

**Oficio N° CI-INPREMA-RES-100-2024**

Tegucigalpa, M.D.C., 26 de abril del 2024

Abogada

**YARIXSA MICHELL LANZA LARA**

Secretario General Interina

Presente

Abogada Lanza:

Para su conocimiento y demás fines, transcribo a usted la **Resolución No. CI-UPROC-035-25-04-2024 EXTR.**, emitida por la Comisión Interventora del Instituto Nacional de Previsión del Magisterio (INPREMA), en Sesión Extraordinaria Celebrada en fecha veinticinco (25) de abril del dos mil veinticuatro (2024), según Acta N° **13-2024**.

**Resolución No. CI-UPROC-035-25-04-2024 EXTR.** El Instituto Nacional de Previsión del Magisterio, a los veinticinco (25) días del mes de abril del dos mil veinticuatro (2024).

**CONSIDERANDO (1):** Que **EL INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DEL MAGISTERIO** (INPREMA), fue creado mediante Decreto Ley Número 1026 del 15 de julio 1980, como una entidad de derecho público, autónoma con personalidad jurídica, patrimonio propio y duración indefinida y mediante el Decreto Legislativo No. 247-2011, de fecha catorce (14) de diciembre de dos mil once (2011), el Soberano Congreso de la República aprobó la Ley vigente de **EL INPREMA**, la cual en su artículo 4 titulado **DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN**, específicamente en su último párrafo establece que los órganos de planificación, dirección y administración del INPREMA, son: La Asamblea de Participantes y Aportantes, y El Directorio de Especialistas para la Administración del INPREMA y en el artículo 9 determina que el Órgano Superior de Administración y Ejecución, será el Directorio de Especialistas para la Administración del INPREMA, que para efectos de la Ley se denominará el Directorio.

**CONSIDERANDO (2):** Que la Ley de EL INPREMA contenida en el Decreto Legislativo No. 247-2011 y actualmente en vigencia, en el artículo 6 titulado **ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DE LA ASAMBLEA**, establece en el numeral 1) que es atribución de la Asamblea, Nombrar a los Directores Especialistas del INPREMA, y su respectivo Presidente.

**CONSIDERANDO (3):** Que mediante Decreto Ejecutivo 02-2022, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 35,855 de fecha veintidós (22) de febrero del dos mil veintidós (2022), la Presidenta Constitucional de la República, **DECRETÓ** en sus artículos 1 y 2 lo siguiente: "**ARTÍCULO 1.-** Nombrar una **COMISIÓN INTERVENTORA DEL INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DEL MAGISTERIO (INPREMA)**, que se encargue de la administración y funcionamiento de la entidad intervenida, misma que deberá garantizar la prestación de los servicios a los participantes del sistema y el otorgamiento de los beneficios de asistencia y previsión social que se derivan de su ley constitutiva, entre otras..." y "**ARTÍCULO 2.-** La Comisión Interventora estará integrada por un comisionado presidente y dos adjuntos, quienes serán nombrados por la Presidenta de la República, correspondiéndole las atribuciones del órgano de decisión superior, principalmente en lo que respecta a la administración y funcionamiento del Instituto Nacional de Previsión

A)

**RESOLUCIÓN No. CI-UPROC-035-25-04-2024 EXTR.**

Pág.2

del Magisterio (INPREMA). La Comisión permanecerá en funciones por un período de seis (6) meses, pudiendo ser prorrogables. Las decisiones de la Comisión Interventora se tomarán por mayoría simple de sus miembros y quien la presida ostentará la representación legal de la institución", facultades prorrogadas mediante la emisión de los Decretos Ejecutivos No. 08-2022, 02-2023, 26-2023 y Acuerdos Ejecutivos No. 65-2024, 66-2024 y 67-2024. **CONSIDERANDO (4):** Que el Secretario de Estado en los Despachos de Gobernación, Justicia y Descentralización, **TOMÁS EDUARDO VAQUERO MORRIS**, el día lunes veintiocho (28) de febrero del dos mil veintidós (2022), juramentó al Comisionado **HÉCTOR WILFREDO DÍAZ ROMERO** como miembro de la **COMISIÓN INTERVENTORA DEL INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DEL MAGISTERIO (INPREMA)**, designándolo como Comisionado Presidente. **CONSIDERANDO (5):** Que la Sub Secretaria de Justicia, **CARMEN HAYDEÉ LÓPEZ FLORES**, el día miércoles dos (02) de marzo del dos mil veintidós (2022), juramentó al Comisionado **JORGE ADALID RODRÍGUEZ MURILLO**, como miembro de la **COMISIÓN INTERVENTORA DEL INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DEL MAGISTERIO (INPREMA)**. **CONSIDERANDO (6):** Que el Secretario de Estado en los Despachos de Gobernación, Justicia y Descentralización, **TOMÁS EDUARDO VAQUERO MORRIS**, el día martes ocho (08) de marzo del dos mil veintidós (2022), juramentó al Comisionado **FRANCISCO ALBERTO BOCANEGRA MURCIA** como miembro de la **COMISIÓN INTERVENTORA DEL INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DEL MAGISTERIO (INPREMA)**. **CONSIDERANDO (7):** Que, mediante Resolución No. UPROC/065/19-03-2019 de fecha diecinueve (19) de marzo del dos mil diecinueve (2019) según Acta No. 12-2019, el Directorio de Especialistas Interino aprobó la creación del Comité de Mejora e Innovación, con el propósito de contar con un órgano de apoyo para definir propuestas e iniciativas de mejora a los procesos y sistemas que rigen el INPREMA, fortaleciendo el seguimiento y cumplimiento de las mismas, su gestión efectiva del riesgo e implementando metodologías de trabajo innovadoras que contribuyan para que el INPREMA logre su visión institucional en corto y mediano plazo. **CONSIDERANDO (8):** Que, mediante Resolución No. UPROC/061/16-03-2021 del dieciséis (16) de marzo del dos mil veintiuno (2021), según Acta N° 11-2021, el Directorio de Especialistas Interino aprobó el **REGLAMENTO INTERNO DEL COMITÉ DE MEJORA E INNOVACIÓN**, en el cual se definen las disposiciones que rigen el Comité, relacionadas a su Conformación, Organización Interna, Objetivos, Funciones, Responsabilidades, Metodología de Trabajo, Convocatorias, Quorum, Suplencias, Votación, Actas, Proyectos de Resolución, Confidencialidad y Conflicto de Intereses. **CONSIDERANDO (9):** Que, el artículo 2, numeral 2) del Reglamento Interno del Comité de Mejora e Innovación, establece lo siguiente; **"Artículo N°2. FUNCIONES DEL COMITÉ DE MEJORA E INNOVACIÓN:** 1) ...; 2) Fomentar una cultura de mejora e innovación de procesos y sistemas en el personal que forma parte del INPREMA.", "3. Fomentar la responsabilidad Gerencial en la revisión completa e integral de los procesos y sistemas previa aprobación.", y el Artículo 3, numerales 1 y 3 literalmente citan: **"Artículo N°3. RESPONSABILIDADES. 1)** Velar por la documentación, mejora, ejecución oportuna y eficiente de la totalidad de los procesos y sistemas que rigen el desempeño operativo del INPREMA, 2..., **3)** Aprobar y dar seguimiento a propuestas, lineamientos o instrumentos que propicien la estandarización de procesos y metodologías de trabajo generales entre las diferentes áreas del INPREMA, 4...y 5. Priorizar la documentación y/o actualización de los procesos y sistemas del INPREMA". **CONSIDERANDO (10):** Que, la Unidad de

**RESOLUCIÓN No. CI-UPROC-035-25-04-2024 EXTR.**

Pág.3

Procesos ha documentado y/o actualizado junto con las áreas dueñas e involucradas en los Procesos, el listado de procedimientos según **Anexo 1 (Listado de Procesos para su Aprobación)**, con sus respectivas firmas de revisión y visto bueno, mismos que fueron de conocimiento del Comité de Mejora e Innovación del Instituto, recomendando el Comité su aprobación, por parte de la Comisión Interventora del Instituto Nacional de Previsión del Magisterio (INPREMA), conforme al Acta de la Sesión Ordinaria No. 001-2024, celebrada en fecha veintitrés (23) de abril del dos mil veinticuatro (2024). ". **CONSIDERANDO (11):** Que en fecha veintitrés (23) de abril, el Comité de Mejora e Innovación en la Sesión Ordinaria N° 001-2024 aprobó la actualización del **MANUAL METODOLÓGICO PARA EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS según ANEXO 2 (Manual SAP)**, el cual detalla los lineamientos, métodos e instrumentos aplicables para la implementación del sistema de gestión por procesos que opera en el Instituto y define el marco de referencia y la forma de organización de la Institución, integrando los enfoques funcionales y de gestión por procesos. **CONSIDERANDO (12):** Que en fecha veintitrés (23) de abril, el Comité de Mejora e Innovación en la Sesión Ordinaria N° 001-2024 se aprobó **REGLAMENTO DE CAMPAÑA DE INNOVACION Y CALIDAD según ANEXO 3 (Campaña de Innovación y Calidad)**, el cual establece directrices que promuevan la creatividad y la mejora continua en los procesos, productos y servicios de nuestra Institución, fomentando la participación de todos los empleados en la generación de ideas innovadoras que contribuyan a elevar los estándares de calidad y eficiencia. **CONSIDERANDO (13):** Que el artículo 14, numerales 4) y 5) del Decreto Legislativo 247-2022, literalmente cita: "**Artículo 14.- ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DEL DIRECTORIO DE ESPECIALISTAS:** Son atribuciones y funciones del Directorio de Especialistas, las siguientes: **1) ...; 4)** Definir la estructura y organización de las dependencias necesarias para el correcto funcionamiento del Instituto, con base al Reglamento y manuales de puestos, salarios y procesos que para tales efectos se aprueben, con el propósito de que se desarrolle un eficiente sistema de administración y de control, sobre la base de parámetros cuantificables; **5)** Elaborar los manuales, planes, directrices, instructivos y otros lineamientos necesarios para el adecuado funcionamiento institucional; **6) ...".** **CONSIDERANDO (14):** Que la Ley del INPREMA contenida en el Decreto Legislativo No. 247-2011 y actualmente en vigencia, es una Ley Especial, que en el artículo 14 señala las **ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DEL DIRECTORIO DE ESPECIALISTAS**, que con la entrada en vigencia de los **Decretos Ejecutivos Número 02-2022, 08-2022, 02-2023, 26-2023 y Acuerdos Ejecutivos No. 65-2024, 66-2024 y 67-2024**, se constituyen en Atribuciones y Funciones que ostenta la **COMISIÓN INTERVENTORA DEL INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DEL MAGISTERIO (INPREMA)**, en consecuencia, es atribución de este Órgano Superior: "Dirigir el Instituto cumpliendo con las políticas y directrices emanadas de la Asamblea, enmarcados en la Ley y sus Reglamentos, procurando mantener una institución sana y solvente" y "Resolver y dictaminar sobre los asuntos que, en debido tiempo y forma, presenten para análisis los Gerentes de Área o Jefes de División". **POR TANTO:** La Comisión Interventora del Instituto Nacional de Previsión del Magisterio (INPREMA), con fundamento en los artículos: 142, 260, 262, 321 y 323 de la Constitución de la República; 7, 48, 49, 52, 54, 116, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 1, 19, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 31 y 83 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 1, 4, 9, 14 del Decreto Legislativo 247-2011, contentivo

A)

**RESOLUCIÓN No. CI-UPROC-035-25-04-2024 EXTR.**

Pág.4

de la Ley del Instituto Nacional de Previsión del Magisterio; Decretos Ejecutivos **02-2022, 08-2022, 02-2023, 26-2023 y Acuerdos Ejecutivos No. 65-2024, 66-2024 y 67-2024**; Acta No. 01-2024 del Comité de Mejora e Innovación; y demás normativa aplicable. **RESUELVE: PRIMERO:** Dar por aprobados, conforme a la recomendación del Comité de Mejora e Innovación, según Acta No. 01-2024 de fecha veintitrés (23) de abril del dos mil veinticuatro (2024), los procedimientos documentados y/o actualizados, mismos que han sido adaptados conforme a la nueva estructura organizacional, según el **Anexo 1 (Listado de Procesos para su Aprobación)**. **SEGUNDO:** Dar por aprobado la actualización, conforme a la recomendación del Comité de Mejora e Innovación, según Acta No. 001-2024 de fecha veintitrés (23) de abril del dos mil veinticuatro (2024), el MANUAL METODOLOGICO PARA EL SISTEMA DE ADMINISTRACION POR PROCESOS, según el **ANEXO 2 (MANUAL SAP)**. **TERCERO:** Dar por aprobado conforme a la recomendación del comité de Mejora e Innovación, según Acta No.001-2024 de fecha veintitrés (23) de abril del dos mil veinticuatro (2024), la POLÍTICA DE CAMPAÑA DE INNOVACION Y CALIDAD, según el **ANEXO 3 (CAMPAÑA DE INNOVACION Y CALIDAD)**. **CUARTO:** Publicar el Manual SAP y la Política de Campaña De Innovación Y Calidad en la página de INTRANET y depositarlo en el DOCUWARE para consulta de los usuarios internos. **QUINTO:** Instruir a la Gerencia Administrativa para que, por medio de la Unidad de Procesos, comunique a las Gerencias, Asesorías, Jefaturas, Unidades y áreas involucradas en los procedimientos, sobre la aprobación de los procesos y procedimientos contemplados en la presente Resolución para que de inmediato se inicie el proceso de implementación. **SEXTO:** Comunicar la presente Resolución a la Secretaría General del INPREMA, para los efectos legales correspondientes, entre estos, informar a la Gerencia Administrativa, Unidad de Procesos, Departamento de Riesgos, Departamento de Cumplimiento Regulatorio y a la Unidad de Auditoria Interna. **SÉPTIMO:** La presente Resolución es de ejecución inmediata y no deberá ser ratificada por ser esta una Sesión Extraordinaria... Queda aprobado por unanimidad. **F) y S) HÉCTOR WILFREDO DÍAZ ROMERO**, Comisionado Presidente; **F) Y S) JORGE ADALID RODRÍGUEZ MURILLO**, Comisionado Adjunto; **F) y S) FRANCISCO ALBERTO BOCANEGRA MURCIA**, Comisionado Adjunto. **COMUNÍQUESE.**

Atentamente,



**HÉCTOR WILFREDO DÍAZ ROMERO**  
**COMISIONADO PRESIDENTE**

Cc: Jorge Adalid Rodríguez Murillo / Comisionado Adjunto  
Francisco Alberto Bocanegra Murcia/Comisionado Adjunto



## **ANEXO 3**

**Acta No. 001-2024**

### **POLITICA INTERNA PARA LA CAMPAÑA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD**

# POLITICA INTERNA PARA LA CAMPAÑA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

## Objetivo

Establecer directrices que promuevan la creatividad y la mejora continua en los procesos, productos y servicios de nuestra Institución, fomentando la participación de todos los empleados en la generación de ideas innovadoras que contribuyan a elevar los estándares de calidad y eficiencia.

Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad  
Ing. Marvin Alexander Alvarez  
Versión 1: 10/08/2023



## Contenido

|      |                                                                             |    |
|------|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| I.   | ANTECEDENTES .....                                                          | 3  |
| II.  | JUSTIFICACIÓN .....                                                         | 4  |
| A.   | OBJETIVOS, PROYECTOS Y FUNCIONES (1/2) .....                                | 4  |
| 1.   | Comité de Mejora e Innovación .....                                         | 4  |
| 2.   | Asesoría de Talento Humano .....                                            | 4  |
| 3.   | Unidad de Gestión de Calidad .....                                          | 4  |
| 4.   | Manual del Sistema de Gestión por Procesos (SAP) – Unidad de Procesos ..... | 5  |
| B.   | IMPACTO EN LA CULTURA, MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO (2/2) .....              | 5  |
| III. | CONDICIONES DE LA POLITICA .....                                            | 7  |
| 1.   | Objetivo .....                                                              | 7  |
| 2.   | Glosario .....                                                              | 7  |
| 3.   | Categorías de Reconocimiento .....                                          | 8  |
| 4.   | Elegibilidad y Participación .....                                          | 9  |
| 5.   | Proceso de Participación .....                                              | 9  |
| 6.   | Reconocimiento y Premiación .....                                           | 10 |
| 7.   | Estrategias de Comunicación y motivación .....                              | 10 |
| 8.   | Propiedad Intelectual y Uso de Ideas .....                                  | 11 |
| 9.   | Confidencialidad y Ética .....                                              | 11 |
| 10.  | Modificaciones y Vigencia .....                                             | 11 |
| 11.  | Aceptación y Cumplimiento .....                                             | 12 |
| 12.  | Anexo .....                                                                 | 13 |

## I. ANTECEDENTES

En octubre del año 2019, al seno del comité de Mejora e Innovación de INPREMA, en sesión ordinaria, según acta 005-2019, se aborda por primera vez la iniciativa de llevar a cabo la campaña denominada "Evento de Ideas Innovadoras". En donde se presentaron: Propuestas de fechas del evento, Definición de reglas del concurso, Definición de premios, Propuesta de las características de la campaña, Terna evaluadora.

En el desarrollo del comité, sus miembros estuvieron de acuerdo, que la campaña se desarrollara el próximo año 2020 (Acta 007-2019). A través de medios electrónicos, al cierre del año 2019, se dieron a conocer mediante afiches diseñados por la Unidad de Mercadeo e Imagen, artes que publicitaban la actividad. El correo contenía una explicación breve del objetivo, la mecánica de la campaña y los premios, mismos que consistían en la entrega de valores monetarios de L3,000.00, L2,000.00 y L1,000.00 para el primero, segundo y tercer lugar respectivamente.

También se diseñó un sistema digital de captura, a través de un formato web disponible para que los participantes hicieran llegar sus ideas innovadoras. Para el siguiente año 2020, la campaña no pudo desarrollarse debido a la priorización de procesos y proyectos críticos, dado la emergencia mundial derivada por la Pandemia de COVID19.

Actualmente la nueva administración superior del instituto, es consciente que una campaña de innovación y calidad es de suma importancia para el instituto, ya que impulsa la mejora, fomenta la creatividad y promueve la participación activa de los empleados mediante la generación de ideas innovadoras y la optimización de procesos.

Con la implementación de esta campaña se fortalece la competitividad de la Institución al adaptarla rápidamente a cambios en su entorno y a las demandas del mercado, construyendo así una cultura de calidad y empoderamiento, que redunde en mejorar la satisfacción del cliente, optimiza la eficiencia operativa y establece las bases para un crecimiento sostenible y de mejora continua.

En el presente año, se han desarrollado acciones encaminadas a esta labor, en donde la Máxima Autoridad Ejecutiva está impulsando estrategias asociadas a la innovación y calidad como ser:

1. Creación de la Nueva Unidad de Gestión de Calidad, De acuerdo con la resolución No. CI-ATH/003/16-01-2023.
2. Reactivación de Campaña de Innovación y Calidad en el seno del Comité de Mejora e Innovación, en sesión ordinaria celebrada el lunes 22 de mayo del 2023.
3. Modelo de Cultura de Servicio, proyecto impulsado por la Asesoría de talento Humano, inaugurado el miércoles 5 de Julio 2023 en Tegucigalpa.



## II. JUSTIFICACIÓN

### A. RELACIÓN CON OBJETIVOS, PROYECTOS Y FUNCIONES (1/2)

El diseño e implementación de la política de la Campaña de Innovación y Calidad, es una estrategia que se fundamenta y a su vez contribuye a los objetivos, funciones y proyectos institucionales, como ser (1) Funciones del comité de Mejora e Innovación, (2) Objetivos de Talento Humanos en su Cultura de Servicio, (3) Normas y enfoques de la ISO 9001 y (4) Objetivos del Manual del Sistema de Gestión por Procesos, mismos que son impulsados por diferentes actores, principalmente; el Comité de Mejora e Innovación, Asesoría de Talento Humano, Unidad de Gestión de Calidad y la Unidad de Procesos. El INPREMA, a través de estas áreas relacionadas, busca impulsar una filosofía que permita un cambio de cultura organizacional hacia la calidad, identificar e implementar proyectos de mejora constantes, procurando la transformación de una gestión más eficaz y profesional para garantizar el debido cumplimiento de procesos con los más altos estándares, que aseguren satisfacción del cliente externo e interno. A continuación, se detallan los principales elementos vinculantes, de estas principales áreas, asociadas la innovación y calidad:

#### 1. Comité de Mejora e Innovación

Dentro de sus funciones, Artículo 2, Inciso 2, de su Política Interna, establece "Fomentar una cultura de mejora e innovación de procesos y sistemas en el personal que forma parte del INPREMA".

#### 2. Asesoría de Talento Humano

La Asesoría de Talento Humano, como líder de la implementación del proyecto organizacional "Implementar el -Modelo de Cultura de Servicio-", establece, dentro de sus objetivos, ejes estratégicos, líneas y pasos relacionados con la presente campaña, como ser:

- 2.1. Objetivo 1: Desarrollar la Cultura Organizacional del INPREMA y de sus miembros, hacia la generación de un servicio centrado en el Docente.
- 2.2. Objetivo 2: Mejorar las consultas/trámites/gestiones/servicios que ofrecen los empleados/servidores públicos, conociendo y mejorando la satisfacción de quienes los reciben, interna y externamente.
- 2.3. Eje Estratégico de Capacitación/Desarrollo, en su línea de Acción: Innovación y creatividad
- 2.4. Eje Estratégico de Evaluación de los Estándares del Servicio, Mejoramiento de la calidad de las operaciones, los productos y servicios.
- 2.5. Campaña de Buenas Ideas, Paso N° 11 de la estrategia de implementación hacia la cultura de servicios.

#### 3. Unidad de Gestión de Calidad

##### 3.1. Enfoque en el Cliente (ISO 9001:2015, Cláusula 5.1) -

La campaña se centra en la categoría "Mejora de la Experiencia del Cliente", que busca enriquecer la relación con nuestros clientes al mejorar la atención, la calidad y la personalización de los servicios. Cumplir con las expectativas y requisitos del cliente es uno de los pilares de ISO 9001, y esta categoría refuerza ese compromiso.

##### 3.2. Liderazgo y Compromiso (ISO 9001:2015, Cláusula 5.1) -

La dirección de la organización demuestra su liderazgo y compromiso con la calidad al impulsar esta campaña. El establecimiento de categorías, premios y la creación del comité de evaluación muestra la importancia que la organización asigna a la innovación y la mejora continua, lo cual es esencial según la Norma ISO 9001.

**3.3. Participación de los Empleados (ISO 9001:2015, Cláusula 7.1.6) -**

La campaña fomenta la participación de todos los colaboradores, alentándolos a contribuir con sus ideas y propuestas para mejorar los procesos, productos y servicios. ISO 9001 subraya la importancia de involucrar a los empleados en la gestión de calidad, y esta campaña cumple con este principio al promover la voz y la creatividad de los empleados.

**3.4. Enfoque Basado en Procesos (ISO 9001:2015, Cláusula 4.4) -**

La categoría "Eficiencia Operativa y Procesos" busca optimizar la eficiencia y la calidad de los procesos internos. Esto se alinea perfectamente con el enfoque basado en procesos de ISO 9001, que busca mejorar la eficiencia y la efectividad de los procesos para lograr resultados consistentes y satisfacer las necesidades de los clientes.

**3.5. Mejora Continua (ISO 9001:2015, Cláusula 10.3) -**

La campaña es un claro ejemplo de la búsqueda constante de la mejora continua. Al reconocer y premiar las ideas innovadoras y las mejoras de calidad, la organización está promoviendo un ciclo de mejora que se alinea directamente con el principio de mejora continua de la Norma ISO 9001.

**3.6. Toma de Decisiones Basada en la Evidencia (ISO 9001:2015, Cláusula 9.3.2) -**

El comité de evaluación, compuesto por expertos en diferentes áreas, evalúa las ideas presentadas utilizando criterios específicos. Esta evaluación basada en evidencia asegura que las decisiones tomadas durante la campaña estén respaldadas por datos y análisis, lo cual es un componente esencial de la toma de decisiones según ISO 9001.

**4. Manual del Sistema de Gestión por Procesos (SAP) – Unidad de Procesos**

La Unidad de Procesos, se relaciona con el objetivo de la presente política, a través del Manual Metodológico para el Sistema de Gestión por procesos, en su apartado 2.4. Principales beneficios de la administración por procesos, en su ítem "Mejorar la calidad del producto y/o servicio con la estandarización de las actividades y la gestión de los insumos y recursos" así como el apartado 2.6.3.3 Identificación de oportunidades de mejora para optimizar el proceso.

**B. IMPACTO EN LA CULTURA, MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO (2/2)**

Por otro lado, esta campaña busca involucrar la participación directa de todos los empleados, quienes son una fuente invaluable de ideas de mejora, debido a su experiencia directa y su perspectiva única sobre cómo operan las cosas en el día a día. Fomentar su participación puede conducir a resultados significativos en términos de eficiencia, calidad y satisfacción del cliente. Razones fundamentales para su incorporación en las propuestas de cambios positivos en las operaciones de la institución:

- 1. Conocimiento Profundo del Trabajo:** Su involucramiento directo en la ejecución de las actividades y tareas de los procesos, les proporciona un conocimiento profundo de cómo funcionan las cosas en la práctica, lo que les permite identificar áreas donde se pueden hacer mejoras significativas.
- 2. Experiencia en Primera Línea:** Los empleados que interactúan directamente con los clientes, productos o servicios tienen una perspectiva única sobre lo que realmente funciona y lo que no. Sus experiencias directas y retroalimentación con el docente/peticionarios, les proporcionan ideas valiosas para mejorar la calidad y la experiencia del cliente.
- 3. Creatividad y Diversidad de Perspectivas:** Cada empleado tiene su propia óptica, interpretación y forma de abordar problemas y desafíos. La diversidad de perspectivas y enfoques puede llevar a soluciones creativas e innovadoras que quizás no se habrían considerado de otra manera.



4. **Identificación de Desperdicios:** Los empleados a menudo pueden identificar ineficiencias, redundancias y desperdicios en los procesos. Su comprensión detallada de las operaciones les permite identificar oportunidades para simplificar, agilizar y optimizar las actividades.
5. **Motivación y Compromiso:** Cuando los empleados sienten que sus ideas son valoradas y consideradas para la mejora, se sienten más motivados y comprometidos con el éxito de la organización. Esta participación activa puede aumentar la moral y la productividad.
6. **Sentimiento de Propiedad:** Cuando los empleados aportan ideas que se implementan con éxito, sienten un sentido de propiedad y orgullo en el logro. Esto puede fortalecer su vínculo con la organización y fomentar aún más la cultura de mejora continua.
7. **Capacidad de Adaptación:** Los empleados son testigos de las fluctuaciones y los cambios en el entorno operativo en tiempo real. Su capacidad para adaptarse y responder a estas situaciones puede inspirar soluciones ágiles y relevantes.
8. **Empoderamiento:** Involucrar a los empleados en la generación de ideas les brinda un sentido de empoderamiento y muestra que sus opiniones son valiosas. Esto puede aumentar su autoestima y confianza en su capacidad para contribuir al éxito de la organización.
9. **Reducción de Resistencia al Cambio:** Cuando los empleados participan en la identificación y solución de problemas, están más propensos a aceptar los cambios resultantes. Se sienten parte del proceso y comprenden la necesidad de la transformación.

En resumen, la implementación de la política de la Campaña de Innovación y Calidad no solo fomenta la creatividad y la mejora continua, de forma participativa y vinculada a los objetivos institucionales liderados por diferentes áreas, sino que también se alinea de manera coherente con los principios y requisitos establecidos por la Norma ISO 9001. Esta campaña refuerza el compromiso de la organización con la excelencia en la calidad y la satisfacción del cliente, estableciendo un entorno propicio para la innovación y el avance constante.



### III. CONDICIONES DE LA POLITICA

#### 1. Objetivo

La "Campaña de Innovación y Calidad" tiene como objetivo incentivar la creatividad y la mejora continua en los procesos, productos y servicios de nuestra Institución, fomentando la participación de todos los empleados en la generación de ideas innovadoras que contribuyan a elevar los estándares de calidad y eficiencia.

#### 2. Glosario

Estas definiciones ayudarán a clarificar los términos clave relacionados con la Campaña de Innovación y Calidad.

- 2.1. **Cliente:** El cual se interpreta como cliente interno o externo, entendiéndose como *cliente interno* el compañero de trabajo que recibe de otro compañero o área, un producto/sub producto para continuar con sus procesos de trabajo o entregar al cliente externo el producto/servicio final. *El cliente externo*, hace referencia al receptor final de los productos/servicios del instituto, es decir los docente y/o peticionario/afiliado.
- 2.2. **Innovación:** La introducción de nuevas ideas, conceptos, métodos o tecnologías que generan mejoras significativas en procesos, productos o servicios, contribuyendo al crecimiento y la evolución de la organización.
- 2.3. **Mejora Continua:** Un enfoque sistemático y constante para optimizar los procesos, productos y servicios, buscando incrementar la eficiencia, la calidad y la satisfacción del cliente a lo largo del tiempo.
- 2.4. **Calidad:** La medida en que un producto o servicio cumple con las expectativas y requisitos establecidos, buscando la satisfacción del cliente y la excelencia en cada aspecto.
- 2.5. **ISO 9001:** Una norma internacional de sistemas de gestión de calidad que establece requisitos y directrices para asegurar que una organización cumple con altos estándares de calidad en sus procesos y operaciones.
- 2.6. **Eficiencia:** La capacidad de realizar tareas y operaciones utilizando la menor cantidad de recursos posibles, como tiempo, dinero, energía y materiales.
- 2.7. **Creatividad:** La habilidad de generar ideas originales, novedosas y relevantes, que puedan ser aplicadas para resolver problemas o mejorar procesos.
- 2.8. **Sostenibilidad:** La consideración y gestión de aspectos económicos, sociales y ambientales en las decisiones y operaciones de una organización, con el objetivo de garantizar un impacto positivo a largo plazo.
- 2.9. **Experiencia del Cliente:** La percepción y las emociones de un cliente durante todo el ciclo de interacción con una organización, desde el primer contacto hasta la postservicio.
- 2.10. **Digitalización:** El proceso de convertir información en formato digital y utilizar tecnologías digitales para optimizar procesos, almacenar y gestionar datos de manera electrónica.
- 2.11. **Comunicación Interna:** La transferencia de información, mensajes y conocimientos entre los diferentes niveles y departamentos de una organización, promoviendo la colaboración y la cohesión.
- 2.12. **Eficiencia Operativa:** La mejora de los procesos internos y operativos de una organización para lograr una utilización más efectiva de los recursos y una mayor productividad.
- 2.13. **Colaboración:** El acto de trabajar en conjunto y compartir conocimientos, habilidades y recursos para lograr objetivos comunes y alcanzar resultados óptimos.



- 2.14. **Iniciativa:** La disposición y capacidad de los empleados para proponer nuevas ideas, asumir responsabilidades y tomar acciones proactivas para la mejora de la organización.
- 2.15. **Bonificaciones:** Pagos adicionales o incentivos financieros otorgados a los empleados como recompensa por su desempeño excepcional o por la implementación exitosa de ideas innovadoras.
- 2.16. **Control de Calidad:** El proceso de evaluación y monitoreo sistemático de los productos, servicios y procesos para asegurarse de que cumplan con los estándares de calidad establecidos.
- 2.17. **Rentabilidad:** La capacidad de una organización para generar ganancias y beneficios financieros en relación con sus costos y recursos invertidos.
- 2.18. **Gestión del Cambio:** La planificación y ejecución de estrategias para manejar y dirigir los cambios en una organización, minimizando resistencias y optimizando resultados.
- 2.19. **Reconocimiento:** La expresión formal de agradecimiento y valoración hacia los empleados por sus contribuciones, logros y esfuerzos en la mejora de la organización.
- 2.20. **Propiedad Intelectual:** Los derechos legales y exclusivos sobre creaciones intelectuales, como invenciones, diseños, marcas y obras literarias, que pueden ser protegidos legalmente.
- 2.21. **Creatividad Abierta:** Un enfoque que fomenta la colaboración y la contribución de ideas desde diversas fuentes y perspectivas, enriqueciendo el proceso de innovación.

### 3. Categorías de Reconocimiento

Cada una de estas categorías representa áreas clave en las que las ideas innovadoras deben de tener un impacto significativo en la mejora y la transformación positiva de la Institución. Las categorías en las cuales se reconocerán las mejores ideas innovadoras son:

- 3.1. **Mejora de la Experiencia del docente:** Esta categoría se enfoca en ideas que buscan enriquecer la interacción entre la Institución y sus clientes(docentes/peticionarios). Las propuestas podrían abordar mejoras en la forma de atención, la personalización de servicios, la resolución eficiente de problemas y la creación de experiencias excepcionales que generen satisfacción y fidelidad.
- 3.2. **Innovación Tecnológica y Digitalización:** Aquí se destacan las ideas que proponen la implementación de nuevas tecnologías o mejoras en las ya existentes. Estas ideas pueden abarcar desde la integración de sistemas de gestión innovadores hasta la adopción de herramientas digitales que optimicen procesos, impulsando la eficiencia y la competitividad.
- 3.3. **Eficiencia Operativa y Procesos:** En esta categoría se valoran las ideas que apuntan a optimizar los procesos internos de la Institución. Las propuestas podrían enfocarse en reducir tiempos de ejecución, eliminar/minimizar reprocesos, simplificar flujos de trabajo, mitigar/eliminar riesgos, contribuyendo a una operación más fluida y rentable.
- 3.4. **Ahorro de Recursos/Costos y Ambiente:** En esta categoría se valoran las ideas que contribuyen al uso eficiente de recursos financieros y materiales. Propuestas que buscan reducir gastos innecesarios, optimizar el uso de insumos y energía, así como implementar estrategias de ahorro, iniciativas de impacto ambiental en la secuencia de procesos operativos, administrativos, humanos y logísticos que representen un papel importante en la mejora de la Institución.
- 3.5. **Comunicación Interna y Externa:** Las ideas aquí se centran en mejorar la comunicación tanto dentro como fuera de la Institución. Propuestas que promuevan una comunicación más efectiva



entre equipos, departamentos y con los clientes, así como estrategias para mantener informados a todos los involucrados, son valoradas en esta categoría.

**3.6. Bienestar y Clima Laboral:** En esta categoría, se consideran ideas que buscan crear un ambiente de trabajo más saludable, colaborativo y motivador. Las propuestas podrían abordar iniciativas para mejorar el bienestar físico y emocional de los empleados, fomentar la participación y la creatividad, creando un entorno donde todos se sientan valorados.

**3.7. Infraestructura/Instalaciones:** Ideas que propongan mejoras en las instalaciones físicas, la infraestructura y los recursos disponibles para aumentar la eficiencia y la seguridad, confort y ambientes agradables en la espera o recorrido tanto para el docente/peticionario como los empleados de la institución.

#### **4. Elegibilidad y Participación**

La Campaña de Innovación y Calidad está abierta a todos los empleados de la Institución, sin importar su cargo ni área de trabajo. La participación puede ser individual o en equipo, puede ser a nivel de Unidades/Departamentos o Regionales.

#### **5. Proceso de Participación**

**5.1.** Los empleados pueden presentar sus ideas a través de un formulario en línea, el cual estará disponible en el portal interno de la empresa. Las propuestas deben incluir una descripción detallada de la idea, su impacto potencial y posibles desafíos.

**5.2.** Se permite la presentación de múltiples ideas, pero cada idea debe ser registrada en un formulario separado.

**5.3.** Un Comité de Evaluación, conformado por representantes de diferentes áreas, será responsable de revisar y evaluar todas las propuestas presentadas. Para este proceso se determinan miembros del comité evaluador a:

5.3.1. Gerente de Afiliaciones y Servicios

5.3.2. Gerente de Beneficios

5.3.3. Gerente de Tecnología

5.3.4. Asesor de Talento Humano

5.3.5. Asesor de Mercadeo e Imagen

5.3.6. Gerente Administrativo

5.3.7. Comisionado - Presidente del Comité de Mejora e Innovación

**5.4.** Las ideas serán evaluadas en función de su originalidad, impacto potencial, viabilidad y relevancia para la mejora e innovación de la Institución.

**5.5.** Las ideas preseleccionadas, con base a mejor puntaje, según criterios definidos en el inciso anterior (5.4), serán notificadas y los proponentes tendrán la oportunidad de hacer una presentación más detallada ante el Comité de Evaluación.



## 6. Reconocimiento y Premiación

- 6.1. Se otorgará un reconocimiento en cada categoría mencionada. Los reconocimientos pueden incluir certificados, menciones honoríficas, bonificaciones o desarrollo profesional.
- 6.2. El Comité de Evaluación tendrá la responsabilidad de seleccionar a los ganadores en cada categoría, basándose en criterios predefinidos y objetivos. Su decisión será final y no estará sujeta a apelación.
- 6.3. Los ganadores serán anunciados y reconocidos durante una ceremonia especial de reconocimiento y celebración.

## 7. Estrategias de Comunicación y motivación

Comunicar y posicionar la “Campaña de innovación y Calidad” es fundamental para obtener la participación y el compromiso de los empleados. La combinación de las siguientes estrategias dependerá del alcance, el tiempo y disponibilidad presupuestaria consignada para la campaña en el ejercicio fiscal correspondiente:

- 7.1. **Comunicación Multicanal:** Combinación de canales de comunicación, como correos electrónicos, intranet, boletines, carteles físicos en las instalaciones y reuniones presenciales o visitas a departamentos/unidades para llegar a todos los empleados de manera efectiva. Estas visitas a Departamentos/Unidades, pueden ir acompañadas de dinámicas que dejen huella y motivación a los empleados, de participar con sus ideas de innovación y calidad.
- 7.2. **Lanzamiento Impactante:** Institución de un evento de lanzamiento para presentar la campaña de manera impactante. Incluye discursos inspiradores, casos de éxito previos y destaca la importancia de la innovación y la calidad para la Institución.
- 7.3. **Storytelling:** Compartir historias reales de cómo las ideas innovadoras y mejoras de calidad han impactado positivamente a la Institución en el pasado. Esto ayuda a inspirar a los empleados y a mostrar el valor de su participación.
- 7.4. **Material Visual Atractivo:** Diseñar materiales visuales atractivos, como infografías, videos cortos y presentaciones, que expliquen de manera clara y concisa los objetivos, beneficios y pasos clave de la campaña.
- 7.5. **Cascada de Comunicación:** Involucrar a los líderes y supervisores en la comunicación. Asegurándose de que comprendan la importancia de la campaña y puedan transmitir el mensaje a sus equipos de manera efectiva.
- 7.6. **Desafíos y Competencias:** Organizar desafíos o competencias relacionadas con la innovación y calidad. Estos eventos pueden incentivar la participación y generar un ambiente competitivo saludable.
- 7.7. **Sesiones de Capacitación:** Ofrecer sesiones cortas de capacitación para explicar en detalle la campaña, sus categorías y cómo los empleados pueden contribuir con ideas innovadoras y mejoras de calidad.
- 7.8. **Tablón de Ideas:** Establecer un tablón físico o virtual donde los empleados puedan visualizar el progreso quincenal de las ideas compartidas por empleados o equipos. Esto promueve la colaboración y el intercambio de conocimientos.
- 7.9. **Comunicación Regular:** Mantener a los empleados informados de los avances y resultados de la campaña a través de actualizaciones regulares por correo electrónico, reuniones de seguimiento o publicaciones en la intranet.

- 7.10. **Feedback Transparente:** Establecer canales para que los empleados puedan proporcionar feedback sobre la campaña y su implementación. Escuchar sus opiniones y adaptar según sus sugerencias, crea un sentido de participación.
- 7.11. **Testimonios de Éxito:** Capturar y compartir por diversos canales, los testimonios y experiencias de empleados/organizaciones que han participado en proyectos de mejora y han logrado mejorar tangiblemente sus procesos, mostrando ejemplos concretos de iniciativas exitosas.
- 7.12. **Foros de Discusión:** Crear espacios en línea o fuera de línea donde los empleados puedan discutir ideas, colaborar en proyectos y debatir sobre temas relacionados con la campaña.
- 7.13. **Grupos de WhatsApp:** Compartir material digital (Fichas/Boletines/Videos) con el apoyo de los administradores de los diferentes grupos de WhatsApp existentes entre los empleados del instituto.

## 8. Propiedad Intelectual y Uso de Ideas

- 9.1. Las ideas presentadas serán consideradas propiedad de la Institución.
- 9.2. El Instituto se reserva el derecho de implementar, modificar o adaptar las ideas, dando crédito a los empleados responsables.
- 9.3. En caso de implementación exitosa, se reconocerá a los empleados detrás de la idea.

## 9. Confidencialidad y Ética

La Institución garantizará la confidencialidad de las ideas presentadas, protegiendo la información sensible y asegurando que no se divulguen detalles que puedan perjudicar la competitividad o la reputación de la institución o empleados.

Sera obligatorio para empleados y miembros del comité evaluador, el no compartir información sensible o que pueda perjudicar la competitividad.

## 10. Modificaciones y Vigencia

Esta política puede ser modificado o actualizado en parte de la Institución a través de la evaluación del Comité de Mejora e Innovación, según propuestas o cambios de mejora sugeridos a la Unidad de Gestión de Calidad. Cualquier cambio será comunicado a todos los empleados de manera oportuna.



## 11. Aceptación y Cumplimiento

La participación en la Campaña de Innovación y Calidad implica la aceptación de todas las disposiciones aquí establecidas y el compromiso de cumplir con ellas.

Fecha de Entrada en Vigor: [Fecha de inicio de la campaña]

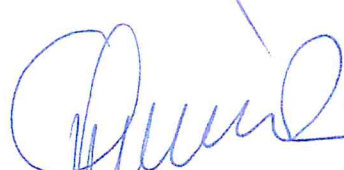
Esta política se mantendrá vigente hasta nuevo aviso. La institución agradece la contribución de sus empleados en la búsqueda constante de la mejora y la innovación.

  
Comisionado - Presidente del Comité de Mejora e Innovación  
Abg. Jorge Adalid Rodríguez

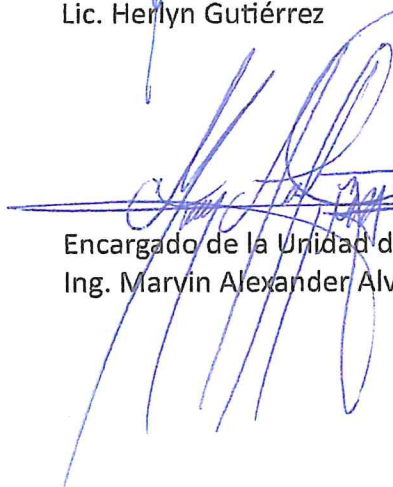


  
Secretaria del Comité de Mejora e Innovación  
Ing. Mariela Gomez



  
Gerencia Administrativa  
Lic. Herlyn Gutiérrez



  
Encargado de la Unidad de Gestión de Calidad  
Ing. Marvin Alexander Alvarez



## 12. Anexo

### 12.1. Control de Calificación y Evaluación de Ideas Innovadoras y de Calidad – SECCIÓN DE REGISTRO

| N°                                | TÍTULO DE LA IDEA                         | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                   | BENEFICIO ESPERADO                                                                               | NOMBRE DEL PARTICIPANTE | PUESTO DEL PARTICIPANTE | CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL | FUENTE DE OBTENCIÓN DE LA IDEA                                      | CATEGORÍA DE LA IDEA                    |
|-----------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|                                   | Título de la idea innovadora y de calidad | Descripción detallada de la Idea. Explicando la nueva forma o método de hacer las cosas, la idea de acción o modificación que permita tener un impacto positivo institucional en una o varias de las categorías descritas en el apartado N° 3 | Explica el impacto/beneficio directo esperado con la implementación de la nueva idea innovadora. |                         |                         |                                  | Fotografías, registros, documentos que evidencien el caso a mejorar | Según las descritas en el apartado N° 3 |
| N° Correlativo de Ideas recibidas |                                           |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                  |                         |                         |                                  |                                                                     |                                         |

### 12.2. Control de Calificación y Evaluación de Ideas Innovadoras y de Calidad – SECCIÓN DE CALIFICACIÓN

| CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE IDEAS INNOVADORAS    |                                                                                                             |                                                                                 |                                                                                          |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resuelve un problema/oportunidad de mejora vigente | Esta IDEA NO esta incluida en ninguna recomendación/propuesta expuesta por otra instancia interna o externa | Esta IDEA no esta incluida en un proyecto o plan de acción vigente o en proceso | La solución o idea es viable (Financiera, Legal, Ética, reputacional y/o Ambientalmetne) |
| AFIRMATIVO/NEGATIVO                                | AFIRMATIVO/NEGATIVO                                                                                         | AFIRMATIVO/NEGATIVO                                                             | AFIRMATIVO/NEGATIVO                                                                      |

\*Determinar si la idea califica para ser tomada en cuenta como una nueva idea de innovación y calidad, No podrá calificar si uno de los 4 criterios resulta "NEGATIVO".

**12.3. Control de Calificación y Evaluación de Ideas Innovadoras y de Calidad – SECCIÓN DE PUNTUACIÓN**

| <b>CRITERIOS DE PUNTUACIÓN</b> |                                                      |                         |                                              |
|--------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Originalidad</b>            | <b>Simplicidad en la Implementación o Viabilidad</b> | <b>Nivel de Impacto</b> | <b>Coherencia con Objetivos Estratégicos</b> |
| <b>1.0 - 25.0</b>              | <b>1.0 - 25.0</b>                                    | <b>1.0 - 25.0</b>       | <b>1.0 - 25.0</b>                            |

Se colocará un puntaje de 1 a 25 a cada uno de los 4 criterios según análisis del comité evaluador (Apartado 5.3.). Las condiciones para evaluar cada criterio son las siguientes:

**1. Originalidad**

- 5 Puntos: Se observa mínima originalidad de la idea
- 10 Puntos: Se observa baja originalidad de la idea
- 15 Puntos: Se observa mediana originalidad de la idea
- 20 Puntos: Se observa gran originalidad en la idea
- 25 Puntos: Se observa máxima originalidad en la idea

**2. Simplicidad en la Implementación (Viabilidad)**

- 05 Puntos: Alta complejidad de implementación o mínima Viabilidad
- 10 Puntos: Importante complejidad de implementación o poca Viabilidad
- 15 Puntos: Mediana complejidad de implementación o mediana Viabilidad
- 20 Puntos: Baja complejidad de implementación o alta Viabilidad
- 25 Puntos: Mínima complejidad de implementación o totalmente viable

**3. Nivel de Impacto positivo en la organización**

- 05 Puntos: Mínimo impacto de mejora (Tiempos/Satisfacción/calidad/ambiente laboral/...)
- 10 Puntos: Bajo impacto de mejora
- 15 Puntos: Mediano impacto de mejora
- 20 Puntos: Importante impacto de mejora
- 25 Puntos: Gran impacto de mejora

**4. Coherencia con los objetivos estratégicos**

- 05 Puntos: Mínima coherencia con los objetivos estratégicos
- 10 Puntos: Baja coherencia con los objetivos estratégicos
- 15 Puntos: Mediana coherencia con los objetivos estratégicos
- 20 Puntos: Alta coherencia con los objetivos estratégicos
- 25 Puntos: Total coherencia con los objetivos estratégicos

\*la Idea que logre 25 puntos en cada una de los criterios de puntaje, alcanza la puntuación máxima de 100.