



**"AÑO DEL FOMENTO DE LAS EXPORTACIONES"**

**01992**

Santo Domingo, D.N.  
12 de abril, 2018

**Lic. Ramón Ventura Camejo**  
Ministerio de Administración Pública, MAP.  
Ciudad. -

Cortésmente, luego de saludarles, en respuesta a su comunicación de fecha 19 de febrero del presente año, le estamos remitiendo los resultados de la Encuesta de Clima Laboral, llevada a cabo en nuestra Institución en los meses de febrero y marzo 2017 y el informe correspondiente a los avances del Plan de Mejora 2017-2018, como evidencia para el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), en el Sub-Indicador Encuesta de Clima.

Agradeciendo su atención a la presente,

Atentamente,

**Licda. Faride Guerrero**  
Directora de Gestion Humana



FG/as



## Informe correspondiente al Plan de Mejora 2017-2018

### INTRODUCCION

Presentamos el siguiente informe, de acuerdo a las acciones ejecutadas en el periodo junio 2017 a marzo 2018, las cuales corresponden al Plan de Mejora obtenido por el diagnóstico de la Encuesta de Clima.

**I.OBJETIVO DEL INFORME.** Presentar a la alta Dirección, y a todo el personal, la gestión realizada frente a los avances en el cumplimiento de las acciones de mejora.

**II. OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL INFORME.** Verificar el cumplimiento de las metas y/o avances del Plan de Mejora, con corte a marzo 2018.

**III. ALCANCE DEL INFORME.** Verificar el cumplimiento en distintas áreas de mejora:

#### Área de Mejora I Compromiso y Responsabilidad

Responsables	Acciones Propuestas	Tareas realizadas
Dirección de Gestión Humana / Dirección de Campañas Sociales	<p>I. Coordinar vía Capacitación acciones formativas tendentes a fortalecer las competencias relacionadas a la eficiencia y compromiso organizacional.</p> <p>II. Elaborar y difundir campaña que desarrolle el sentido de pertenencia.</p>	<p>* Creación de Procedimiento de capacitación y desarrollo.</p> <p>* Talleres sobre beneficios y compromisos del el servidor público.</p> <p>* 113 agendas con campaña la filosofía institucional (misión, visión, valores) a los Directores y Encargados Administrativos con el objetivo de fortalecer el sentido de pertenencia.</p> <p>* Confeción de nuevo Manual de Inducción, incluyendo Visión, Misión,</p>

# Capacitación

196; 27%

519; 73%

■ 196 Inscritos

■ 519 cursos solicitados

## Área de Mejora 2 Marco de Identidad

Responsables	Acciones Propuestas	Tareas Realizadas
<p>Dirección de Gestión Humana/ Departamento de Desarrollo Organizacional/ Dirección de Campañas Sociales</p>	<p>I. Identificar e implementar iniciativas que fortalezcan el conocimiento de la Institución: Socialización Organigrama, Manual de Organización y Funciones.</p> <p>II. Coordinar la impartición de los diferentes módulos que conforman la "Introducción a la Administración Pública".</p> <p>III. Fortalecer Programa de Inducción.</p>	<p>* Se incorporó a la Inducción del personal nuevo talleres que Introducen a la Administración Pública.</p> <p>* Además capacitando en los distintos módulos (104) ciento cuatro personas.</p> <p>* Creación de un Procedimiento de Inducción.</p> <p>* La Inducción al nuevo personal se fortaleció en los siguientes temas: ética, transparencia, función pública, visión, misión y valores institucionales.</p> <p>* Entrega de descripción de puesto en la inducción.</p> <p>* Medición de la Inducción a través de formularios llenados por los participantes.</p>

## Área de Mejora 3 Liderazgo

Responsable	Acciones Propuestas	Tareas Realizadas
Dirección de Gestión Humana	<p>I. Implementar reuniones de equipo rutinarias (Staff Meetings).</p> <p>II. Fomentar la comunicación abierta con encuentros interactivos con el Procurador General de la República.</p> <p>III. Preparar y difundir Normas de Buen Liderazgo.</p> <p>IV. Impartir talleres y jornadas de Liderazgo Efectivo.</p> <p>V. Desarrollar herramienta de evaluación por resultados para aplicación del 1er Proyecto Piloto.</p>	<p>* Nueva cultura de reuniones desde los directivos con el Magistrado Procurador, hasta niveles departamentales.</p> <p>* (3) Dos encuentros a Nivel Nacional (en los meses de abril, diciembre año 2017 y Día de la Mujer Marzo 2018), convocatorias entre 5,000 mil empleados y 800 empleados.</p> <p>* Se han impartido dos Talleres de Evaluación de Desempeño con líderes de este Ministerio en el mes de Diciembre-2017 y Marzo 2018.</p> <p>* Programa de bienestar</p>

## Área de Mejora 4 Innovación

Responsable	Acciones Propuestas	Tareas Realizadas
-------------	---------------------	-------------------

Humana	<p>Bienestar: Programas de salud con las diferentes ARS, Coaching, Ejercicios.</p> <p>II. Activar disciplinas deportivas, culturales.</p> <p>III. Incorporar planes corporativos para inscripción a gimnasios, clubes, entre otros.</p>	<p>-Charla patrocinada por AFP Popular, invitado Diego Sosa. Asistencia más de 100 personas.</p> <p>-Encuesta realizada, 390 personas interesadas.</p> <p>-Mes de abril se iniciaran clases de Voleibol.</p> <p>- Clases de Yoga en la Fiscalía del Distrito Nacional.</p>
--------	---	--



## Introducción

---

Este Plan de Mejora ha sido elaborado con la finalidad de generar cambios que impacten positivamente la gestión, en respuesta, aunque no limitante, a los resultados arrojados por la reciente Encuesta de Clima Laboral, llevada a cabo en los meses de Febrero – Marzo 2017.

El Plan presenta un alcance en todas las áreas y dependencias de la Institución, de donde se levantaron las informaciones referentes al clima organizacional y en las que finalmente se desarrollarán las estrategias resultantes del procesamiento de los datos obtenidos.

Para la fase inicial, se ha conformado un equipo multidisciplinario de trabajo, integrado por miembros del Comité de Evaluación y representantes de las principales áreas involucradas, tales como Dirección de Gestión Humana, Dirección General de Carrera del Ministerio Público, Departamento de Calidad, Dirección de Comunicaciones, Dirección de Campañas Sociales, Dirección de Análisis y Estadísticas, Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. El proyecto está siendo liderado por la Dirección de Gestión Humana.

## Desarrollo del Plan

---

De acuerdo al calendario de ejecución del Plan, se documentarán tanto las modificaciones necesarias como los documentos de soporte correspondientes que avalen la ejecución de las acciones establecidas.

Este Plan podrá estar sujeto a modificación en el transcurso del año, según requerimientos de la Alta Dirección o del Equipo de Mejora, con un tiempo estimado de ejecución de corto a mediano plazo (Julio 2017- Julio 2018).

Como indicador del resultado de las acciones de mejora, se realizará una segunda encuesta a los 18 meses de haber aplicado la anterior.

<b>PRESTION EN EL TRABAJO VS MANEJO DEL ESTRÉS</b>	↓ 40%	40%	15%	5%
--	-------	-----	-----	----



PLAN DE MEJORA 2017 -2018

<b>Coordinador del Equipo:</b> Lic. Faride Guerrero.		<b>Unidad de Trabajo:</b> Dirección de Gestión Humana.	<b>Teléfono:</b> 809-533-3522. <b>Correo Electrónico:</b> faride.guerrero@pgr.gob.do
<b>Integrantes Equipo Mesa de Trabajo:</b> Dirección de Gestión Humana: Argelia Sánchez, Leydy Aybar, Wanda Jamatte, Claudia Severino. Dirección Gral. de Carrera del MP: José M. Abud Departamento de Calidad: Aurelia Díaz. Dirección Campañas Sociales: Nelisa Ogando. Dirección Comunicaciones: Gustavo Marcelino. Dirección Estadísticas y Análisis: Vladimir Hernández, Yrina Pina.		<b>Fecha de Inicio del Plan:</b> 01/Jul/ 2017.  <b>Fecha 1er. Seguimiento:</b> 01/Sept/2017. <b>Fecha 2do. Seguimiento:</b> 01/Dic/2017.	<b>Fecha de Conclusión:</b> 01/Jul/2018.
<b>Área de Mejora: Compromiso y Responsabilidad</b>			<b>Nivel de Satisfacción: 80%</b>
<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempos</b>	<b>Objetivos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar y difundir campaña que desarrolle el sentido de pertenencia.</li> <li>Coordinar vía Capacitación acciones formativas tendentes a fortalecer las competencias relacionadas a la eficiencia y compromiso organizacional.</li> </ul>	Dirección de Gestión Humana/ Dirección de Campañas Sociales	JUL 2017- JUL 2018	Fomentar el sentido de pertenencia y de la consecución de sus funciones de acuerdo a los requerimientos de cada área.
<b>Área de Mejora: Marco de Identidad</b>			<b>Nivel de Satisfacción: 78%</b>
<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempos</b>	<b>Objetivos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar e implementar iniciativas que fortalezcan el conocimiento de la Institución: Socialización Organigrama, Manual de Organización y Funciones.</li> </ul>	Dirección de Gestión Humana/ Departamento de Desarrollo Organizacional/ Dirección de Campañas Sociales	SEPT - DIC 2017	Fomentar la cultura e identidad institucional, involucrando a los titulares, directores, encargados y supervisores de área, junto a los miembros de sus equipos.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar la impartición de los diferentes módulos que conforman la "Introducción a la Administración Pública".</li> <li>Fortalecer Programa de Inducción.</li> </ul>	Dirección de Gestión Humana	SEPT - DIC 2017	Comprometer a los nuevos integrantes con la cultura e identidad de la Administración Pública, a los fines de contribuir con el cumplimiento de las metas establecidas y la base necesaria para aquellos que decidan incursionar en la Carrera.



<b>Área de Mejora: Liderazgo</b>			<b>Nivel de Satisfacción: 69%</b>
<u>Acciones</u>	<u>Responsable</u>	<u>Tiempos</u>	<u>Objetivos</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar reuniones de equipo rutinarias (Staff Meetings).</li> <li>Fomentar la comunicación abierta con encuentros interactivos con el Procurador General de la República.</li> </ul>	Dirección de Gestión Humana	A PARTIR DE JULIO 2017.	Fomentar la integración y el liderazgo en los diferentes equipos de trabajo. Mantener actualizados a los mandos medios sobre los nuevos modelos de Liderazgo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar y difundir Normas de Buen Liderazgo.</li> </ul>		AGO – SEPT 2017	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Impartir talleres y jornadas de Liderazgo Efectivo.</li> </ul>		SEPT - DIC 2017	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar herramienta de evaluación por resultados para aplicación del 1er Proyecto Piloto.</li> </ul>		ENE-JUN 2018	
<b>Área de Mejora: Innovación</b>			<b>Nivel de Satisfacción: 69%</b>
<u>Acciones</u>	<u>Responsable</u>	<u>Tiempos</u>	<u>Objetivos</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar vía Capacitación acciones formativas tendentes a generar, captar e implementar mejoras y nuevas formas de ejecutar las funciones.</li> </ul>	Dirección de Gestión Humana	ENE-JUN 2018	Promover la relativo a la Implementación de nuevas ideas y sugerencias para cambios que impacten positivamente la Institución.
<b>Área de Mejora: Atención al Usuario</b>			<b>Nivel de Satisfacción: 68%</b>
<u>Acciones</u>	<u>Responsable</u>	<u>Tiempos</u>	<u>Objetivos</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Impartir talleres y jornadas de Atención al Usuario.</li> <li>Difundir buenas prácticas de atención al usuario vía intranet.</li> <li>Crear y habilitar cuestionarios para recibir retroalimentación de las áreas de servicio, tanto internas como externas.</li> </ul>	Dirección de Gestión Humana	AGO – NOV 2017	Mejorar el nivel de satisfacción de los servicios recibidos y crear canales efectivos de retroalimentación sobre los procesos que involucran la atención al usuario.
<b>Área de Mejora: Igualdad</b>			<b>Nivel de Satisfacción: 66%</b>
<u>Acciones</u>	<u>Responsable</u>	<u>Tiempos</u>	<u>Objetivos</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Socializar estudios de procesos y tiempos para valorar la asignación de trabajos.</li> </ul>	Dirección de Gestión Humana/ Dirección General de Carrera del MP	A PARTIR DE JULIO 2017	Fomentar la equidad en relación a la asignación de trabajos y valoración por parte de la Institución a todos los colaboradores.



<b>Área de Mejora: Cumplimiento del Régimen Ético y Disciplinario</b>			<b>Nivel de Satisfacción: 65%</b>
<u>Acciones</u>	<u>Responsable</u>	<u>Tiempos</u>	<u>Objetivos</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer el conocimiento de nuestros colaboradores respecto a la Ley 41-08 de Función Pública.</li> </ul>	Dirección de Gestión Humana, Dirección General de Carrera del MP/ Dirección de Tecnología	SEPT - DIC 2017	Mejorar la comprensión y cumplimiento de los deberes y derechos, de las leyes, normas y políticas institucionales.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir en Intranet un Código de Ética amigable</li> </ul>			
<b>Área de Mejora: Planificación</b>			<b>Nivel de Satisfacción: 60%</b>
<u>Acciones o Tareas</u>	<u>Responsable</u>	<u>Tiempos</u>	<u>Objetivos</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar el proyecto de difusión de la planificación estratégica y, a partir de esta base, desplegar el sistema de planificación operativa.</li> </ul>	Dirección de Planificación y Desarrollo	AGO - DIC 2017	Socializar la elaboración, ejecución y sensibilización de planes estratégicos y operativos orientados a las metas de la Institución.
<b>Área de Mejora: Comunicación</b>			<b>Nivel de Satisfacción: 50%</b>
<u>Acciones</u>	<u>Responsable</u>	<u>Tiempos</u>	<u>Objetivos</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear un Comité de Comunicación.</li> <li>Elaborar e implementar un Plan de Comunicación Interna.</li> <li>Colocar murales en puntos estratégicos (cafetería, pasillos, comedor).</li> <li>Fomentar la afiliación de empleados a las redes sociales de la Institución.</li> </ul>	Dirección de Gestión Humana/ Dirección de Comunicaciones/ Despacho/Dirección de Tecnología	JULIO 2017	Establecer un sistema de comunicación integral que contribuya a la mejora continua en la Institución.
		AGO - OCT 2017	
		A PARTIR DE OCTUBRE 2017	
		A PARTIR DE AGOSTO 2017	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear un capítulo especial de comunicación dirigido al área de Persecución.</li> </ul>	Dirección General de Carrera del MP	SEPT - DIC 2017	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear cargo enfocado en Comunicación Interna.</li> </ul>	Gestión Humana/ Dirección de Comunicaciones	JULIO 2017	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar e implementar Política de Comunicación.</li> <li>Implementar buzones de sugerencia.</li> </ul>	Gestión Humana/Dirección de Comunicaciones	A PARTIR DE AGOSTO 2017	
<b>Área de Mejora: Capacitación y Desarrollo</b>			<b>Nivel de Satisfacción: 48%</b>
<u>Acciones</u>	<u>Responsable</u>	<u>Tiempos</u>	<u>Objetivos</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover acuerdos, alianzas para programas de estudio.</li> </ul>	Dirección de Gestión Humana/ Dirección de Tecnología	JUN 2017 -DIC 2018	Contribuir en los procesos de mejora de la formación de los colaboradores y en el desarrollo de las habilidades necesarias para el buen desempeño de sus funciones. Fortalecer las alianzas interinstitucionales.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar programación conjunta de capacitaciones.</li> </ul>			





<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitar la transferencia de conocimientos y habilidades entre los colaboradores (Gestión del Conocimiento).</li> </ul>	Dirección de Gestión Humana/ Dirección de Tecnología	ENE -MAR 2018	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar Biblioteca E-Learning.</li> </ul>			
<b>Área de Mejora: Condiciones Laborales</b>		<b>Nivel de Satisfacción: 45%</b>	
<u>Acciones</u>	<u>Responsable</u>	<u>Tiempos</u>	<u>Objetivos</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Socializar mejoras que se van realizando en toda la Institución (Soporte físico, fotos, informaciones)</li> <li>Incrementar número de unidades de transporte.</li> </ul>	Dirección de Gestión Humana	ENE -MAR 2018	Mejorar y complementar las condiciones de los espacios físicos y uso de los recursos.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recabar informaciones puntuales para un diagnóstico integral (Respecto a la estructura, procesos, ambiente laboral).</li> </ul>	Dirección de Gestión Humana	JUL- DIC2017	Complementar los insumos para dar seguimiento a las acciones prioritarias, que resultaron de la reciente Encuesta de Clima.
<b>Área de Mejora: Compensación y Beneficios</b>		<b>Nivel de Satisfacción: 41%</b>	
<u>Acciones</u>	<u>Responsable</u>	<u>Tiempos</u>	<u>Objetivos</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Instaurar programa de reconocimiento institucional.</li> </ul>	Dirección de Gestión Humana	SEPT - DIC 2017	Promover y recompensar la orientación a la excelencia y el cumplimiento de los objetivos de la Institución a través del reconocimiento.
<b>Área de Mejora: Presión en el Trabajo Vs. Manejo del Estrés</b>		<b>Nivel de Satisfacción: 40%</b>	
<u>Acciones</u>	<u>Responsable</u>	<u>Tiempos</u>	<u>Objetivos</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un Plan Integral de Bienestar: Programas de salud con las diferentes ARS, Coaching, Ejercicios.</li> <li>Activar disciplinas deportivas, culturales.</li> <li>Incorporar planes corporativos para inscripción a gimnasios, clubes, entre otros.</li> </ul>	Dirección de Gestión Humana	SEPT 2017 -MAR 2018	Implementación de programas y facilidades que contribuyan a la prevención, protección y promoción del bienestar de los colaboradores.