



*“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”*

**Informe de Evaluación  
Plan de Mejora Institucional 2019-2020  
Noviembre-enero\*, 2020**

**Dirección de Planificación y Desarrollo  
Enero 10, 2020**

## Marco de Identidad del Ministerio Público

---

### Misión

Asegurar la persecución penal, en el ámbito de nuestras atribuciones, mediante la formulación e implementación de la política del Estado contra la criminalidad, así como proveer los servicios jurídicos administrativos atribuidos por las leyes.

### Visión

Ser referente regional de excelencia y disponer de un capital humano altamente capacitado y comprometido en la gestión de la investigación, persecución de los hechos punibles, resolución de conflictos, así como en la corrección y reinserción social de los condenados y la vigencia efectiva del Estado de derecho.

## Objetivos Estratégicos

---

El Ministerio Público ha establecido dentro de su Plan Estratégico relativo al período 2016-2020 los siguientes objetivos estratégicos:

### Objetivo Estratégico No. 1

Incrementar la eficacia en la lucha contra la criminalidad.

### Objetivo Estratégico No. 2

Favorecer la reinserción social de las personas en conflicto con la ley penal.

### Objetivo Estratégico No. 3

Mejorar la calidad y efectividad de los servicios al ciudadano.

### Objetivo Estratégico No. 4

Mejorar la efectividad del desempeño y de los resultados de la organización, mediante la implementación de estrategias e intervenciones de fortalecimiento institucional.

---

## **I. Objetivo**

---

Presentar los resultados de los avances en el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Mejora Institucional 2019-2020 entre agosto-octubre de 2019.

## **2. Antecedentes**

---

Durante el mes de mayo del año 2019, en cumplimiento a las disposiciones del Decreto Núm. 211-10, el Comité de Calidad realizó por tercera vez el autodiagnóstico institucional bajo el Modelo Marco Común de Evaluación -Modelo CAF por sus siglas en inglés-, que concluyó en el Plan de Mejora Institucional a ser ejecutado entre agosto de 2019 y diciembre de 2020, y que tomó en cuenta las lecciones aprendidas de la ejecución del Plan de Mejora 2018, para cumplir así el ciclo PDCA de mejora continua.

Al analizar estas lecciones, nos enfocamos en un menor número de acciones y en tiempos de ejecución más amplios, dado el tamaño y naturaleza de nuestra institución, lo que contribuirá a mejorar nuestra capacidad práctica de coordinación y las estrategias de cumplimiento para los futuros planes de mejora.

## **3. Alcance**

---

La evaluación de los avances del Plan de Mejora abarca el análisis de las doce (12) acciones de mejora que están contenidas en el mismo, a ser ejecutadas por las áreas consultivas y de apoyo del Ministerio Público.

## **4. Metodología**

---

Se dispone de un modelo de plantilla preparado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), cuya última pestaña se destina a la medición de los niveles de avance de las acciones en una escala de 0%, 25%, 50%, 75% y 100%, de acuerdo al grado de cumplimiento de las tareas pautadas para el logro de los objetivos.

El Departamento de Calidad en la Gestión tiene a su cargo la responsabilidad de analizar periódicamente las evidencias mostradas por los responsables de las ejecutorias, y elaborar los correspondientes informes con el estado del cumplimiento, a los fines de garantizar que se movilice la ejecución pertinente del plan.

Los informes son presentados al Comité de Calidad, que a su vez participa en el seguimiento a las acciones de mejora, aunque a raíz de la obligatoriedad de realizar autodiagnósticos CAF y disponer de planes de mejora para el Sector Público dominicano, reflejada en los indicadores No. 1 y 2 del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), también se remiten los informes al Ministerio de Administración Pública.

## 5. Resultados

---

### Acción de Mejora No. 1

#### **Asegurar un sistema o enfoque de gestión por procesos en toda la institución**

Sub-criterio: 1.2.1

Objetivo: Completar Manual de Procedimientos en todas las áreas y dependencias de la Procuraduría General de la República Dominicana.

Tiempo Inicio-Fin: Agosto 2019-Diciembre 2020

Responsable: Ana Suarez-Dirección de Planificación y Desarrollo

Indicador:

- a) Manuales revisados y socializados

#### Avances

1. Se crearon los equipos por dependencias y áreas para completar los Manuales de Procedimientos.
2. Se realizaron los levantamientos de los procesos y procedimientos a partir de reuniones con los distintos representantes de las áreas a levantar para su posterior documentación.
3. Se revisaron, aprobaron y socializaron los siguientes manuales: Manual de Fiscalías. Manual del Ministerio Público y Manual Penitenciario.
4. Los manuales del INACIF, Escuela del Ministerio Público, Escuela Nuevo Modelo y de los Servicios, se encuentran en proceso de revisión.

#### Resumen de evidencias

Manuales aprobados, socializados y disponibles en la Intranet.

#### Estado de cumplimiento: **86%**

De acuerdo a las evidencias, se refleja un avance significativo en tiempo y tareas de esta acción, sobre el objetivo de completar los Manuales de Procedimientos de la General de la República Dominicana. Queda pendiente de revisión final de los manuales que se encuentran en proceso de publicación.

---

### Acción de Mejora No. 2

#### **Motivar las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes**

Sub-criterio: 1.2.10

Objetivo: Promover una cultura de Gestión del Cambio y Liderazgo en el personal de supervisión

Tiempo Inicio-Fin: Agosto 2019-diciembre 2020

Responsable: Lissette Giha- Dirección de Gestión Humana

Indicador:

- a) Curso a personal directivo
- b) Cursos a supervisores

#### Avances

1. Convocatoria y participación en el Taller de Gestión Estratégica del Cambio.
2. Participación del personal directivo en formación sobre las Habilidades de Liderazgo.

## Resumen de evidencias

Invitación y foto de participantes en el Taller de Gestión Estratégica del Cambio.  
Correo inscripción disponibilidad INAP (Instituto Nacional de Administración Pública).

### Estado de cumplimiento: **70%**

La participación en el taller forma parte de la fase inicial para promover una cultura de gestión de cambio, por lo que se invitó a personas de áreas claves de la institución que puedan desarrollar a futuro la iniciativa del cambio. Así mismo, la convocatoria al personal directivo para la participación en el curso sobre Habilidades de Liderazgo, permite el desarrollo de nuevas estrategias para alcanzar con éxitos los objetivos de la institución.

---

## Acción de Mejora No. 3

### **Premiar los esfuerzos tanto individuales como equipos de trabajo a nivel institucional**

Sub-criterio: 1.3.9

Objetivo: Reconocer los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo a nivel institucional

Tiempo Inicio-Fin: Agosto 2019-Diciembre 2019

Responsable: Lissette Giha- Dirección de Gestión Humana

Indicador:

- a) Reconocimientos realizados
- b) Cantidad de reuniones socializadas sobre logros institucionales

### Avances

1. Se convocó por parte del Despacho una reunión de los principales directivos, con la finalidad de felicitar por los logros conseguidos, al obtener la máxima puntuación en Gestión Pública y Transparencia. Así mismo, se exhorto extender las felicitaciones a los demás miembros de cada equipo de trabajo.
2. Se envió correo institucional sobre las máximas puntuaciones obtenidas en Gestión Pública y Transparencia.

## Resumen de evidencias

Correo institucional sobre las máximas puntuaciones.

### Estado de cumplimiento: **40%**

---

## Acción de Mejora No. 4

### **Comunicar los resultados de los grupos de interés a nivel organizacional**

Sub-criterio: 2.1.1

Objetivo: Socializar los resultados de la identificación de los grupos de interés a la organización

Tiempo Inicio-Fin: Agosto 2019-Noviembre 2019

Responsable: Soltry Valerio- Dirección de Planificación y Desarrollo

Indicador:

- a) Correo electrónico masivo
- b) Resultados socializados

### Avances

1. Se procedió a identificar y levantar distintos grupos de interés de la organización para ser colocados en la matriz anteriormente socializada.
2. Se documentaron diversos grupos a partir del papel que estos desempeñan con las distintas dependencias de la Institución.

## Resumen de evidencias

Matrices de grupos de interés levantadas.

### Estado de cumplimiento: **25 %**

Se confirmaron importantes avances en tiempo y tareas de esta acción.

---

## Acción de Mejora No. 5

### **Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.**

Sub-criterio: 2.1.2

Objetivo: Crear las bases para la medición de la satisfacción en las áreas de servicio al ciudadano a nivel nacional

Tiempo Inicio-Fin: Junio 2019- Junio 2020

Responsable: Soltry Valerio- Dirección de Planificación y Desarrollo

Indicador:

- a) Porcentaje de las áreas de servicios con formulario de encuestas creado y tamaño de muestras definidas
- b) Procedimiento de medición de la satisfacción creado y difundido en las áreas de servicios

## Avances

1. Se verificaron dos (2) minutas de reunión entre los meses de agosto y septiembre 2018 para establecer las herramientas de medición de la satisfacción en las principales áreas de servicios, de acuerdo al levantamiento realizado en el Mapa de Producción. Estas reuniones se realizaron con la Dirección de Estadísticas y Análisis.
2. Se presentaron dos (2) formularios de encuesta aprobados y diagramados, uno para los Centros de Atención al Ciudadano (CAC), que proporcionan los servicios administrativos y jurídicos, y otro para las fiscalías, que atienden y procesan las denuncias de los ciudadanos a nivel nacional, adaptados cada uno a las características de prestación de estos servicios. Además, se pudo comprobar un instructivo de aplicación de encuesta para las fiscalías.
3. Se presentaron también los tamaños de muestra calculados por la Dirección de Estadísticas y Análisis, en base a las cantidades de cada tipo de servicio prestado en el 2017.
4. Se constató que se aplicaron las encuestas en los Centros de Atención al Ciudadano y en las 36 fiscalías a nivel nacional, para medir la satisfacción con respecto a los tres servicios requeridos en mayor volumen por los ciudadanos.
5. Se procedió a evaluar los resultados de las encuestas aplicadas en las fiscalías que atienden y procesan denuncias de los ciudadanos.
6. Se aplican encuestas de satisfacción en los Centros de Atención al Ciudadano para medir la profesionalidad y la cortesía en los servicios de Certificación de Buena Conducta y Certificación de Firmas Notariales.

## Resumen de evidencias

Minutas de reunión, formularios de encuesta, cuadros de tamaño de muestra, formularios de encuesta completados por el ciudadano, informe de resultados de las encuestas. Resultados de la aplicación trimestral para medir satisfacción en cuanto profesionalidad y cortesía de los servicios comprometidos.

### Estado de cumplimiento: **100%**

De acuerdo a las evidencias, se refleja un avance significativo en tiempo y tareas de esta acción, y se cumplió el objetivo de crear las bases para la medición de la satisfacción en las principales áreas de servicio al ciudadano a nivel nacional. Se han creado las herramientas de medición para los servicios que presta la Secretaría General en la sede, el servicio de orientación a víctimas y los que ofrece Abogado del Estado ante la Jurisdicción Inmobiliaria. Se evidencia el cumplimiento de la aplicación de las encuestas de satisfacción en los Centros de Atención al Ciudadano (CAC) de los servicios comprometidos.

---

### Acción de Mejora No. 6

#### **Comunicar al Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación sobre las iniciativas y los proyectos de las áreas**

Sub-criterio: 2.4.4

Objetivo: Remitir al Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación sobre sus iniciativas y proyectos.

Tiempo Inicio-Fin: Agosto 2019 - Noviembre 2019

Responsable: Pedro Fernández- Dirección de Planificación y Desarrollo

Indicador:

a) Matriz de proyectos

#### Avances

1. Se ha elaborado la comunicación por medio de la cual se instruirá a las áreas a filtrar los proyectos a través de la dirección designada de Planificación y Desarrollo, cuyo estatus se encuentra pendiente de firma.
2. Iniciativas comunicadas al Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación; Proyecto de Humanización del Sistema Penitenciario y Proyecto de Reciclaje Piensa Verde.

### Estado de cumplimiento: **25%**

En espera de que se firme la comunicación y se socialice a todas las áreas.

Correos electrónicos sobre implementación y ejecución de los proyectos. Perfil proyecto Piensa Verde.

---

### Acción de Mejora No. 7

#### **Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización**

Sub-criterio: 3.3.7

Objetivo: Elaborar y difundir un programa de evacuación de emergencia para la sede y el edificio contiguo (antigua Procuraduría General).

Tiempo Inicio-Fin: Mayo 2019- Marzo 2020

Responsables: Soltry Valerio- Dirección de Planificación y Desarrollo  
Jonathan Bobea- Dirección de Gestión Humana

Indicador:

a) Programa de evacuación de emergencia elaborado y socializado.

#### Avances

1. Se constató el inicio de la señalización de la ruta de evacuación en el cuarto nivel del edificio sede.
2. Se comprobó la solicitud remitida al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo para definir un programa de evacuación de emergencia.
3. Se realizó visita con la colaboración de la Defensa Civil para el levantamiento de informaciones sobre las instalaciones.

4. Se realizó la convocatoria para el primer equipo de brigadistas del edificio Sede para la implementación del Plan de Contingencia.
5. Se convocó al personal para realizar las capacitaciones sobre la implementación del Plan de Contingencia y Evacuación ya elaborado.

#### Resumen de evidencias

Fotos de la ruta de evacuación, correo remitido a la coordinadora del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, minuta reunión implementación del Plan de Contingencia Procuraduría General de la República y Suprema Corte de Justicia, convocatoria primer equipo de brigadistas del edificio Sede y la Comunicación del Plan de Contingencia.

#### Estado de cumplimiento: **100%**

Se confirmaron importantes avances en tiempo y tareas de esta acción.

---

#### Acción de Mejora No. 8

##### **Socializar el mapa de procesos clave con todas las áreas de la institución**

Sub-criterio: 5.1.1

Objetivo: Socializar el mapa de procesos claves

Tiempo Inicio-Fin: Septiembre 2019- Octubre 2019

Responsable: Mirna Crisóstomo- Dirección de Planificación y Desarrollo

Indicador:

a) Mapa de procesos socializado

#### Avances

1. El mapa se encuentra disponible en la intranet para que cualquier colaborador pueda acceder a él.
2. Durante el proceso de inducción, el mapa de procesos es socializado con el personal de nuevo ingreso.

#### Resumen de Evidencias

Presentación sobre la Macro-Estructura Orgánica en la inducción del personal de nuevo ingreso y fotos de la socialización del Mapa de Procesos.

#### Estado de cumplimiento: **100%**

Avances significativos en todas las tareas.

---

#### Acción de Mejora No. 9

##### **Finalizar la matriz de riesgos institucional**

Sub-criterio: 5.1.3

Objetivo: Finalizar y socializar la matriz de riesgos institucional

Tiempo Inicio-Fin: Mayo 2019- Abril 2020

Responsable: Norberto Hernández- Auditoría Interna

Indicador:

- a) Estado de cumplimiento de la matriz de riesgos institucional
- b) Informe de avances de matriz de riesgos
- c) Matriz de riesgos socializada



## Avances

1. Dentro de la primera fase de levantamiento se completaron 16 direcciones/unidades.
2. Dentro de la segunda fase de levantamiento se completaron 4 direcciones/unidades.

## Resumen de Evidencias

Matriz de Implementación de Riesgos

### Estado de cumplimiento: **78%**

Actualmente se ha trabajado la implementación en 28 áreas. Sin embargo, en el transcurso de la implementación se podrían añadir otros departamentos considerados de importancia por la operatividad del mismo.

## Acción de Mejora No. 10

### Indicar el horario de atención al cliente de todos los servicios a nivel nacional

Sub-criterio: 6.2.2.1

Objetivo: Indicar en la página web institucional horarios de atenciones a nivel nacional

Tiempo Inicio-Fin: Agosto 2019- Marzo 2020

Responsable: Karen Brito- Dirección de Tecnología de la Información

Indicador:

a) Horarios de servicios disponibles en la página web de las fiscalías, procuradurías especializadas, escuelas y dependencias.

## Avances

1. Colocación del horario de servicio de las fiscalías que brindan servicios al ciudadano.

## Resumen de Evidencias

Horario de servicio de las fiscalías colocado en el Portal Institucional.

### Estado de cumplimiento: **25%**

Avances significativos. Pendiente de colocar demás áreas.

## Acción de Mejora No. 11

### Contar con evidencias de la eficiencia de todos los canales de información

Sub-criterio: 6.2.3.1

Objetivo: Crear herramienta para medir la eficiencia de los canales de comunicación

Tiempo Inicio-Fin: Septiembre 2019- Mayo 2020

Responsable: Karen Brito- Dirección de Tecnología de la Información

Indicador:

a) Matriz elaborada con la cantidad de visitas y tiempo de navegación de los usuarios y nivel de interacción en las redes sociales

## Avances

1. La Dirección de Tecnología de la Información implementó la herramienta para la medición de las visitas al portal web.
2. La Dirección de Comunicaciones ha creado herramienta para generar los reportes de interacción en las redes sociales.

## Resumen de Evidencias

Resultados cantidad de visitas mensuales periódicas en la página web.

Reporte generado de los resultados de las visitas mensuales periódicas en las redes sociales.

### Estado de cumplimiento: **100%**

La institución actualmente cuenta con herramientas para la medición de la eficiencia de los canales de comunicación, tanto en la página web como en las redes sociales.

### Acción de Mejora No. 12

#### Disponer de un Plan de Comunicación Externa

Sub-criterio: 8.2.2

Objetivo: Planificar la comunicación, sensibilizando a los autores principales y autoridades relevantes para:

- a) Garantizar el despacho informativo de acuerdo a la línea institucional.
- b) Armonizar el manejo interinstitucional de la información que se ofrece a los medios de comunicación.
- c) Fortalecer el manejo de los medios en cuanto a las garantías judiciales del debido proceso.

Tiempo Inicio-Fin: Julio 2019- Julio 2020

Responsable: Julieta Tejada-Dirección de Comunicaciones

Indicador: Plan de comunicación elaborado y socializado

#### Avances

1. Se dispone de un plan de comunicación, a un año.
2. Se constató que se trabaja muy de cerca con la Dirección de Campañas Sociales para garantizar el despacho de la información de acuerdo a la imagen institucional.
3. Se dispone del lineamiento de manejo para las redes sociales y la certificación EI: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

#### Resumen de Evidencias

Plan de comunicación externa

Correos electrónicos intercambiados con la Dirección de Campañas Sociales.

Pantalla de portal web con sello Nortic EI

### Estado de cumplimiento: **85%**

Avances significativos en todas las tareas. Pendiente socializar el plan de comunicación.

## 6. Recomendaciones

---

Es común, que durante la ejecución de los planes de mejora (multidisciplinarios) se presenten dificultades en motorizar algunas de las acciones, por lo que se recomienda convocar una reunión extraordinaria del Comité de Calidad con los responsables de las acciones para informarles los resultados de este informe, de manera que se puedan examinar y subsanar las dificultades para los avances esperados.

## 7. Conclusión

---

A continuación se presenta el resumen de avances de cada una de las acciones del Plan de Mejora 2019-2020 para agosto-octubre 2019.

No.	Acción de Mejora	Avance Agosto-octubre 2019
I	Asegurar un sistema o enfoque de gestión por procesos en toda la institución	86%

2	Motivar las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes	70%
3	Premiar los esfuerzos tanto individuales como equipos de trabajo a nivel institucional	40%
4	Comunicar los resultados de los grupos de interés a nivel organizacional	25%
5	Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	100%
6	Comunicar al Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación sobre las iniciativas y los proyectos de las áreas	25%
7	Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización	100%
8	Socializar el mapa de procesos clave con todas las áreas de la institución	100%
9	Finalizar la Matriz de Riesgos Institucional	78%
10	Indicar el horario de atención al cliente de todos los servicios a nivel nacional	25%
11	Contar con evidencias de la eficiencia de todos los canales de información	100%
12	Disponer de un Plan de Comunicación Externa	85%
<b>Nivel de avance</b>		<b>70 %</b>

## 8. Anexos

---

Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.

---

## Anexos

### Acción de Mejora no. I

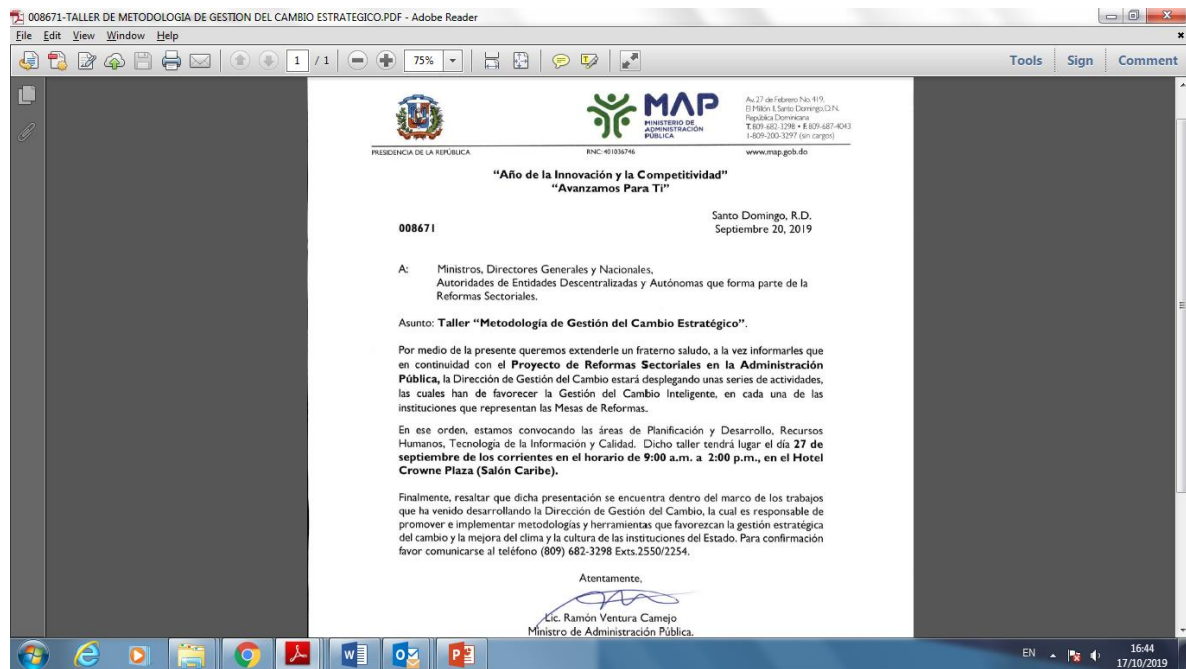
The screenshot shows a web browser window with the URL [intranet.pgr.gob.do/PGR/DocumentoGestionHumana/Index/9](http://intranet.pgr.gob.do/PGR/DocumentoGestionHumana/Index/9). The page features the 'INTRANET' logo and navigation links: MIS OPCIONES, PORTAL INSTITUCIONAL, TRANSPARENCIA, BOLETINES DE SEGURIDAD, and CORREO INTERNO. A breadcrumb trail indicates the current location: 'Usted está en / Inicio / Documentos Institucionales /'. The main content area is titled 'DOCUMENTOS INSTITUCIONALES' and contains a folder icon labeled 'NORMAS BASICAS DE CONTROL INTERNO (NOBACI)'. Below this is a table with a blue header 'DESCRIPCIÓN' listing several documents:

DESCRIPCIÓN	
	Manual de Políticas y Procedimientos
	Manual de Cargos
	Manual de Políticas Administrativas
	Código de Ética Institucional
	Plan de Seguridad
	Manual de Políticas y Procedimientos de Comunicación

The Windows taskbar at the bottom shows the system clock at 16:56 on 17/10/2019, along with various application icons.

\*Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.

## Acción de Mejora 2



\*Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.

CAPACITACIONES DISPONIBLES EN EL INAP - Mensaje (HTML)

ARCHIVO MENSAJE

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Más + Reunión Mover a: ? Al jefe Correo electrón... Listo Responder y eli... Crear nuevo Reglas + OneNote Acciones - Mover Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Relaciones - Seleccionar - Buscar Zoom

Eliminar Responder Pasos rápidos Mover Etiquetas Edición Zoom

jue 10/10/2019 10:29  
Gestión Humana  
CAPACITACIONES DISPONIBLES EN EL INAP

Para Todos-PGR

Mensaje INAP formulario..xlsx (141 KB)

<b>Manejo Efectivo del Tiempo</b>	Programación Abierta	12	Martes y jueves 15,17 y 22 de octubre de 2019 de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
<b>Simplificación de Trámites</b>	Programación Abierta	24	Lunes, miércoles y viernes 14, 16, 18, 21, 23 y 25 de octubre de 2019 de 3:00 p.m. a 7:00 p.m.
<b>Inducción a la Administración Pública - Nivel 1</b>	Programación Abierta	15	Lunes, miércoles y viernes 14,16,18 de octubre de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y 21 de octubre de 2019 de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
<b>Identificación, Análisis, Diseño y Documentación de Procesos</b>	Programación Abierta	24	Lunes, miércoles y viernes 14,16,18,21,23 y 25 de octubre de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
<b>Habilidades de Liderazgo para Directivos Públicos</b>	Programación Abierta	16	Miércoles y viernes 16,18,23 y 25 de octubre de 2019 de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

EN 15:25 10/01/2020

\*Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.

## Acción de Mejora 3

mié 28/08/2019 9:57  
Argelia Claribel Sanchez Perez  
RV: PGR ALCANZA MÁXIMAS PUNTUACIONES

Para Soltry Valerio Minaya

De: Gestion Humana  
Enviado el: Thursday, May 23, 2019 2:43 PM  
Para: Todos-PGR  
Asunto: PGR ALCANZA MÁXIMAS PUNTUACIONES

**PGR ALCANZA MÁXIMAS PUNTUACIONES EN GESTIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA**

100 PUNTOS En Normas Básicas de Control Interno	98 PUNTOS En Tecnologías de la Información	97 PUNTOS En Cumplimiento de la Ley 300-01 Sobre Acceso a la Información	
97 PUNTOS En Transparencia Gubernamental	94 PUNTOS En Mecanismos de la Administración Pública	93 PUNTOS En Organizaciones Públicas	90 PUNTOS En Gestión Presupuestaria

\*Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.

# Acción de Mejora 4

3. Grupos de Interés-Recursos Humanos - Word

HERRAMIENTAS DE TABLA

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA DISEÑO PRESENTACIÓN Soltry Valerio Minaya

Calibri (Cuerpo) 11 Fuente Párrafo

AaBbCcDd AaBbCc AaBbCc AaBb AaBbCcDd AaBbCcDd AaBbCcDd AaBbCcDd

Normal Título 1 Título 2 Puesto Subtítulo Énfasis sutil Énfasis

Buscar Reemplazar Seleccionar

Portapapeles Pegar Copiar Copiar formato

MINISTERIO PÚBLICO

**GRUPOS DE INTERÉS**

Nombre	Tipo de Relación	Sector/Categoría	Nivel de Impacto
<b>Dirección de Gestión Humana</b>			
Ministerio de Administración Pública (MAP)	Órgano rector del empleo público y de los distintos sistemas y regímenes previstos por la Ley de Función Pública, del fortalecimiento institucional de la Administración Pública, y del desarrollo del gobierno electrónico, y de los procesos de evaluación de la gestión institucional. Proponer y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la función pública del Estado, y calificar el respeto de los derechos de los servicios públicos en el marco de la presente Ley 41-08 de Función Pública.	Gobierno	Alto
Ministerio de Hacienda	El Ministerio de Hacienda es una dependencia de la Presidencia de la República Dominicana responsable de elaborar, ejecutar y evaluar la política fiscal, que comprende los ingresos, los gastos y el financiamiento del sector público, asegurando su sostenibilidad en el marco de la política económica del Gobierno y la Estrategia Nacional de Desarrollo. La relación con este Ministerio es con respecto a las pensiones.	Gobierno	Alto
Ministerio de la Mujer	El Ministerio de la Mujer es una dependencia de la Presidencia de la República Dominicana.	Gobierno	Moderado

PÁGINA 1 DE 5 1462 PALABRAS ESPAÑOL (REPÚBLICA DOMINICANA)

EN 17:38 17/10/2019

2. Grupos de Interés- Planificación y Desarrollo - Word

HERRAMIENTAS VISTA

MINISTERIO PÚBLICO

**GRUPOS DE INTERÉS**

Nombre	Tipo de Relación	Sector/Categoría	Nivel de Impacto
<b>Planificación y Desarrollo</b>			
Ministerio de Administración Pública (MAP)	Órgano rector del empleo público y de los distintos sistemas y regímenes previstos por la Ley de Función Pública, del fortalecimiento institucional de la Administración Pública, y de los procesos de evaluación de la gestión institucional; tiene como funciones primordiales: a) Garantizar la profesionalización de la Administración Pública e implantar un sistema nacional y moderno de gestión de los recursos humanos; b) Diseñar, ejecutar y evaluar políticas, planes y estrategias para el fortalecimiento institucional de la Administración Pública, proponiendo reformas de las estructuras orgánica y funcional de la misma; c) Proponer y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la función pública del Estado, implantando modelos de	Gobierno	Alto
Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEFYD)	gestión de Calidad y promoviendo la evaluación del desempeño institucional. El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo es el Órgano Rector responsable de conducir y coordinar el proceso de formulación, gestión, seguimiento y evaluación de las políticas macroeconómicas y de desarrollo sostenible; del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y del Ordenamiento y la Ordenación del territorio; formular la Estrategia de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, incluyendo la coordinación necesaria a nivel municipal, provincial, regional, nacional y sectorial, para garantizar la debida coherencia global entre políticas, planes, programas y acciones. La relación con este Ministerio es coordinar el proceso de formulación, gestión, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.	Gobierno	Alto
Ministerio de Hacienda	El Ministerio de Hacienda es una dependencia de la Presidencia de la República Dominicana, responsable de elaborar, ejecutar y evaluar la política fiscal, que comprende los ingresos, los gastos y el financiamiento del sector	Gobierno	Alto

PANTALLAS 1-2 DE 4

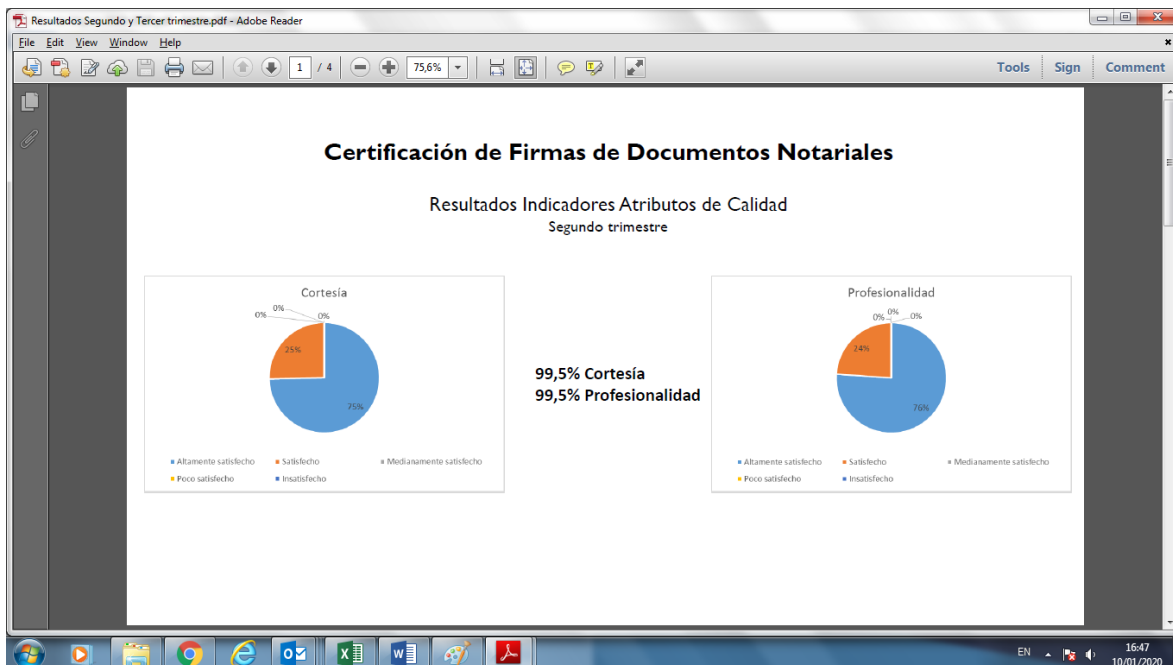
EN 17:41 17/10/2019

\*Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.

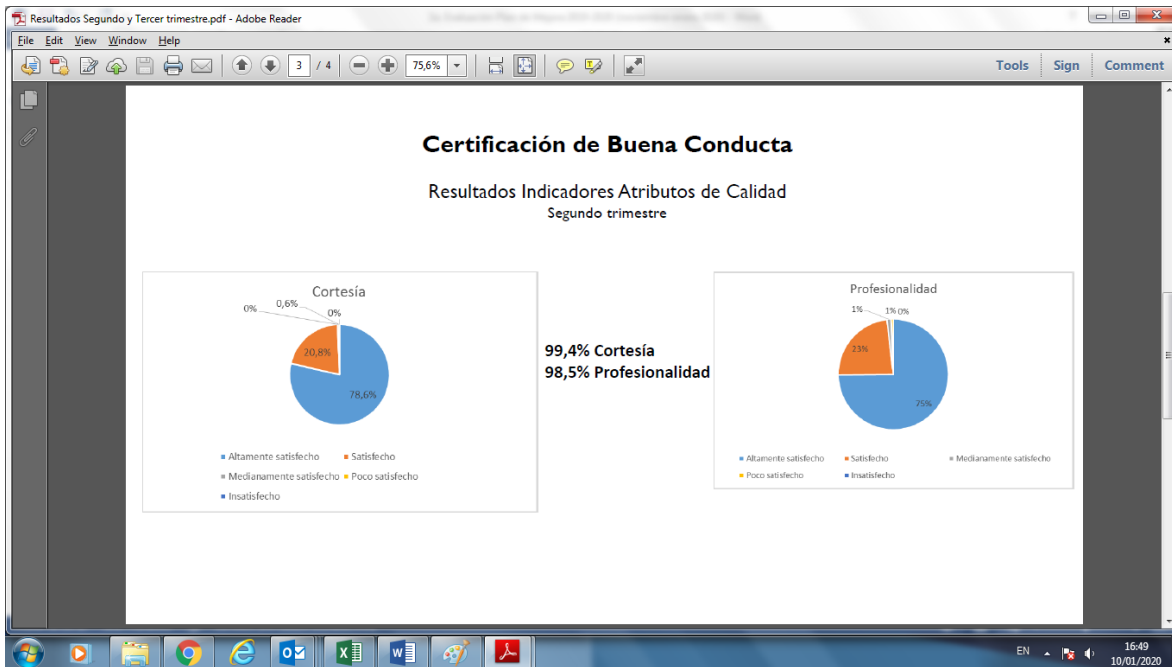


## Acción de Mejora 5

### Informe de Resultados de la Aplicación de la Primera Encuesta Satisfacción a los Usuarios de los Servicios de Recepción y Atención a Denuncias/Querrelas en Fiscalías



\*Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.



\*Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.

## Acción de Mejora 6

RV: Ejecución Financiera 4to Trimestre 2019 - Mensaje (HTML)

ARCHIVO MENSAJE

Eliminar Eliminar Responder Responder a todos Reunión Más +

Mover a: ? Al jefe Correo electrón... Listo Responder y eli... Crear nuevo

Reglas - OneNote Acciones -

Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir

Buscar Relacionadas - Zoom

Eliminar Eliminar Responder Responder a todos Reunión Más + Pasos rápidos Mover Acciones - Etiquetas Edición Zoom

Jue 09/01/2020 15:56  
Hamlet Rafael Duran Sanchez  
RV: Ejecución Financiera 4to Trimestre 2019  
Para Soltry Valerio Minaya

Mensaje Plan de Humanización - Ejecución Financiera SNIP 2019 y 2020 29.11.19.xlsx (51 KB)

Tal y como conversamos aquí te dejo una matriz con la ejecución financiera del año 2019, en la cual podrás encontrar los montos que se han colocado durante el año hasta el mes de septiembre y de la cual nos están pidiendo en Inversión Pública la ejecución del último trimestre y la proyección para el año 2020.

El día de mañana estaré pasando por tu oficina para que trabajemos con esto.

Por el momento es todo que pases feliz resto de la tarde,

**Hamlet Durán Sánchez**  
Encargado de Formulación y Monitoreo de Planes, Programas y Proyectos  
Procuraduría General de la República  
809-533-3522 Ext. 1289 / [hamlet.duran@pgr.gob.do](mailto:hamlet.duran@pgr.gob.do)  
Celular: **849-357-7545**  
Ave. Jiménez Moya esq. Juan Ventura Simó, Palacio de Justicia  
Centro de los Héroes, Constanza, Maimón y Estero Hondo  
<http://www.pgr.gob.do>

MINISTERIO PÚBLICO | PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
Conoce lo que tu Ministerio Público hace por ti

EN 16:53 10/01/2020

Perfil Procuraduría Piensa Verde.pdf - Adobe Reader

File Edit View Window Help

Tools Sign Comment

2 / 9 66,7%

MINISTERIO PÚBLICO  
PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
Iniciativa: Procuraduría General de la República "Piensa Verde"

**DATOS GENERALES**

**NOMBRE DE LA INICIATIVA:** Procuraduría General de la República "Piensa Verde"

**ÁREA RESPONSABLE:** Dirección de Planificación y Desarrollo

**PERSONA RESPONSABLE:** Encargada de Calidad en la Gestión

**ÁREAS INVOLUCRADAS:**

- Dirección Administrativa y Financiera (Departamento de Compras y Contrataciones/Sub-dirección Administrativa/Servicios Generales)
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección de Campañas Sociales

**DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA**

La iniciativa Procuraduría General de la República "Piensa verde" se enmarca dentro de las acciones de la institución para contribuir a la Agenda 2030 para el Desarrollo

EN 16:56 10/01/2020

\*Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.

## Acción de Mejora 7

### Minuta reunión levantamiento Defensa Civil- SISTAP

RV: 7ma minuta Plan de Contingencia Procuraduría y Suprema Corte - Mensaje (HTML)

ARCHIVO MENSAJE

Eliminar Eliminar Responder Responder Reenviar Más + Reunión

Mover a: ? Al jefe Correo electrónico... Listo Responder y eli... Crear nuevo

Pasos rápidos Mover Reglas - OneNote Acciones -

Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir

Buscar Relacionadas - Seleccionar - Zoom

Eliminar

lun 08/04/2019 11:23  
Jonathan Bobea Roberts  
RV: 7ma minuta Plan de Contingencia Procuraduría y Suprema Corte  
Para Soltry Valerio Minaya  
Respondió a este mensaje el 08/04/2019 11:29.

**"Implementación del Plan de Contingencia, Procuraduría General de la República y Suprema Corte de Justicia"**

- Reunión no: 7
- Integrantes:
  - a. Sr. Carlos Mora, miembro de la Defensa Civil.
  - b. Sra. Chrissalis Abreu, miembro de la Defensa Civil.
  - c. Coronel Joran José Báez Fernández, Encargado de Seguridad Militar y Policial de la Procuraduría General de la República.
  - d. Tte. Cnel. Oscar Rosario Martínez, Seguridad Militar.
  - e. Tte. Pedro Javier Gómez, Encargado de Operaciones Seguridad Militar.
  - f. Sr. Emil García, en representación de la Sra. Hernileidys Burgos de la Suprema Corte de Justicia.
  - g. Sr. Cirilo Román, del Departamento de Mantenimiento.
  - h. Sr. Jonathan Bobea Roberts, miembro comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP).

Temas tratados:

- Se culminó el recorrido de todo el edificio Sede de Procuraduría y Suprema, identificando los mecanismos contra incendios (extintores y sistemas de agua), las señalizaciones de ruta de evacuación, espacios a liberarse en caso de emergencia, entre otros.
- A raíz del levantamiento, los miembros de la Defensa Civil realizarán el reporte general del levantamiento de información en 3 días laborables aproximadamente.
- Cuando esté listo reporte, se coordinará una reunión de la mesa de trabajo de Procuraduría y Suprema para conocer el diagnóstico e iniciar con las siguientes actividades.

De tener alguna otra novedad le estaremos informando.

Ver más acerca de Jonathan Bobea Roberts.

vie 24/05/2019 8:27  
Gestion Humana  
CONVOCATORIA: BRIGADISTAS PGR  
Para Todos-SedeCentral



## CONVOCATORIA BRIGADISTAS PGR ¡ÚNETE!

Con el propósito de fortalecer los sistemas de seguridad de la institución y garantizar un ambiente laboral más seguro, la Procuraduría General de la República te hace un llamado para que te unas al

**Primer equipo de Brigadistas del edificio Sede  
para la implementación del Plan de Contingencia.**

**¡Conviértete en un agente de cambio!**

Ayuda a tus compañeros/as a responder de manera oportuna ante cualquier emergencia o eventualidad que pudiese ocurrir en el entorno laboral.



Primeros auxilios



Combate contra incendios



Evacuación



Huracanes, tormentas, etc.

**¿Cuáles son los Requisitos?**

\*Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.

ARCHIVO MENSAJE

CAPACITACIONES SOBRE EL PLAN DE CONTINGENCIA Y EVACUACIÓN - Mensaje (HTML)

Ignorar  
Correo no deseado  
Eliminar  
Responder  
Responder a todos  
Reenviar  
Más  
Reunión

Mover a: ?  
Al jefe  
Correo electróni...  
Listo  
Responder y eli...  
Crear nuevo

Reglas  
OneNote  
Acciones

Marcar como no leído  
Categorizar  
Seguimiento

Etiquetas

Buscar  
Relacionadas  
Seleccionar

Zoom

Zoom

jue 19/09/2019 14:27  
Gestion Humana  
CAPACITACIONES SOBRE EL PLAN DE CONTINGENCIA Y EVACUACIÓN

Para Todos-PGR

Mensaje Comunicación Plan de Contingencia.pdf (335 KB)

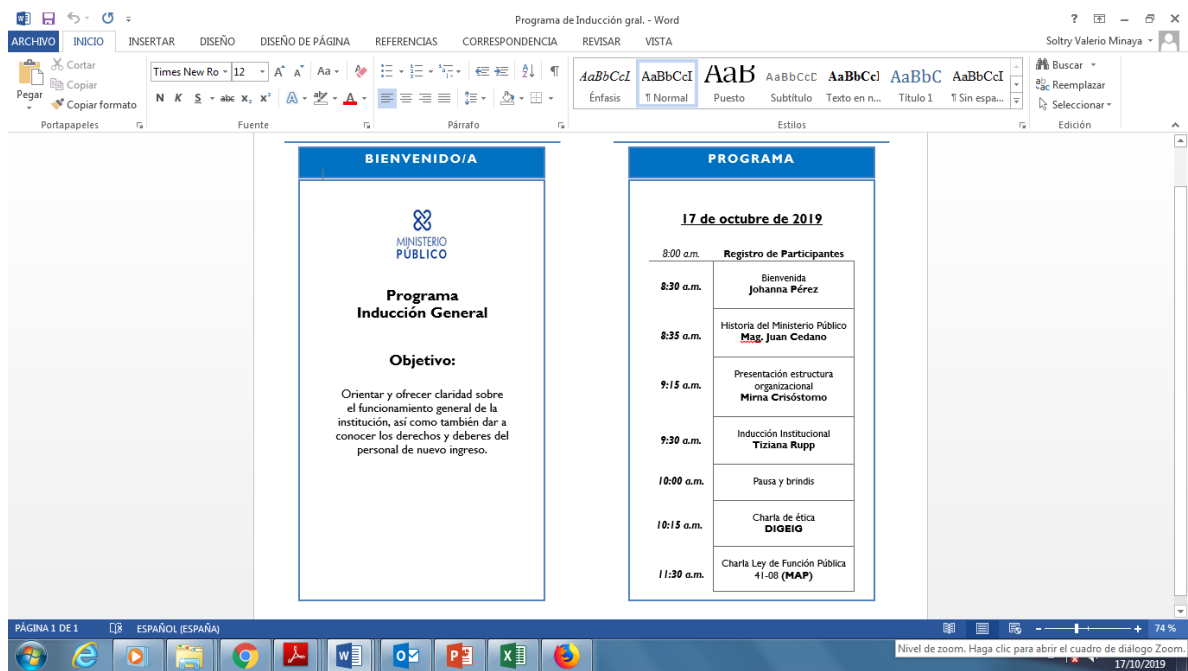
**CAPACITACIONES  
SOBRE EL PLAN  
DE CONTINGENCIA  
Y EVACUACIÓN**

Elige la fecha y horario que más te convenga para participar en la capacitación de este mes de septiembre a impartirse a todo el personal del edificio sede:

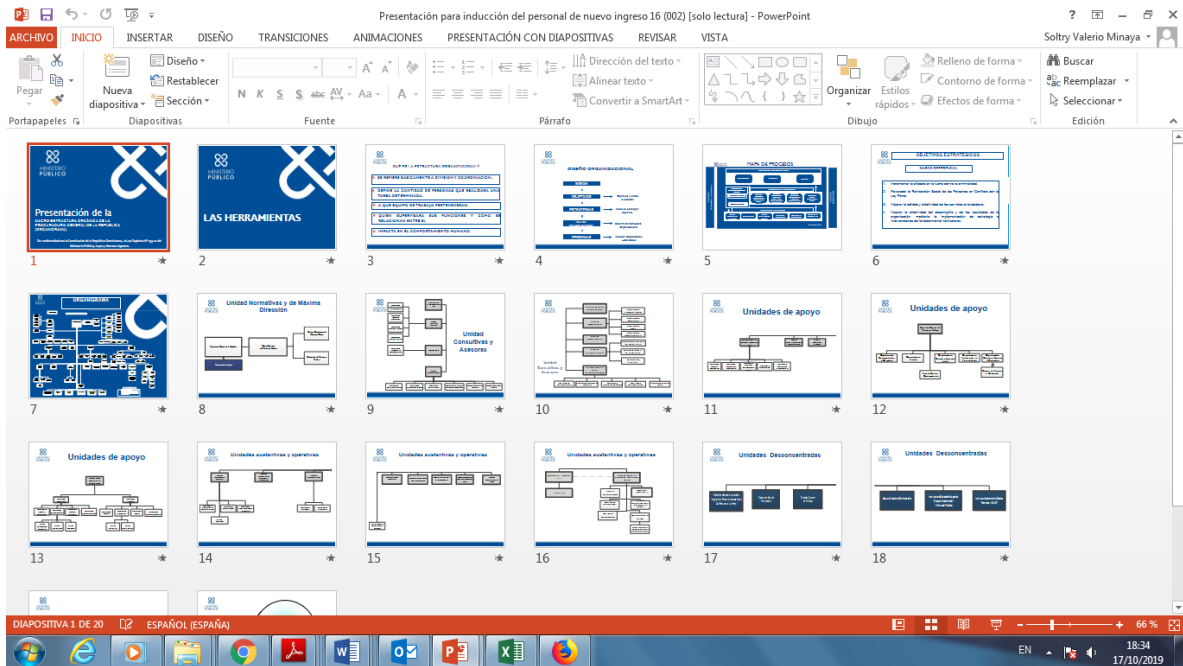
<b>Lunes 23</b>	<b>Jueves 26</b>
10:00 a.m. a 12:00 p.m.	10:00 a.m. a 12:00 p.m.
2:00 p.m. a 4:00 p.m.	2:00 p.m. a 4:00 p.m.

\*Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.

## Acción de Mejora 8



\*Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.



\*Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.

## Acción de Mejora 9

ESTATUS IMPLEMENTACION MATRIZ DE RIESGOS.pdf - Adobe Reader

File Edit View Window Help

Tools Sign Comment

8/21/2019

Procuraduría General de la República  
"Año de la Innovación y la Competitividad"

Contraloría General de la República

ESTATUS IMPLEMENTACION DE LAS MATRICES DE RIESGOS POR DIRECCIONES  
AL 21 de Agosto del 2019

Cronegrama	Dirección / Unidad	Responsable	Estatus
	Carrera del Ministerio Público	Lic. Víctor Lara	Completada / Por corregir
	Centro Corrección y Rehabilitación La Isleta, Moca (CCR)	Lic. Bernardo Mejía	En proceso / Faltan áreas
	Departamento Abogado del Estado	Mag. Gedecón Platon Bautista	Completada / Por corregir
	Departamento Legal Administrativo	Licda. Marisol Silvestre	Completada / Por corregir
	Dirección Contra la Violencia de Género	Dra. Ana Andrea Vila Camacho	Completada / Por corregir
	Dirección de Bienes Inmuebles	Lic. Alejandro Ríos	Completada / Por corregir
	Dirección de Campañas Sociales	Licda. Leiza Fontana	Completada / Por corregir
	Dirección de Dictámenes y Litigios	Mag. Adjunta Carmen Díaz Arriésquita	Completada / Por corregir
	Dirección Especializada Contra Tráfico Ilicito de Migrantes y Trata	Lic. Bienvenido Ventura	Completada / Por corregir
1ra. Fase	Dirección Estadísticas y Análisis	Lic. Bladimir Hernández	No entregada
	Dirección Gestión Humana	Licda. Faride Guerrero	Completada / Por corregir
	Dirección Nacional de Atención a Víctimas	Dra. Gloriana Montás	Completada / Por corregir
	Dirección Prevención Contra la Criminalidad	Licda. Shily Núñez	Completada / Por corregir
	Dpto. Servicios Representación Legal de los Derechos de las Víctimas	Mag. Virgilio Peralta	Completada / Por corregir
	Fiscalía de Santiago	Lic. José Francisco Núñez	En proceso / Faltan áreas
	PGASE Central	Lic. Francisco Polanco Ureña	Completada / Por corregir
	Procuraduría Especializada para el Tráfico y Control de Armas	Licda. Maritza Feliz	Completada / Por corregir
	Unidad de Derechos Humanos	Licda. Danissa Cruz Taveras	Completada / Por corregir
	Unidad de Investigaciones Criminales	Dr. José Manuel Aguiló	Completada / Por corregir
	Dirección Tecnología de la Información	Ing. Javier Forteza	En Proceso de Entrega
	Dirección Nacional Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal	Lic. Carorila Herrera	Completada / Por corregir
	Procuraduría General Administrativa	Dr. César Jazmin	En Proceso de Entrega
	Dirección Nacional de Niños Niñas y Adolescentes	Licda. Olga Dinal Ilaverías	Completada / Por corregir
	Escuela Nacional Penitenciaria	Dr. Ismael Paniagua	Completada / Por corregir
	Instituto de	Lic. Guadalupe	Completada / Por corregir

2da. Fase

EN 18:51 17/10/2019

\*Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.



## Acción de Mejora 10

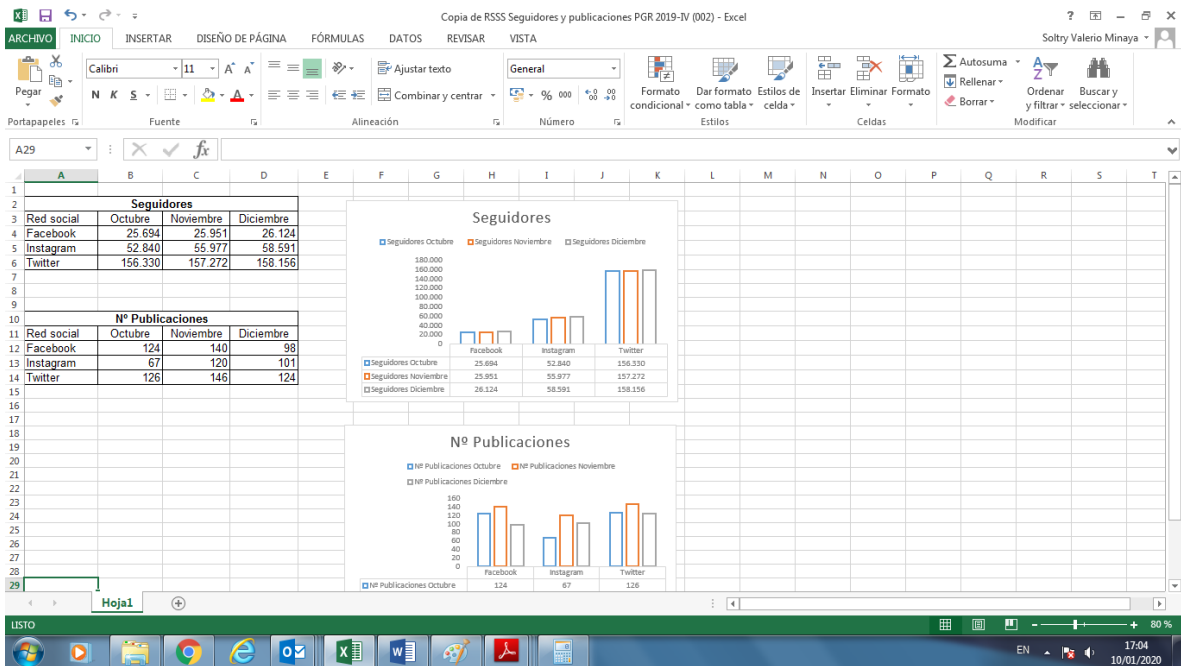
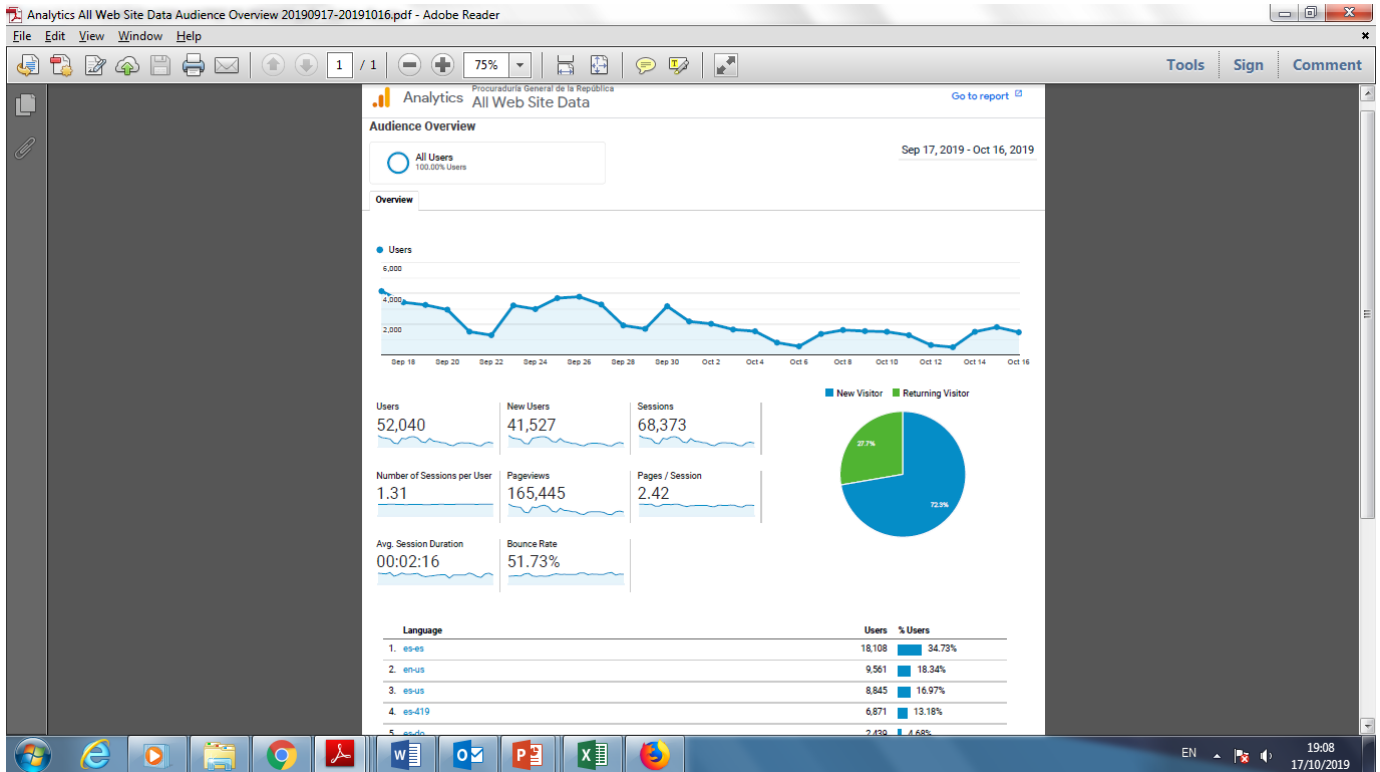
The screenshot shows a web browser window with the URL [pgr.gob.do/servicios/certificacion-de-buena-conducta/](http://pgr.gob.do/servicios/certificacion-de-buena-conducta/). The page features a navigation menu with 'Inicio', 'Sobre Nosotros', 'Servicios', 'Transparencia', and 'Sala de Prensa'. A prominent 'Importante' notice states that users must apply in person at a Citizen Attention Center (CAC). Below this, two columns provide service details:

HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN	COSTO
<p><b>En línea</b> 24 horas, 7 días a la semana <b>Centros de Atención al Ciudadano</b> Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 4:30 p.m. <b>Punto GOB Megacentro</b> Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábado: 9:00 a.m. a 3:00 p.m. <b>Punto GOB SAMBIL</b> Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Sábado: 9:00 a.m. a 6:00 p.m. <b>Fiscalías Regionales</b> Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 4:30 p.m.</p>	<p>RD\$600.00</p>

A blue banner at the bottom of the page contains a cookie consent message: 'Este sitio web utiliza cookies para que tengas la mejor experiencia de usuario. Si continúas navegando estás dando tu consentimiento. Más Información' with an 'Aceptar' button. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 19:06 on 17/10/2019.

\*Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.

## Acción de Mejora II



\*Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.

## Acción de Mejora 12

### Norma NORTIC E I

Procuraduría General de la República

Inicio Sobre Nosotros Dependencias Transparencia Servicios Sala de Prensa

QUE CONDENA A LA EMPRESA ENERBAER

Concurso Interno para Selección de Titularidades del Ministerio Público

Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos

ENTRAR

VEA Y DESCARGUE

Discurso del Procurador General de la República, Juan Rodríguez, al presentar ejecución formal del caso Odebrecht.

INSTITUCIONES RELACIONADAS

Avanzando juntos por la nación.

Procuraduría General de la República (PGR)  
Ave. Jiménez Moya esq. Juan Ventura Simó, Centro de los Héroes, Santo Domingo, República Dominicana  
Tel: 809-333-3322 | Email: info@pgr.gob.do

Terminos de Uso | Políticas de Privacidad | Preguntas Frecuentes

©2018 Todos los Derechos Reservados

REPÚBLICA DOMINICANA

### Minutas de Reunión del Comité de Medios Web

Acta de Reunión CAMWEB - OCTUBRE.pdf - Adobe Acrobat Pro

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

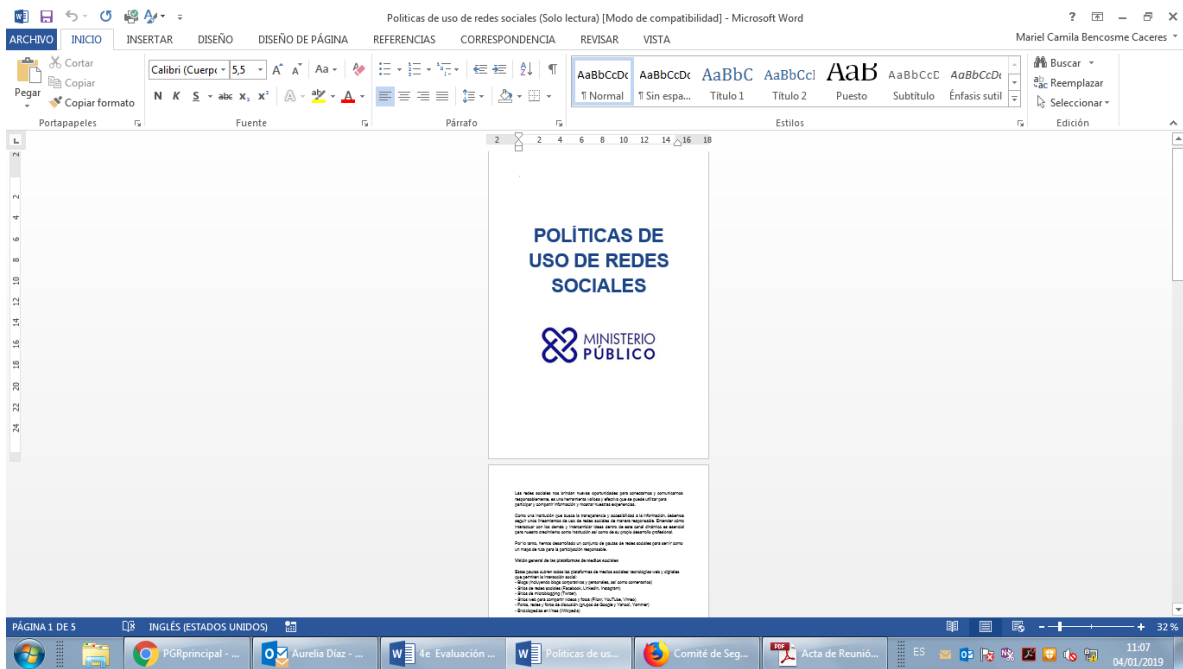
Crear

Herramientas Comentario Compartir

Acta de Reunión

Reunión del Comité de Medios Web		
Fecha: 24 de octubre, 2018	Hora: 11:00 a.m.	Lugar: Área Comedor 5to. Piso
Tipo de reunión:	Interna	
Reunión convocada por:	Karen Brito, Dirección de Tecnología de la Información	
Participantes	1. Javier Forteza – Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación 2. Karen Brito – Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación 3. Lidia Clefo – Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación 4. Bianca Vela – Dirección de Comunicaciones 5. Mónica Herrera – Dirección de Comunicaciones 6. Argelia Sanchez – Dirección de Gestión Humana 7. Felix Rosario – Departamento de Acceso a la Información 8. Aurelia Díaz – Departamento de Calidad en la Gestión 9. Annette Jorge – Departamento Legal	
Temas de Agenda	1. Normativas TIC de la Optic. 1.1 Chat interactivo. 1.2 Mensaje del IVR (central telefónica). 1.3 Foro 1.4 Manual de procedimientos para el tratamiento de la Información personal. 2. Nueva Resolución para el Sub-Portal de Transparencia. 3. Líneas Gráficas dependencias.	

# Políticas de Uso de Redes Sociales



\*Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en el Departamento de Calidad en la Gestión.