



República Dominicana
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES
“Año de la Innovación y la Competitividad”

INFORME DE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL
Plan de Mejora 2018

Preparado por el Comité de Calidad del MOPC

Santo Domingo, Distrito Nacional
Febrero 2019

CONTENIDO

1. Objetivo

Describir los avances de resultados de la evaluación de los objetivos y tareas establecidos en el Plan de Mejora del año 2018-2019, elaborado a partir del autodiagnóstico inicial realizado por el Comité de Calidad en fecha 06 de febrero del año 2019.

2. Antecedentes

El Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, en atención al cumplimiento de su Plan Estratégico de Desarrollo Institucional y de las Metas Presidenciales, ha desarrollado durante el 2018 el proceso de instalación del Modelo CAF de Gestión de la Calidad, guiado por el Ministerio de Administración Pública, institución que lo promueve en las distintas dependencias gubernamentales.

Se identificaron las oportunidades de mejora y se procedió a formular acciones que sirvieran de soporte a la formulación del Plan de Acción del Ministerio, para abordar todo aquello donde no fue posible identificar evidencias de fortalezas, en cada criterio y subcriterio de la Guía. Fueron identificadas más de 80 áreas de mejoras, lo cual significó un gran desafío para el proceso de su priorización.

Ya con la disponibilidad del diagnóstico realizado, se procedió a la formulación del Plan de Mejora, pautado por el Ministerio de Administración Pública, como un proceso de identificación de las causas raíces de los problemas identificados, su debida ponderación y priorización, utilizando métodos cualitativos y cuantitativos. Este proceso nos dejó con el límite máximo de 15 acciones de mejora identificadas como la parte sustantiva del Plan de Acción.

3. Alcance

La evaluación comprende 15 acciones de mejora identificadas como la parte sustantiva del Plan de Acción, ejecutadas por áreas soporte y áreas sustantivas del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.

4. Metodología

El Comité de Calidad del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones se reunió con cada una de las Direcciones en las cuales se identificaron las áreas de mejora, con el fin de dar a conocer las tareas correspondientes, pautar plazos para entrega de evidencia y elaborar informe.

5. Resultados

5.1 Acción de Mejora: Implementación Sistema Automatizado de Planificación, Seguimiento y Monitoreo de Resultados, en el que se integran los indicadores de resultados definidos a partir del PEDI y la gestión de riesgos con sus planes de respuesta.

Subcriterio: 1.2.4

Objetivo: Monitorear los avances en los indicadores que inciden en el logro de los objetivos organizacionales, documentando adicionalmente los riesgos y sus planes de mitigación y recuperación de la mejor manera.

Tareas:

- a) Adquirir el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.
- b) Capacitar a los usuarios del sistema.
- c) Definir las actividades, indicadores y riesgos asociados a la función de cada dirección.
- d) Monitorear periódicamente los avances para realizar los ajustes necesarios a los planes existentes.

Tiempo Inicio-Fin: Octubre 2018 – Junio 2019

Responsable: Planificación y Desarrollo.

Indicador: Porcentaje de despliegue objetivos estratégicos en planes operativos direcciones / Porcentaje de avance en objetivos estratégicos.

Estado de cumplimiento: 65%

Comentarios: Se adquirió el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SISPME), se realizó una capacitación del suplidor a los usuarios principales del sistema (pendiente capacitar usuarios por dirección), se definieron los Planes Operativos de cada Dirección y sus indicadores (pendiente definir los riesgos).

Evidencias: Acta de Compras del Sistema de Planificación, Captura de pantalla del sistema en operación, Constancia del entrenamiento por parte del suplidor, Instructivo del sistema, POA integrado del MOPC. **(Ver anexos).**

5.2 Acción de Mejora: Creación Programa de Comunicación Interna sobre Objetivos y Calendarios de Acuerdos de Desempeño y Evaluación de Resultados.

Subcriterio: 2.3.4

Objetivo: Asegurar que las diferentes direcciones conocen los objetivos en los que inciden y realizan los planes requeridos para que en su función se obtengan las metas establecidas.

Tareas:

- a) Elaborar programa de comunicación interna.
- b) Desplegar piezas de la campaña.
- c) Realizar talleres de trabajo.
- d) Monitorear conocimiento a partir del uso del sistema.

Tiempo Inicio-Fin: 31 de febrero 2019 – 31 de marzo 2019

Responsable: Planificación y Desarrollo/ Recursos Humanos

Indicador: Porcentaje entrega de planes operativos por dirección/ porcentaje conocimiento modelo de planificación instituciones gubernamentales.

Estado de cumplimiento: 20%

Comentarios: Se han impartido talleres de trabajo con relación a la planificación estratégica por Dirección y evaluación por acuerdos de desempeño.

Evidencias: Registros de participantes en los talleres de Evaluación de Desempeño y Planificación Estratégica. **(Ver anexos)**.

5.3 Acción de Mejora: Elaboración del Modelo Estadístico del Sector Construcción en el que se integren y recopilen las informaciones relevantes asociadas al sector o que influye en el mismo. (Definición de indicadores asociados a cambio e innovación organizacional y del sector)

Subcriterio: 2.4.2

Objetivo: Garantizar que se cuenta con toda la información requerida por la institución y por el sector de la construcción para la toma de decisiones, a través de una adecuada gestión de la información que permita generar históricos de resultados y de avances.

Tareas:

- a) Levantar procesos fuentes de información
- b) Generar fichas técnicas de indicadores
- c) Gestionar la data requerida

- d) Estandarización internacional de indicadores estadísticos que permitan su homologación con las fuentes y normas estadísticas de aquellos organismos de cooperación internacional vinculados al cumplimiento de acuerdos y tratados.
- e) Realizar los cuadros estadísticos y los análisis históricos de los mismos.
- f) Difundir periódicamente las estadísticas existentes.

Tiempo Inicio-Fin: Septiembre 2018 – Junio 2019
Responsable: Planificación y Desarrollo.
Indicador: Indicadores estadísticos definidos y reportados periódicamente.

Estado de cumplimiento: 20%

Comentarios: Se realizó el levantamiento en todas las direcciones, identificando las fuentes que pueden servir para generar estadísticas.

Evidencias: Copias de formularios completados por los directores del levantamiento de la fuente de información del Ministerio. **(Ver anexos).**

5.4 Acción de Mejora: Elaborar un Manual de Recursos Humanos, con las Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos actualizados a las normativas vigentes en la gestión pública.

Subcriterio: 3.1.2

Objetivo: Establecer los lineamientos y actividades para la gestión humana.

Tareas:

- a) Identificar las políticas y procedimientos a diseñar.
- b) Recopilar las informaciones mediante formulario.
- c) Elaborar y validar el manual.
- d) Socializar e implementar el manual.

Tiempo Inicio-Fin: Agosto 2018 – Abril 2019
Responsable: Dirección de RRHH/Dirección de Planificación y Desarrollo
Indicador: Porcentaje de avance del manual. Porcentaje del manual socializado.

Estado de cumplimiento: 55%

Comentarios: Se identificaron las políticas, los procesos y subprocesos de la Dirección, se realizó el levantamiento de información en todas las áreas y se inició con la revisión de toda la información recibida por RRHH.

Evidencias: Documentos en el que se identificaron las políticas y procedimiento de RRHH, Documentos de matrices de recolección de información en formato de procedimiento, Documento borrador del procedimiento de Evaluación del Desempeño. **(Ver anexos)**.

5.5 Acción de Mejora: Que el Comité de Calidad le proponga a la Dirección del MOPC, la designación de un área responsable de monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.

Subcriterio: 4.1.4

Objetivo: Establecer una norma de monitorización y evaluación periódica de la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.

Tareas:

- a) Elaboración y entrega de propuesta.
- b) Socializar la política entre los colaboradores del Ministerio.
- c) Definir una estructura interna responsable del seguimiento a las acciones de colaboración establecidas en convenios, acuerdos y relaciones de nacionales e internacionales.
- d) Dar seguimiento a la implementación y cumplimiento.

Tiempo Inicio-Fin: Febrero 2019 – Mayo 2019

Responsable: Dirección Adscrita al Despacho.

Indicador: Porcentajes de alianzas de Cooperación.

Estado de cumplimiento: 0%

NOTA: Estamos en espera de la definición del proceso por la MAE para inicio de elaboración de propuesta.

5.6 Acción de Mejora: El Comité de Calidad, proponga a la MAE del Ministerio, la designación de un área responsable de identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo.

Subcriterio: 4.1.5

Objetivo: Tener identificadas las necesidades de alianzas del MOPC las APPs.

Tareas:

- a) Elaboración y entrega de propuesta

Tiempo Inicio-Fin Febrero 2019 – Mayo 2019

Responsable: Dirección Adscrita al Despacho.

Indicador: Porcentaje de Necesidades de Alianzas.

Estado de cumplimiento: 0%

NOTA: Estamos en espera de la definición del proceso por la MAE para inicio de elaboración de propuesta.

Comentarios: Se está tramitando la solicitud a la Máxima Autoridad de la Institución para que designe área-persona responsable de trabajar el tema de las alianzas público-privada (DAD).

5.7 Acción de Mejora: Identificar y designar el área que va a ser responsable de disponer de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes.

Subcriterio: 4.2.8

Objetivo: Disponer de informaciones actualizadas sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.

Tareas:

- a) Someter a la consideración de la MAE del MOPC, la designación del área o las áreas que se ocuparán de este punto del Modelo CAF.
- b) Crear la Unidad de Gestión de la Calidad del MOPC.

Tiempo Inicio-Fin: Febrero 2019 – Mayo 2019

Responsable: Dirección Adscrita al Despacho/ Dirección de Recursos Humanos/
Dirección de Planificación y Desarrollo

Indicador: Subindicador de Monitoreo de Calidad de los Servicios Ofrecidos por la Institución.

NOTA: El indicador entrara en vigencia en Julio del año 2019, fecha indicada por el MAP.

Estado de cumplimiento: 50 %

Comentarios: Se creó el departamento de Calidad en la Gestión dependiente de la Dirección de Planificación y Desarrollo en la Resolución de la nueva estructura aprobada.

Evidencias: Resolución de la Nueva Estructura Organizacional aprobada; borradores de procedimientos y procedimientos aprobados que han sido generados por esta unidad. **(Ver anexos)**.

5.8 Acción de Mejora: Remodelación de Oficina de Tecnología e Información y Data Center.

Subcriterio: 4.4

Objetivo: Remodelar las oficinas de la Dirección de Tecnología e Información y Data Center, que permita cumplir con los estándares en materia de tecnología informática a fin de almacenar y disponer de la información necesaria.

Tareas:

- a) Diseño de DataCenter y Área física de Tecnología e Información.
- b) Aprobación de Presupuesto.
- c) Proceso de Compras.
- d) Remodelación de Tecnología e Información y Data Center.
- e) Realizar las adecuaciones para cumplir con los estándares de la Industria para Data Center y Centro de Cómputos.

Tiempo Inicio-Fin: Enero 2019 – Enero 2020

Responsable: Dirección Tecnología de la Información

Indicador: Porcentaje de avance de la remodelación de Oficina de Tecnología e Información y Data Center.

Estado de cumplimiento: 60%

Comentarios: Procedimiento de Compras en proceso.

Evidencias: Requerimiento de Orden de Compras. **(Ver anexos)**.

5.9 Acción de Mejora: Realizar las adecuaciones y cambios para mejorar el servicios eléctrico, así como la adquisición de planta eléctrica

Subcriterio: 4.4

Objetivo: Disponer de servicios tecnológicos conforme a los requerimientos.

Tareas:

Reestructuración de la red eléctrica eléctrica interna del MOPC. Considerando planta eléctrica de emergencia, transformadores eléctricos en donde se encuentra el Data Center y UPSs necesarios para los gabinetes donde se encuentren equipos de comunicación.

Aprobación de presupuesto.

Proceso de Compras.

Adquisición de energía continua para las ayudantías donde se encuentren equipos de comunicaciones e informática.

Tiempo Inicio-Fin: Enero 2019 – Enero 2020

Responsable: Dirección Tecnología de la Información.

Indicador: Porcentaje avance remodelación DTI y Data Center.

Estado de cumplimiento: 10%

Comentarios: Procedimiento de Compras en proceso.

Evidencias: Requerimiento de orden de compras. **(Ver anexos)**.

5.10 Acción de Mejora: Creación de una política para el uso de las herramientas informáticas y a su vez asegurar el manejo todo aquello que se pueda transferir a procesos de manera digital y al uso racional del material gastable.

Subcriterio: 4.4

Objetivo: Orientar y capacitar a los usuarios respecto a las utilidades de las herramientas como Outlook, Mesa de Ayuda, Skype for Bussiness, etc, para optimizar los insumos y material gastable.

Tareas:

- a) Creación de políticas internas para el uso de las herramientas que brinda tecnología.
- b) Brindar los mecanismos de automatizar los procesos y a su vez que sea digital.

- c) Aprobación de proceso para adquisición de las herramientas para asegurar la información.
- d) Proceso de compras de las herramientas para asegurar la información.
- e) Implementar un programa de capacitación y actualización de los colaboradores del MOPC, en función de las herramientas informáticas de uso de los mismos.
- f) Implementación de las herramientas para asegurar la información.

Tiempo Inicio-Fin: Febrero 2019 – Octubre 2019.
Responsable: Dirección Tecnología de la Información.
Indicador: Porcentaje de personal capacitado.

Estado de cumplimiento: 10%

Comentarios: En proceso de levantamiento de evidencias correspondientes a las tareas detalladas.

Evidencias: Borrador Procedimiento de Tecnología. (**Ver anexos**).

5.11 Acción de Mejora: Adquisición de herramientas para cifrar laptop, PC, Móviles, etc. que sean del MOPC.

Subcriterio: 4.4

Objetivo: Establecer una metodología de gestión con mejores prácticas estandarizadas en la prestación del servicio.

Tareas:

- a) Aprobación de presupuesto para compra de software cifrado de PC, Disco Duro, Móviles, etc.
- b) Proceso de compra de software cifrado de PC, Disco Duro, Móviles, etc.
- c) Creación de un estándar para cifrar la comunicación entre las aplicaciones (cliente-servidor) a través de SSL.
- d) Realizar charlas de seguridad de la información a todos los empleados del MOPC, de manera periódica.
- e) Utilizar herramientas de factores de autenticaciones para las aplicaciones críticas del MOPC.

Tiempo Inicio-Fin: Febrero 2019 – Diciembre 2019
Responsable: Dirección Tecnología de la Información.
Indicador: Porcentaje de implementación de los estándares informáticos

Estado de cumplimiento: 0%

Comentarios: En proceso de identificación de evidencias.

Evidencias: En proceso de identificación de evidencias.

5.12 Acción de Mejora: Implementación Programa de Consulta Anual a sectores de interés que permita identificar, sistematizar y priorizar las necesidades de infraestructura para la definición de los planes anuales y plurianuales de inversión y cualquier otro requerimiento asociado a las funciones a cargo de la institución. (incluir indicadores que puedan medir acuerdos de servicio establecidos e indicadores de satisfacción)

Subcriterio: 5.1.8

Objetivo: Asegurar que se conocen las expectativas y prioridades de la ciudadanía con relación a los servicios que les ofrece el Ministerio y que se establecen compromisos de ejecución a partir de los mismos, integrando esta información a los procesos de planificación.

Tareas:

- a) Definir representantes por grupos de interés.
- b) Convocar reuniones periódicas con los mismos.
- c) Recopilar información sobre necesidades e intereses, modelo de recolección a cargo de la Dirección de Planificación de Inversiones.
- d) Sistematizar y priorizar estas necesidades e intereses de acuerdo con su impacto, e integrar a los planes operativos del ministerio.

Tiempo Inicio-Fin: Febrero 2019 – Agosto 2019

Responsable: Dirección de Planificación y Desarrollo / Áreas Técnicas

Indicador: Porcentaje de participación Grupos de Interés en encuentros periódicos / Integración de necesidades en planes operativos

Estado de cumplimiento: 10%

Comentarios: Se han identificado los grupo de interés para continuar con las demás tareas.

Evidencias: Documento Lista de grupos de interés del MOPC (DPyD). **(Ver anexos).**

5.13 Acción de Mejora: Coordinación del Área responsable de Servicios y TI para la definición de las acciones de mejora del acceso de los usuarios a las informaciones, procesos y servicios del MOPC siguiendo las políticas de gobierno abierto, de simplificación del acceso y de reducción de costos al usuario, establecidas en el Programa República Digital del Gobierno Central.

Subcriterio: 5.2.7

Objetivo: Facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios que ofrece el Ministerio

Tareas:

- a) Sondear las expectativas y preferencias de los ciudadanos que utilizan nuestros servicios
- b) Identificar los servicios que pueden ofrecerse virtualmente.
- c) Revisar los horarios de servicio y asegurar que están de acuerdo con las preferencias y necesidades de los ciudadanos
- d) Integrar las mejoras posibles requeridas para nuestros servicios a partir de las expectativas de los ciudadanos
- e) Estandarizar la entrega del servicio, a partir de la documentación de sus procesos y protocolos,
- f) Medir continuamente la satisfacción de los ciudadanos para hacer los ajustes requeridos a los mismos.

Tiempo Inicio-Fin: Septiembre 2018 – Agosto 2019.

Responsable: Dirección de Coordinación de Servicios.

Indicador: Porcentaje de Satisfacción de los usuarios de servicios/ accesibilidad a los servicios que ofrece el Ministerio.

Estado de cumplimiento: 50%

Comentarios: Se han identificado los servicios que se pueden ofrecer virtualmente; se estandarizaron y documentaron los procesos de Tramitación de Planos. Está en proceso el proceso de Inspección de Obras. Se está midiendo la satisfacción de los usuarios de servicios de Tramitación de Planos.

Evidencias: Listado de servicios que se ofrecen virtualmente, borrador del procedimiento de Tramitación de Planos, flujograma procedimiento Inspección de Planos, documentos de encuestas de satisfacción realizadas en Tramitación de Planos y depositadas en el Buzón de Sugerencias. **(Ver anexos)**.

5.14 Acción de Mejora: Estructuración de la Unidad de Cooperación que permita definir estrategias y planes en este sentido, a partir de los programas y objetivos del Ministerio.

Subcriterio: 5.3.2

Objetivo: Maximizar los recursos de que dispone la organización para las mejoras y el desarrollo de sus funciones, aprovechando las oportunidades existentes y gestionando sinergias generadas por objetivos comunes

Tareas:

- a) Identificar instituciones o sectores con objetivos comunes con nuestra organización,
- b) Identificar todas las fuentes existentes de colaboración y cooperación que pudieran ser exploradas,
- c) Estructurar los proyectos para los que se puede obtener cooperación,
- d) Realizar acercamientos con los sectores de interés del Ministerio,
- e) Dar seguimiento al uso de los recursos y garantizar una rendición adecuada de cuentas a los colaboradores.

Tiempo Inicio-Fin: Febrero 2019 – Agosto 2019

Responsable: Planificación y Desarrollo.

Indicador: Recursos obtenidos vía proyectos de cooperación / efectividad de proyectos sometidos.

Estado de cumplimiento: 10%

Comentarios: Se aprobó el departamento de Cooperación Internacional dentro de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Evidencias: Resolución de aprobación de la nueva estructura organizacional del MOPC. (**Ver anexos**).

5.15 Acción de Mejora: Integración de un Modelo de Gestión de la Información a cargo de la Oficina de Acceso a la Información, que establezca los aspectos que deben ser difundidas y los medios de comunicación adecuados para el público al que se transmite, así como los indicadores de uso y efectividad.

Subcriterio: 6.1.7

Objetivo: Asegurar que se ejecuta una adecuada gestión de la información institucional y que los ciudadanos y sectores interesados disponen de la misma con facilidad y transparencia.

Tareas:

- a) Determinar necesidades de información que tiene la población y actualmente no cuenta con la misma.
- b) Establecer los canales de información para su difusión,
- c) Clasificar las informaciones por la posibilidad de acceso a la misma.
- d) Difundir las vías de acceso y las informaciones disponibles.

Tiempo Inicio-Fin: Octubre 2018 – Agosto 2019

Responsable: Oficina de Acceso a la Información Pública.

Indicador: Accesibilidad a la información requerida por el Ministerio.

Estado de cumplimiento: 45%

Comentarios: Se ha cumplido con los requerimientos establecidos por la DIGEIG colocando en el Portal Institucional del MOPC las informaciones requeridas por los usuarios en un 64.2%. Además, enemas establecidos los canales de información para difusión de la información: el portal institucional, el SAIP, el módulo de acceso a la Información, la línea 3-1-1, el correo electrónico (servicios@mopc.gob.do) y el módulo de información físico en el MOPC. Se han realizado también publicaciones en el Portal de Transparencia relativo a los buzones de sugerencias que tenemos disponibles en el MOPC.

Evidencias: Reporte de evaluación realizado por la DIGEIG a nuestra Oficina de Acceso a la información; enlaces a los accesos habilitados por la OAI en el Portal Institucional, correos atendidos, reportes de atención a solicitudes por la vía del 311; publicaciones realizadas en el Portal Institucional con alguna vía de acceso a la información. **(Ver anexos)**.

6. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

Partiendo de lo expuesto en el presente documento alimentamos la siguientes Tabla con los avances obtenidos hasta el mes de Febrero 2019:

No.	No. Criterio	No. Subcriterio	Porcentaje de Avance (%)
1	1	1.2.4	65
2	2	2.3.4	20
3	2	2.4.2	20
4	3	3.1.2	55
5	4	4.1.4	0
6	4	4.1.5	0
7	4	4.2.8	50
8	4	4.4	60
9	4	4.4	10
10	4	4.4	10
11	4	4.4	0
12	5	5.1.8	10
13	5	5.2.7	50
14	5	5.3.2	10
15	6	6.1.7	45

Tabla 1.0

En la Tabla 1.0 detallada observamos que 5 de las 15 acciones de mejoras presentan un porcentaje de avance superior al 50%, es decir que, a al mes de Febrero 2019 hemos completado un 33.33% de las 15 acciones detalladas.

7. ANEXOS

Evidencias levantadas respecto a cada criterio y subcriterio de acción de mejora.