



Avanzamos para ti

**2do Informe de Avances en la Implementación
del Plan de Mejora Institucional con base en el Modelo CAF
(Common Assessment Framework)**

Diciembre de 2019

Introducción

El presente documento corresponde al segundo informe del plan de mejora institucional del Ministerio de Administración Pública para el año 2019.

El plan de mejora institucional del MAP está basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las correspondientes áreas de mejora encontradas como resultado del autodiagnóstico institucional. Para ello se trabajaron los 9 criterios que componen el modelo en donde a partir de los hallazgos encontrados se priorizaron diez (10) áreas de mejora de las que a su vez este informe se presentan acciones para cinco de las mismas, constituyendo un cierre a las áreas priorizadas para el 2019.

Con esto buscamos que la gestión de la organización se vea enriquecida con el uso de herramientas, técnicas orientadas a una cada vez mejor gestión de la calidad tanto de los productos como de los servicios, y que las mismas se vean reflejadas en una mayor satisfacción de los ciudadanos/clientes.

Índice	Página
Criterio 2: Estrategia y planificación	
Subcriterio 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.	3
<u>Hallazgo según el autodiagnóstico:</u> No se evidencia recopilación y análisis periódico de variables, socio-culturales, medioambientales, tecnológicas, etc.	
Criterio 2: Estrategia y planificación	
Subcriterio 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	4
<u>Hallazgo según el autodiagnóstico:</u> No se evidencia un sistema de gestión de cambio eficiente.	
Criterio 3: Personas	
Subcriterio 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	7
<u>Hallazgo según el autodiagnóstico:</u> No se evidencia que se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	
Criterio 8: Resultados de responsabilidad social	
Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción.	8
<u>Hallazgo según el autodiagnóstico:</u> No se evidencian resultados de las mediciones de percepción de los grupos de interés sobre el rendimiento social de la organización, Reputación, Impacto económico, enfoque hacia las cuestiones medioambientales, etc.	

Acciones Implementadas:

Criterio 2: Estrategia y planificación

Subcriterio 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** No se evidencia recopilación y análisis periódico de variables, socio-culturales, medioambientales, tecnológicas, etc.
- **Acción realizada:** La Dirección de Planificación y Desarrollo elaboró el Documento Análisis de Variables Socio- Culturales, Medioambientales y tecnológicas. (Análisis PESTEL) del 2019.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Diagnóstico de Entorno Externo o Análisis PESTEL

Recopilación y Análisis de información sobre Variables Socio-Culturales, Tecnológicas y Medio-Ambientales que inciden en el Ministerio. - Año 2019 -	
Factor	Variables
Socio-Cultural	• Servidores públicos y ciudadanos con mayor conocimiento de sus deberes y derechos.
	• Percepción negativa de la ciudadanía sobre la función pública.
	• Autoridades comprometidas en mejorar los resultados y la percepción de la gestión pública.
	• Detrimiento de la efectividad en la gestión pública por clientelismo y nepotismo.
	• Cultura de resistencia al cambio.
	• Aumento en la Inmigración legal e ilegal.
	• Bajo nivel formativo de los servidores y funcionarios públicos.
	• Alta inseguridad ciudadana.
	• Percepción negativa de los ciudadanos sobre las prestaciones de los principales servicios públicos (Agua, electricidad, Salud).
	• Percepción negativa de la ciudadanía sobre la transparencia de la nómina pública.
Tecnológico	• Avances tecnológicos adoptados por otras instituciones del estado, con los que debemos ser compatibles.
	• Poco avance tecnológico en algunas instituciones del estado.
	• Analfabetismo digital de algunos de los usuarios.
	• Ausencia o acceso limitado a equipos tecnológicos o servicios como internet por parte de los usuarios.
	• Disponibilidad y estabilidad de servicios que permitan el funcionamiento adecuado de los sistemas de soporte a la gestión de la organización, incluyendo sistemas en línea como la plataforma virtual.
	• Protección constante por amenazas como intrusiones y hackers, entre otros.
	• Implementación de gobierno electrónico y estandarización de páginas web por lineamiento gubernamental.
	• Adopción y cumplimiento de normas tecnológicas (Nortic) y gobierno abierto.
	• Incremento de la oferta de servicios públicos en línea.
	• Buenas prácticas y normativas para asegurar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos que aseguren la prestación continua del servicio.
• Ausencia de Inversión en Investigación y Desarrollo (I+D)	
Medio-Ambiental	• Inexistencia de un plan de gestión de riesgos de desastres naturales.
	• Poca conciencia Social Ecológica.
	• Manejo de residuos sólidos

Criterio 2: Estrategia y planificación**Subcriterio 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** No se evidencia un sistema de gestión de cambio eficiente.
- **Acción realizada:** La Dirección de Recursos Humanos, con el fin de sensibilizar a las áreas sobre cómo Gestionar el Cambio de manera eficiente, realizó un taller con representantes de todas las unidades del MAP. Esto de
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Convocatoria a taller de Sensibilización sobre Gestión del Cambio.

Presidencia de la República, RNC: 401036746, www.map.gob.do

Av. 27 de Febrero No. 419, El Millón II, Santo Domingo, D.N. República Dominicana. T: 809-682-3298 • F: 809-687-4043 I: 809-200-3297 (sin cargos)

"AÑO DE LA INNOVACION Y LA COMPETITIVIDAD"
"Avanzamos para Ti"

DRH-No.432-2019
12 de diciembre de 2019

MINISTERIO DE ADMINISTRACION PUBLICA
CORRESPONDENCIA
12 DIC 2019
RECIBIDO

A : Viceministros, Directores, Encargados de Departamentos y Divisiones

Asunto: Invitación a Taller de sensibilización de Gestión del Cambio

Distinguidos señores:

Cortésmente, hacemos de su conocimiento que nuestra área conjuntamente con la Dirección de Calidad estará coordinando un taller sensibilización de Gestión del Cambio, el cual será realizado el lunes 23 del presente mes en horario de 10:00 a.m. a 12 M, salón Raymundo Amaro Guzman .

En este taller deben participar todas las áreas; recomendamos enviar dos participantes, ya que entendemos que para esta época un alto porcentaje de los servidores están disfrutando de sus vacaciones.

Atentamente,
Lic. Maritza Silverio
Directora de Recursos Humanos

DHR/MS/SL

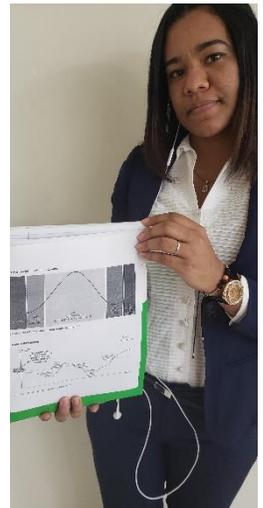
MINISTERIO DE ADMINISTRACION PUBLICA
Dirección de Recursos Humanos
MAP

Evidencia 2: Registro de Participantes a taller de Sensibilización sobre Gestión del Cambio.

		REGISTRO DE PARTICIPANTES			FO-SGC-001	
					Versión: 03	
					Página 1 de 2	
Nombre de la Actividad: "Taller de Sensibilización sobre la Gestión del Cambio"				Tipo: Interna <input checked="" type="checkbox"/> Externa <input type="checkbox"/>		
Fecha: 23-12-2019		Lugar: Salón de reuniones del piso 4, MAP		Área organiza actividad: Dirección de RR.HH.		
Facilitador (en caso de capacitación): Lic. Jessica Fernández Batista						
No.	Nombre y apellido	Cédula	Institución/ Área	Cargo	E-mail / Teléfono	
1	Jenifer Fernández	/	MAP/DCA	Analista	2553	
2	Andy Abarca	/	MAP/PNC	Analista	804-682-3398	
3	Geraldo Colero	/	MAP/Corrup	Mensajero	Ext 2115	
4	Emilio Reyes	/	MAP/calidad	Analista	Ext 2344	
5	Arcángela Martínez	/	MAP-DCA	Secretaria	2550	
6	Isabella Rosti	/	MAP/DEREG	Suplente	23-31	
7	Shirley Torres	/	Suplente/DIC	Suplente	2715	
8	Yolanda Sieder	/	MAP/REGI	Coordinador	2855	
9	Comodo E. Moullo	/	MAP/DIC	Enc. Inst. Func.	2704	
10	Ana Sibiana López	/	MAP/OAI	Aux. Adm.	2110	
11	José Luis Colomes	/	MAP/DAF	Analista	2302	
12	Abriel H. Ariza	/	MAP/DSE	Analista	2403	

Nota: datos de cédula han sido ocultados.

Evidencia 4: Fotos del taller de Sensibilización sobre Gestión del Cambio Institucional.



Criterio 3: Personas

Subcriterio 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** No se evidencia que se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.
- **Acción realizada:** La Dirección de Recursos Humanos, con la finalidad de evaluar el impacto de los programas de formación, realizó una modificación del cuestionario de evaluación de post capacitación asignándole ponderaciones cuantitativas en los ítems que corresponden al supervisor lo que sumado a la creación de una columna de ponderación de impacto en el cuadro/matriz de capacitaciones ejecutadas arroja un valor relativo del impacto de cada capacitación.
- **Evidencias:**

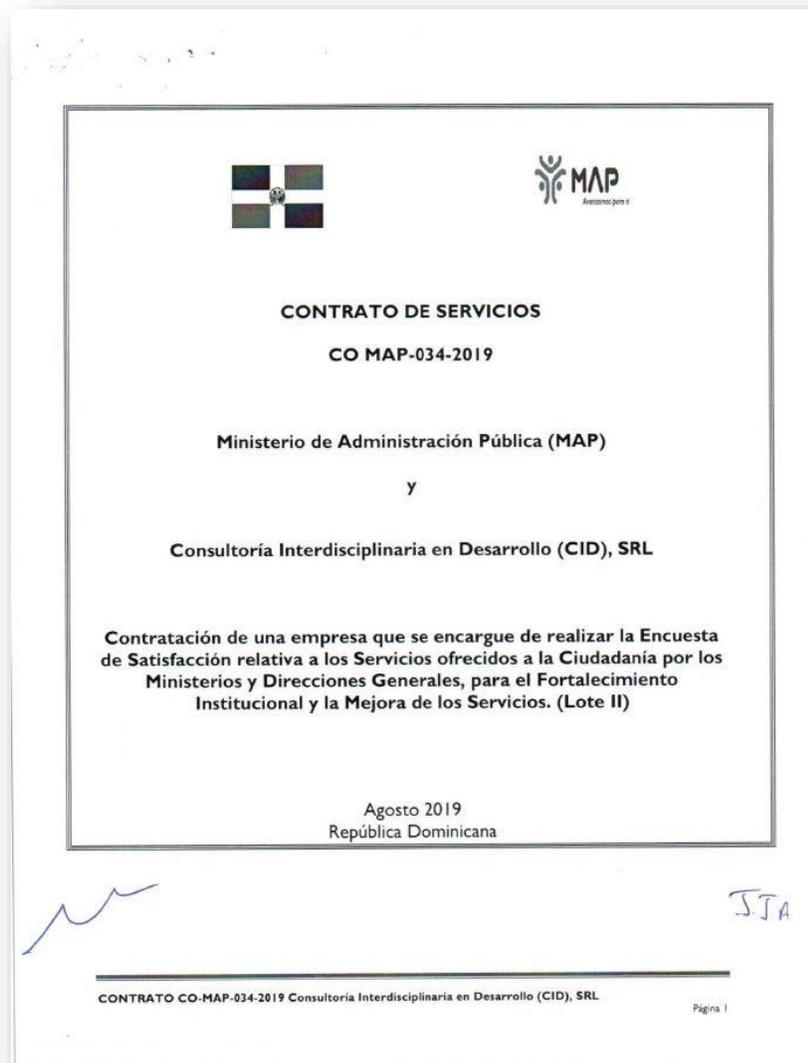
Evidencia 1: Matriz de Impacto costo-beneficio de las capacitaciones.

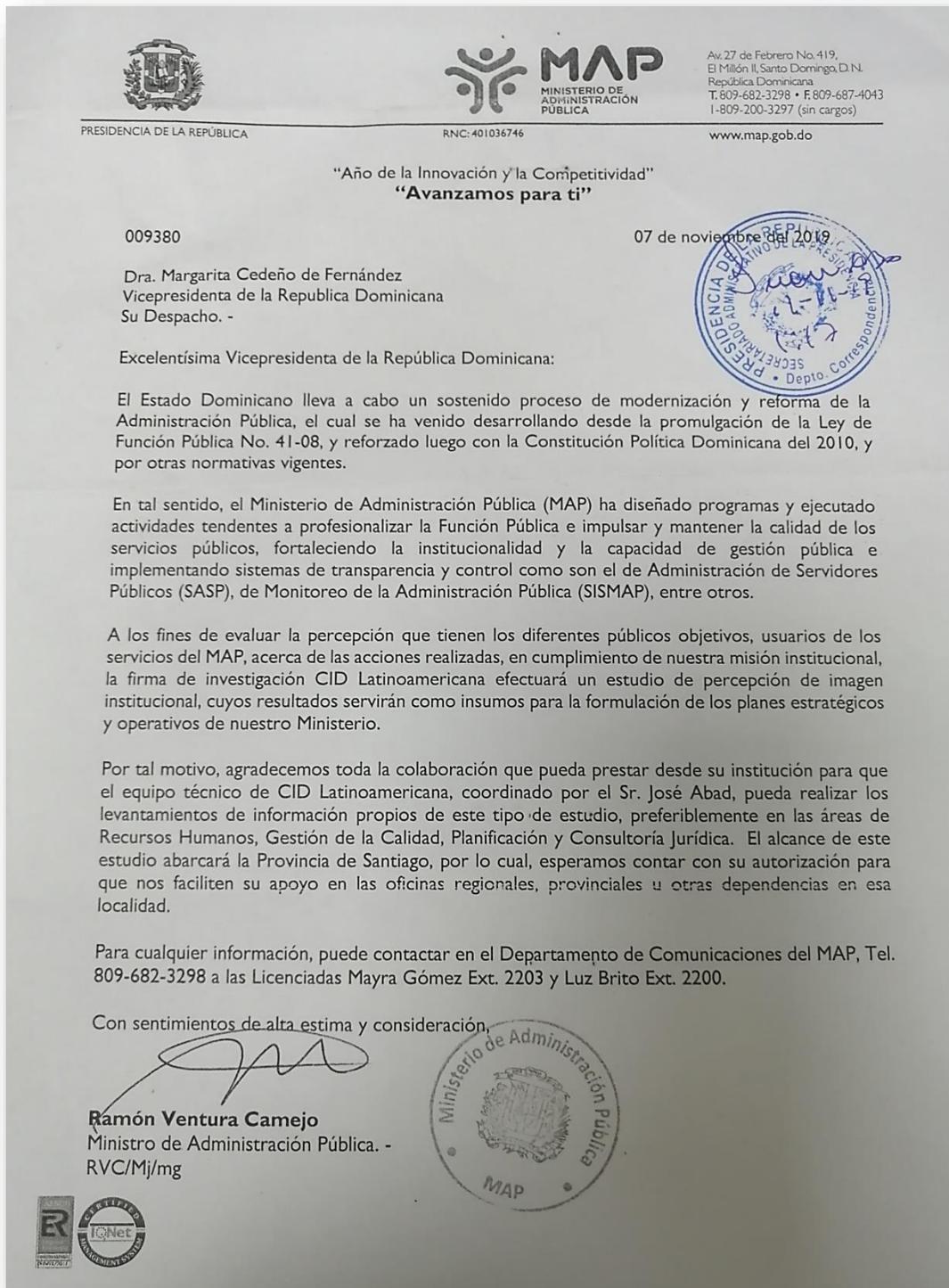
CURSOS EJECUTADOS EN EL TRIMESTRE ABRIL-JUNIO 2019							
ITEM	ACTIVIDADES DETECTADAS	OBJETIVOS A ALCANZAR	AREAS IMPACTADAS	No. DE PARTICIPANTES	FECHA DE EJECUCION	GENERO	COSTO
1	Talleres YO SE DE GENERO	Concientizar sobre el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en las Políticas Públicas, de modo, que desde la instituciones se garantice el acceso a todos los recursos en igualdad de condiciones, se planifiquen las políticas públicas teniendo en cuenta las desigualdades existentes, se identifiquen y evalúen los resultados e impactos producidos por éstas en el avance de la igualdad real.	1. Dirección de Recursos Humanos 2. Departamento de Relaciones Internacionales 3. Dirección de Diseño Organizacional 4. Dirección de Planificación 5. División de Presupuesto	5 participantes	Julio-agosto	5 mujeres	Impartido online ONU MUJERES
2	Curso de Principio Básico de Género y Prevención de la Violencia	Dotar a los participantes de las competencias e información primordial sobre el decreto 974-01 que crea en cada Ministerio las Oficinas de Equidad de Género y Desarrollo.	1. Dirección de Relaciones Laborales 2. Dirección de Sistemas de Carrera	2 participantes	Agosto- septiembre	2 mujeres	Ministerio de la Mujer
3	Curso sobre Evaluación de Procesos	Dotar a los participantes de elementos para la interpretación de la Norma ISO 9001:2015 con énfasis en los enfoques claves para la planificación de Informes de Auditoría	1. Viceministerio de Servicios Públicos 2. Dirección de Recursos Humanos 3. Dirección de Calidad 4. Dirección Administrativa y Financiera	20 participantes	Julio	18 mujeres 2 hombres	RD\$85,000.00
4	Curso Modular sobre Hacienda Pública	Compartir conocimientos sobre la Administración Financiera Gubernamental, sus alcances y actividades que la componen y como se interrelacionan entre ellas	Dirección de Planificación y Desarrollo	1 participante	Julio	1 Hombre	Impartido por el CAPGEFI
5	Curso Fortinet (FortiGate)	Los participantes obtendrán conocimiento de como integral la unidad de FortiGate en sus ambientes existentes y el mantenimiento optimo y protección completa de los activos	Dirección de Tecnología de la	2 participantes	Julio-agosto	2 mujeres	RD\$215,000.00

Criterio 8: Resultados de responsabilidad social**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción.**

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** No se evidencian resultados de las mediciones de percepción de los grupos de interés sobre el rendimiento social de la organización, Reputación, Impacto económico, enfoque hacia las cuestiones medioambientales, etc.
- **Acción realizada:** La Dirección de Planificación y Desarrollo elaboró el Documento Análisis de Variables Socio- Culturales, Medioambientales y tecnológicas. (Análisis PESTEL) del 2019.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Contrato para Estudio de Percepción de Imagen



Evidencia 2: Comunicaciones entre instituciones para Estudio de Percepción de Imagen

Evidencia 3: Intercambio de correos para Estudio de Percepción de Imagen

Mayra Gomez

De: Mayra Gomez <mayra.gomez@map.gob.do>
Enviado el: Jueves, 28 de noviembre de 2019 12:08 p.m.
Para: 'Ileana Tejeda'
CC: 'mabeljoa@map.gob.do'; 'Jose Abad - CID Latinoamérica'
Asunto: INVESTIGACION DE INSTITUCIONES QUE DICEN NO HABER RECIBIDO LA COMUNICACION Y OTRAS CON TELEFONOS FUERA DE SERVICIO PARA LA APLICACION CUESTIONARIO DEL ESTUDIO DE IMAGEN Y PERCEPCION DEL MAP

Sra. Ileana Tejeda
CID Latinoamérica

Después de saludarle, le informo que contacté las 3 Instituciones que dijeron que no habían recibido la comunicación sobre el Estudio de Percepción de Imagen del MAP, lo cual tenemos los acuse recibidos, además de comunicarnos con ellos investigando donde estaba el oficio y estas fueron sus respuestas:

***Casos de Instituciones dicen no haber recibido la comunicación**

- 1-En el caso del **INAP**, conversé con la Sra. Dilia Micher Rodriguez (contacto junto a Claribel Castro) y ella me informó, que no han solicitado que le envíen nuevamente la comunicación.
- 2-En cuanto al **Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales**, hablé con la Sra. Arabel Félix, 809-534-2105 Ext. 832 y me comunicó que ayer una encuestadora entrevistó a alguien del personal (no pude hablar con esa persona, porque estaba en una reunión), favor de verificar si alguien de CID estuvo por allá.
- 3-El **ITLA**, en estos momentos están ubicando la comunicación estoy a la espera de su respuesta.

***Sobre los teléfonos que están fuera de servicio según el listado:**

- 1-**Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos** (Me comentan que la central tiene problemas) el número directo del Despacho es 809-532-3387.
- 2-**Dirección de Información, Análisis y Programación Estratégica, DIAPE**. El teléfono es el mismo de la Presidencia de la República, 809-695-8000 y pedir en la central la Ext. 2161 o si le da la opción marcarla.
- 3-**Tesorería de la Seguridad Social** (809) 472-6363 Ext. 3055 Asistente del Tesorero.

***Le remito la siguiente Institución que ya puede ser contactada, para la aplicación del cuestionario:**

- 1-Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) Katherine Mancebo, Enc. de Recursos Humanos. 809-688-6544 Ext. 244. Flota 829-520-6660

Atentamente,



MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

Mayra Esther Gómez Medina
Analista
Departamento de Comunicaciones
Ministerio de Administración Pública (MAP)
"Avanzamos Para Ti"
Tel: 809-682-3298 Ext. 2203
1-809-200-3297 (Sin cargos)



 "Piensa bien si es necesario imprimir este correo, nuestro planeta te lo agradecerá"

"Las opiniones o juicios emitidos en esta comunicación o sus anexos que no se revistan de un carácter oficial ni se correspondan con el que hacer y fines del Ministerio de Administración Pública, son responsabilidad exclusiva del titular de esta cuenta"