. |
| 6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.  | <p>La Institución realizó auditorías de los procesos Becas, Clubes y NOBACI.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Informes de Auditorías.</li> </ul>   |   |
| 7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.   | <p>El INABIE realiza actividades de Integración. En diciembre de 2022 realizó la actividad "Decora tu Área" en la cual fueron reconocidas y premiadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Fotos.</li> <li>2) Publicaciones.</li> <li>3) Correos.</li> </ul>  |   |
| 8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.  | <p>El INABIE a través de su Dirección Financiera realizó, en el 2022, una ejecución presupuestaria de un 99% de lo programado.</p>  |   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Presentación de presupuesto aprobado y ejecutado en el portal de transparencia.</p>   |  |
| <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p> | <p>El INABIE, en la adquisición de servicios y productos, realiza convocatorias de comparación de precios donde recibe propuestas del mercado y así elegir la mejor opción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) Convocatoria a procedimiento de comparación de precios septiembre 2022.</p> |  |

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.