



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL  
**INABIE**

**INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL**

**Dirección de Planificación y Desarrollo**

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**  
**(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité Institucional de Calidad INABIE**

**Santo Domingo, República Dominicana**  
**Julio 2023**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Autodiagnóstico CAF, modelo de gestión de calidad para el sector público, fue aplicado en el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE) durante el primer semestre del año, a través de un equipo multidisciplinario representado por todas las unidades de la institución para asegurar una participación equilibrada y una evaluación integral de toda la operatividad institucional y sus resultados, en función de los 9 criterios y los subcriterios del Marco Común de Evaluación, permitiéndonos identificar puntos fuertes y áreas de mejora de la organización. Los resultados de este autodiagnóstico, desarrollado conforme a lo establecido en la guía de evaluación, sustentarán el diseño del plan de mejora 2024.

### **I. ASPECTOS GENERALES**

#### **I.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

##### **I.1.1 Misión**

Disminuir la vulnerabilidad educativa de la población escolar preuniversitaria; mediante el desarrollo e implementación de programas inclusivos de apoyo a los estudiantes, sus familias y comunidades, tendentes a crear un escenario favorable para su aprendizaje y desarrollo integral.

##### **I.1.2 Visión**

Procurar el mejoramiento continuo de las acciones llevadas a cabo mediante nuestros programas de Alimentación, Nutrición, Salud, y Servicios Sociales, con el propósito disminuir la deserción escolar en el sistema educativo público dominicano.

##### **I.1.3 Valores**

- Solidaridad y Equidad
- Vocación de Servicio
- Respeto a la vida humana y los derechos de la niñez
- Ética y transparencia
- Participación y construcción de ciudadanía
- Cultura de calidad
- Convivencia pacífica

#### **I.2 BASE LEGAL**

El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE), adscrito al Ministerio de Educación, posee las siguientes leyes principales:

- **Constitución de la República Dominicana**, proclamada el 13 de junio del 2015.
- **Ley No. 66-97**, Ley general de Educación, promulgada el 4 de febrero del 1997.

- **Ordenanza No. 04-2017**, del Ministerio de Educación que establece el Reglamento del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil.

### **I.3 SERVICIOS INSTITUCIONALES**

<b>Catálogo de Servicios</b>
Servicios de Alimentación y Nutrición Escolar
Servicios de Salud Escolar
Servicio de Apoyo Estudiantil
Servicio de Participación Estudiantil

### **I.4 EJES ESTRATÉGICOS.**

En el Instituto de Bienestar Estudiantil (INABIE), asumimos dos (2) ejes estratégicos que direccionan el accionar institucional, permitiendo la coherencia con nuestra misión y su fiel cumplimiento. La institución se enfoca en:

1. Atención a la población en situación de vulnerabilidad.
2. Desempeño institucional efectivo, con calidad, transparente, ético, desconcentrado y automatizado.

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS PARA LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE), cuenta con un liderazgo organizacional enfocado en el cumplimiento del marco legal regulatorio y en ofrecer un servicio de calidad a nuestros escolares del sistema educativo público preuniversitario. Se dispone de una serie de instrumentos que formalizan y permiten el desarrollo de una gestión efectiva, tales como el Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual (POA), Manual de Organización y Funciones (MOF), políticas y procedimientos. Desde el último año se ha fortalecido la implementación de estos instrumentos que, en conjunto con el sistema de indicadores del sector público, nos han permitido mejorar el monitoreo y control de las acciones realizadas y nos brindan una óptica objetiva del avance de las metas institucionales. Estamos en constante mejora de los procesos desde una perspectiva integral, con la finalidad de lograr una mayor eficiencia y eficacia.

Nuestro capital humano está alineado a la misión y visión y fueron actualizados los lineamientos del código de integridad para promover el comportamiento ético de los servidores del INABIE conforme a los valores institucionales. Se puso en funcionamiento herramientas tecnológicas que han permitido mejorar los trámites administrativos de los recursos humanos. Se ejecuta el plan de capacitación anual que abarca todos los grupos ocupacionales, para asegurar el desarrollo de competencias técnicas necesarias para la profesionalización de los colaboradores y la mejora en la gestión de los procesos.

Se ha logrado establecer varios acuerdos interinstitucionales que han permitido fortalecer la organización e implementar acciones innovadoras para cumplir con las necesidades y expectativas de los grupos de interés, como la incorporación de cereales y frutas para reducir los niveles de azúcar en los alimentos y líquidos del Programa de Alimentación Escolar para mejorar los estándares nutricionales del estudiante.

La institución ha fortalecido los canales de comunicación externos e internos mejorando el intercambio de información con el personal y los grupos de interés externos, velando al mismo tiempo por la implementación de controles de seguridad de la información.

### **2.2 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS PARA LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.**

En este ejercicio de la autoevaluación, resaltamos los resultados de nuestro desempeño institucional con miras a las necesidades y expectativas de nuestros beneficiarios, colaboradores, órganos rectores y demás partes interesadas. Hemos aumentado las inspecciones realizadas hasta mayo 2023 a unas 1,368 visitas a suplidores del PAE para verificar el cumplimiento de sus productos con lo establecido en las bases de contratación y sus especificaciones técnicas y de calidad.

Estamos comprometidos con la mejora constante de la organización para innovar en los servicios ofrecidos, por tal motivo se involucran a clientes y ciudadanos en la toma de decisiones de la organización, como es la aplicación de encuestas para conocer la satisfacción con los menús de la alimentación escolar, cuyos resultados son considerados en la actualización de estos.

Resaltamos las jornadas de desparasitación realizadas en 6,201 centros educativos, así como las evaluaciones para la detección y seguimiento de enfermedades priorizadas y desatendidas realizadas a 3,473 escolares, de los cuales 2,621 recibieron medicamentos para tratarlas. Asimismo, hemos impactado a unos 63,726 estudiantes con las jornadas de salud visual en las cuales se efectúa evaluaciones de tamizaje, optométricas y oftalmológicas y 2,813 escolares han recibieron sus lentes correctivos. En este 2023 se ha logrado obtener un promedio de satisfacción para los servicios de salud escolar de un 98.56 %.

A su vez resaltamos la cantidad de beneficiarios impactados por el Programa de Alimentación Escolar atendiendo a las diferentes modalidades: PAE jornada extendida 1,432,443 estudiantes, PAE urbano 1,824,728 estudiantes, PAE rural 44,506 estudiantes y PAE fronterizo 36,915 estudiantes. Este programa genera un ahorro a las familias de los beneficiarios de 1,236 millones de pesos mensuales. Hemos impulsado los talleres de educación alimentaria en los centros educativos impactando a 12,436 estudiantes para fortalecer los conocimientos y hábitos saludables de los estudiantes.

Se ha puesto en marcha un sistema digital de turnos para agilizar la recepción de los usuarios de servicios presenciales en la sede institucional, permitiendo la clasificación y organización de visitantes por tipo de servicio. Se encuentra en fase de prueba, una herramienta desarrollada para el registro, control y seguimiento en tiempo real de la recepción de las raciones alimenticias en los centros escolares.

La institución se apega a las normativas establecidas en la Ley de Acceso a la Información Pública para brindar accesibilidad a los servicios definidos y a la información a suministrar. Como muestra de esto la institución ha alcanzado un 100% en la puntuación obtenida en el indicador de libre acceso a la información.

En el INABIE hemos logrado solucionar los atrasos presentados en los pagos a suplidores de los servicios de alimentación y utilería escolar de hasta ocho meses pendiente de pago, esto con un desembolso de 17,000 millones al corte de junio 2023.

### **2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

De acuerdo con los resultados del autodiagnóstico, es necesario realzar la capacitación al personal que corresponde al grupo ocupacional I, fortalecer la cultura organizacional y el desarrollo de un programa de bienestar laboral. De igual manera resulta oportuno fortalecer los procesos financieros con la incorporación de controles y la automatización de estos.

Se recomienda el desarrollo de un protocolo de contingencia para mitigar los principales riesgos que pueden afectar la seguridad de la infraestructura tecnológica.

### **2.4 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.**

Atendiendo al volumen de los usuarios que requieren diariamente servicios presenciales en la sede institucional, es necesario continuar la implementación de mejores prácticas y herramientas para la gestión de citas, turnos, desarrollo y seguimiento de los trámites de los servicios ofrecidos por la institución. Se hace necesario seguir impulsando el desarrollo de campañas estratégicas para mejorar la percepción institucional y ampliar el nivel de conocimiento de los servicios institucionales. Es preciso realizar mediciones periódicas frecuentes con los grupos de interés para actualizar sus necesidades y su nivel de satisfacción

de manera más oportuna. Se presentan oportunidades de mejora en el registro, control y archivo de la información institucional para su reutilización.

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

El proceso de autodiagnóstico CAF, aplicado en el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE), ha permitido a la institución disponer de datos necesarios para la identificación de fortalezas y debilidades organizacionales, así como el desarrollo de actividades relevantes para la implementación de la mejora continua, que se destacan a continuación:

- Capacitación de las áreas en el Modelo CAF, así como el uso de la Guía.
- Seguimiento y empoderamiento de las áreas para efectuar el Autodiagnóstico CAF, como líderes de sus respectivos procesos.
- Continuar con el desarrollo de las mesas de trabajos interdepartamentales, considerando que los criterios, subcriterios y ejemplos no son exclusivos de un área en particular.

El próximo mes de agosto de 2023, se actualizará el Plan de Mejora Institucional para el año 2024, a través del cual se proyectarán acciones para las áreas de mejoras que sean consideradas de mayor impacto estratégico y de acuerdo con las necesidades de las partes interesadas de la institución.

### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	109	120
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	111	120
3: Personas (100 puntos)	79	90
4: Alianzas (100 puntos)	74	85
5: Procesos (120 puntos)	88	95
6: Resultados orientados a los Clientes/Ciudadanos (100 puntos)	72	85
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	64	75
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	44	65
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	69	80
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>710</b>	<b>815</b>