



**CONSEJO NACIONAL DE PROMOCIÓN Y APOYO A LA MICRO,
PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESAS-PROMIPYME**

**INFORME DE AVANCE
PLAN DE MEJORA 2022**

**Santo Domingo, D.N.
noviembre, 2022**

PRESENTACIÓN

El Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa presenta el **Informe de Avance del Plan de Mejora 2022**, con el objetivo de exponer los resultados que se obtuvieron de las actividades implementadas en el contexto del plan de mejora.

El Plan de Mejora Institucional del 2022 contiene 10 acciones de mejora que fueron priorizadas para ser desarrolladas durante este período a fin de optimizar y eficientizar los recursos de la organización en las áreas de mejoras identificadas.

El 85% de estas acciones fueron ejecutadas en el tiempo comprometido y en este Informe se presentan las evidencias para cada caso.

RESUMEN DE LOS AVANCES PLAN DE MEJORA

Área de mejora	% Logrado
No se evidencia monitorear de forma sistemática los Indicadores Internos para el cambio de la demanda externa de innovación y cambio.	100%
No se evidencia prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica.	100%
No se evidencia desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo, así como, competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos clientes y los socios/colaboradores.	100%
No se evidencia involucrar la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización.	100%
No se evidencia involucrar a los empleados y sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseños, de procesos y en la identificación e implementación de acciones de mejora.	100%
No se evidencia desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados	100%
No se evidencia analizar y evaluar los procesos de riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	100%
No se evidencia medir la correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	100%
No se evidencia evaluar 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.	50%

MEJORAS IMPLEMENTADAS

1. En relación al subcriterio 2.4 que expone la necesidad de monitorear de forma sistemática los Indicadores Internos para el cambio de la demanda externa de innovación y cambio.

Evidencia: Se han llevado a cabo 3 reuniones ejecutivas de Monitoreo de Indicadores Internos con la finalidad de mejorar los servicios que ofrece Promipyme. (Anexos evidencia #1)

2. En relación al subcriterio 3.1 que expone la necesidad de prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica.

Evidencia: Se evidencia capacitación al personal sobre el uso de la tecnología en el ámbito laboral con la participación de 80 colaboradores. (Anexos evidencia #2)

3. En relación al subcriterio 7 que expone la necesidad de desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo, así como, competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos clientes y los socios/colaboradores.

Evidencias: Se evidencia actividades de capacitación sobre liderazgo:

- a. Diplomado de Habilidades Directivas con la participación de 31 colaboradores, cuyo objetivo es desarrollar competencias para gestionar equipo altamente productivo.
- b. Programa Mesa de Transformación del Coach John Maxwell con la participación de 30 líderes.
- c. Encuentro nacional de líderes. **Transformándome para Trasformar** con la participación de 120 líderes a nivel nacional donde se

expusieron tres (3) conferencias sobre inteligencia emocional, Transformándome para Transformar y lidera tu mente para liderar tus resultados.

- d. Taller Líder Estratega y Táctico con la participación de 20 Gerentes y Subdirectores. (Anexos evidencia #3)

4. En relación al subcriterio 6.1 que expone la necesidad involucrar la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización.

Evidencia: Se realizó un Encuentro Nacional de MIPYMES con la participación de más de 500 representantes del sector. El resultado de este esfuerzo se enmarca en un Compromiso Nacional Para el Desarrollo de las MIPYMES como resultado de las consultas a nivel nacional iniciadas el pasado año a través de “Vistas Públicas”.

(Anexos evidencia #4)

5. En relación al subcriterio 3 que se refiere a involucrar a los empleados y sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseños, de procesos y en la identificación e implementación de acciones de mejora.

Evidencia: Se realizaron diversas encuestas a los colaboradores para conocer su opinión sobre los siguientes temas:

- a. Encuesta de evaluación sobre el liderazgo del Director General Porfirio Peralta
- b. Formulario Identificación de Talento
- c. Encuesta almuerzo en la Sede
- d. Encuesta evaluación de las conferencias de transformándome para transformar. (**Anexos evidencia #5**)

6. En relación al subcriterio 2 Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.

Evidencia: Convenio de Colaboración entre PROMIPYME y El Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IBII), d/f cinco (5) de mayo de 2022, con el objetivo de contribuir las transformaciones productivas requeridas por las micros, pequeñas y medianas empresas y que propicien el desarrollo económico sustentable del país. (Anexos evidencia #6)

7. En relación al subcriterio 3 sobre analizar y evaluar los procesos de riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.

Evidencia: Se realizó un proceso de consulta con entidades públicas y privadas que ejecutan programas en favor de las mipymes con la finalidad de estructurar un pensamiento estratégico para dar respuesta conjunta a este sector. (Anexos evidencia #7)

8. En relación al subcriterio 7 Medir la correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.

Evidencia: Se realizaron dos (2) **Encuestas de Satisfacción al Ciudadano** donde fueron encuestados 304 clientes de las 110 sucursales, para conocer la opinión sobre la amabilidad y profesionalidad brindada por el personal; el resultado muestra un promedio general de satisfacción de 96%. Siendo más valorados la confianza, profesionalidad y amabilidad y menos valorado el tiempo de respuesta. (Anexos evidencia #8)

9. En relación al subcriterio 9 que trata sobre evaluar 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 /beneficio.

Evidencia: Se realizaron ciento doce (112) Evaluaciones posterior a capacitaciones realizadas al personal para evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas según las actividades planificadas en el plan de mejora, las otras actividades están pendientes para el 1er trimestre del 2023 (**Anexos evidencia #9**)

ANEXOS

EVIDENCIAS

Evidencia #1 Reunión ejecutiva análisis de Indicadores



The image shows three sheets of handwritten notes on official letterhead. Each sheet has a header with the text 'Grupo Académico y Profesional de la Universidad de la Guayana' and 'DECEX Y FUNDACIÓN DECEX'. Below the header, there is a section for 'Actividad', 'Fecha', 'Hora', and 'Lugar'. The main body of each sheet contains a table with the following columns: 'Número de folios', 'Descripción', 'Categoría', 'Fecha', 'Origen', and 'Destino'. The tables are filled with handwritten entries in blue ink, detailing various activities and their associated data.

INDICADORES DE EJECUCIÓN

Presentado por:

ÁREAS ORGANIZATIVAS

Octubre 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CONSEJO NACIONAL DE PROMOCIÓN Y APOYO A LA MICRO, PEQUEÑA
Y MEDIANA EMPRESA

INDICADORES DE EJECUCIÓN

Presentado por:

ÁREAS ORGANIZATIVAS

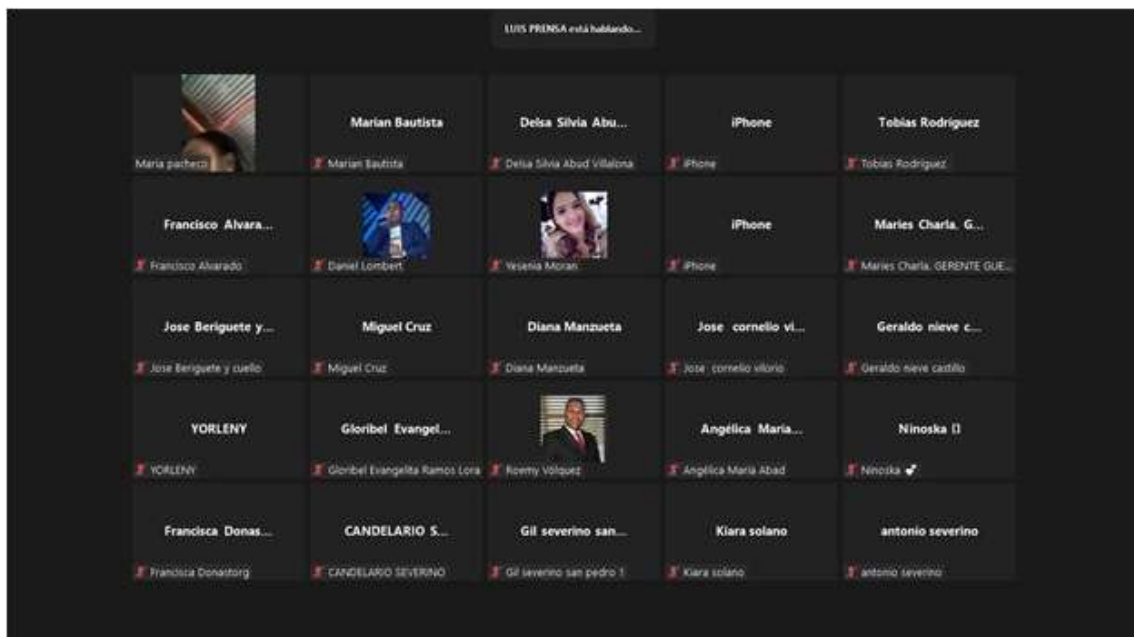
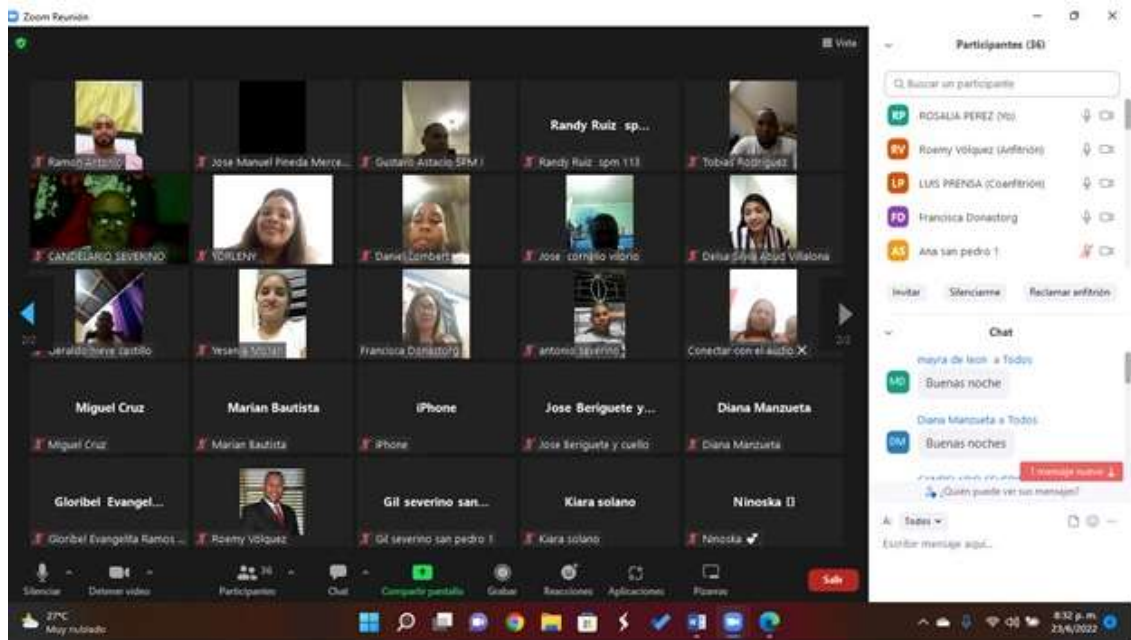
Noviembre, 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CONSEJO NACIONAL DE PROMOCIÓN Y APOYO A LA MICRO, PEQUEÑA
Y MEDIANA EMPRESA

Evidencia #2 capacitación al personal uso de la tecnología



Evidencia #3 Listas de participantes actividades Formativas de Liderazgo



LISTADO DE PARTICIPANTES

ACTIVIDAD		Mesa de transformación, (Dominicana se Transforma)			
LUGAR		Salon de conferencia, Tercer Nivel			
FECHA		13-05-2022	HORA	09:00 am	
No.	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	REGIONAL	TELÉFONO	FIRMA
1	Karla Brito	Ab. Emprendimiento	Sede		Karla Brito
2	Maria del flor Espino	Gte. Multisectorial	Sede		Maria del flor Espino
3	Karen Abakaram	Gerente de Operaciones	Sede		Karen Abakaram
4	Kesley Cely Diaz	Gte. Operaciones	Sede		Kesley Cely Diaz
5	Miguel Ángel Lombardi	Dir. Salud	Sede		Miguel Ángel Lombardi
6	Luis Maldonado	Enc. Operaciones	Sede		Luis Maldonado
7	Boris Elías	Dir. Eléctrica	Sede		Boris Elías
8	Rodolfo Santana	Gte. Oper. Crédito	Sede		Rodolfo Santana
9	Carolina Contreras	Gte. de Ases. de Exp.	Sede		Carolina Contreras
10	Román E. Ochoa	Gte. Programa	Sede		Román E. Ochoa
11	Enzo R. Santana	Gte. Sub. resp.	Sede		Enzo R. Santana



No.	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	DEPARTAMENTO	TELÉFONO	FIRMA
12	Wendee Rodríguez P.	Coordinadora de Logística	Subdirección Crédito		Wendee Rodríguez P.
13	Florencia Amador Tullio	Directora de Operaciones	Dirección General		Florencia Amador Tullio
14	Angel marcos Avda	Subdirector General	Sección de D.E.		Angel marcos Avda
15	Arturo Ferrer	Director			Arturo Ferrer
16	Juan Alejandro Caballero	Director de Tecnología	Dirección TIC		Juan Alejandro Caballero
17	Kiera Schokor	Asistente de Gerencia	Dirección General		Kiera Schokor
18	Katherine Huanque	Comunicación	Dirección General		Katherine Huanque
19	Rodolfo Santana	Gte. de Oper. Crédito	Crédito		Rodolfo Santana
20	Ana Beatriz Pérez	Enc. Operaciones	Recursos Humanos		Ana Beatriz Pérez
21					
22					
23					
24					
25					

Ana Beatriz Pérez M.
RESPONSABLE



Rodolfo Santana
FACILITADOR



LISTADO DE PARTICIPANTES

CAPACITACIÓN		Jornada Estratégica y Táctica			
LUGAR		Tercer nivel, Salón de Conferencias			
FECHA		18-02-2022	HORA	03:00 PM	
No.	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	DEPARTAMENTO	TELÉFONO	FIRMA
1	Jellean Maza	Dir. Comunicaciones	Comunicaciones		[Firma]
2	Aracely Espino	Dir. Protocolo	Protocolo		[Firma]
3	Rosa E. Lina	Dir. Crédito Espino	Sub. Dirección Adm.		[Firma]
4	Carmona Mirocha	Dir. Contabilidad	Sub. Dirección Adm.		[Firma]
5	García Costas	Gerente local 2do piso	Sub. de Crédito y P.		[Firma]
6	Karen Abikarran	Gerente de Contratación	Sub. Dirección de Crédito		[Firma]
7	Milke Sonela	Dir. Adm.	Administrativos		[Firma]
8	Wagner Jiménez	Sub. Director Genl	CREDITO Y RR		[Firma]
9	M. Logio Vasquez	Recursos Humanos	R.H. T.H		[Firma]
10	Marta Dato	Juridica	Juridica		[Firma]
11	Patricio	Sub. Director	Sub. Director		[Firma]



LISTADO DE PARTICIPANTES

CAPACITACIÓN		Encuentro Nacional de Líderes			
LUGAR		Salón Multiuso de INFOTEP			
FECHA		Viernes 25 de febrero 2022	HORA	09:00 am	
No.	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	DEPARTAMENTO/ REGIONAL	TELÉFONO	FIRMA
1	Joel B. Ramos	Director Regional	Cibao Sur I		[Firma]
2	José D. López	Gerente de Vega	Cibao Sur I		[Firma]
3	Gisela Estrella	Gerente General	Atlántico I		[Firma]
4	Roberto Espinal	Comunidades rurales	Comunidades		[Firma]
5	María Linares	Integrado	Comunidades		[Firma]
6	Katherine Durán	Community m.	Dirección Genl.		[Firma]
7	Arturo Falcón	Gerente sucursal			[Firma]
8	Fernando Rojas	Gerente	este central		[Firma]
9	Yolanda Vargas	Asistente	Dirección Comunitaria		[Firma]
10	Delia Maza	Directora Comunicaciones			[Firma]
11					

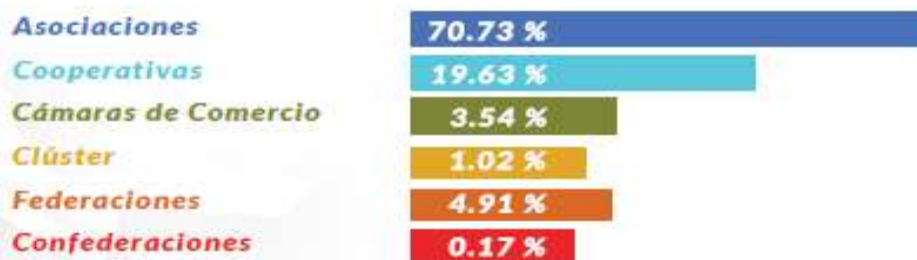
Evidencia #4 Encuentro Nacional de MIPYMES



Link Datos Estadísticos

https://promipymerd.com/index.php?preview=1&option=com_dropfiles&format=&task=frontfile.download&catid=281&id=824&Itemid=1000000000000

591 Organizaciones de las MIPYMES Participantes



Variables

2,613 VARIABLES PRESENTADAS

Problemática

1,481

(56.68 %)

Soluciones

1,132

(43.32 %)

5

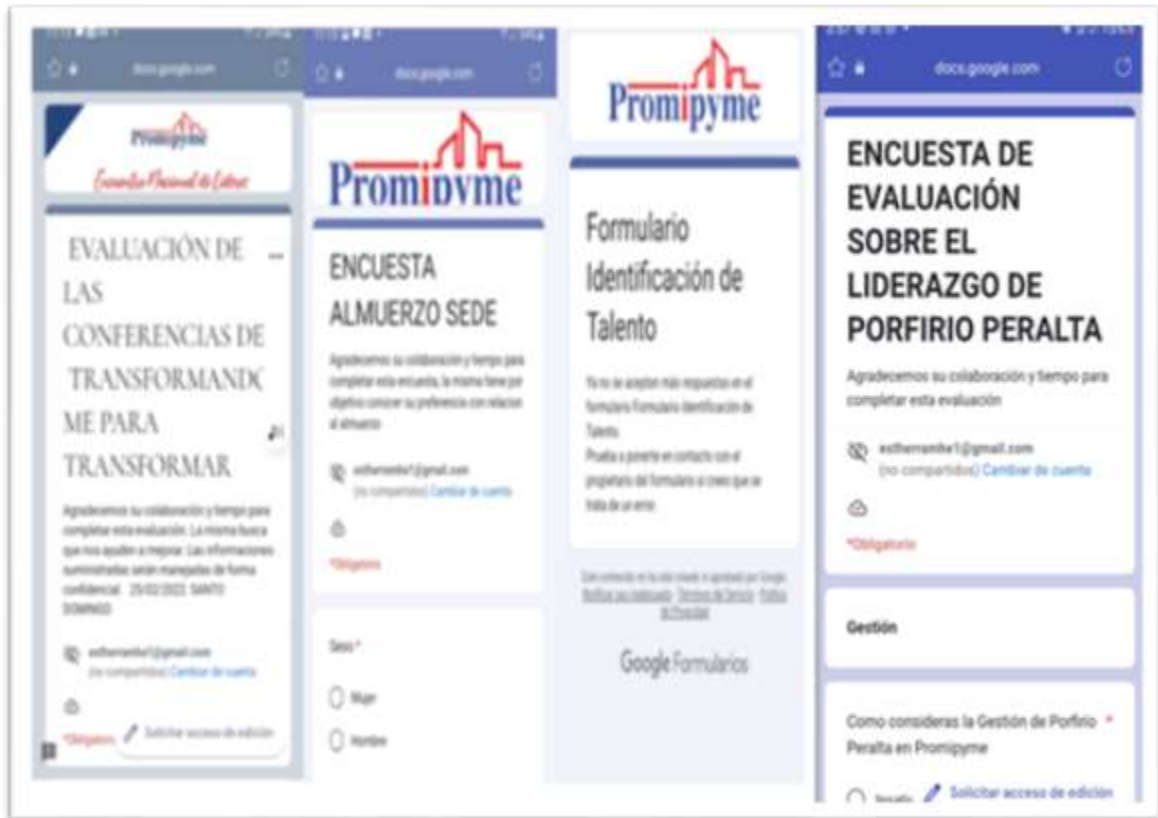
Bloque de Variables

Categoría	Total	%
Financiamiento	541	36.53
Normativa	36	2.43
Impositivo	53	3.58
Estructurales	347	23.43
Otro	504	34.03

Bloques

Categoría	Total	%
Financiamiento	536	47.35
Normativa	11	0.97
Impositivo	36	3.18
Estructurales	461	40.73
Otro	88	7.77

Evidencia #5 Encuestas a los colaboradores



1/12/22, 14:31

ENCUESTA ALMUERZO SEDE - Formularios de Google



ENCUESTA ALMUERZO SEDE

Preguntas Respuestas 113 Configuración

113 respuestas



Se aceptan respuestas

Resumen

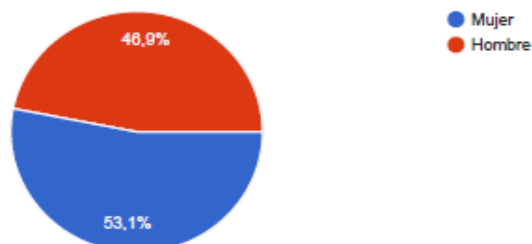
Pregunta

Individual

Sexo

Copiar

113 respuestas





EVALUACIÓN DE TRANSFORMANDOME PARA TRANSFORMAR

Preguntas Respuestas 70 Configuración

Puntos totales: 0

EVALUACIÓN DE LAS CONFERENCIAS DE TRANSFORMANDOME PARA TRANSFORMAR

Agradecemos su colaboración y tiempo para completar esta evaluación. La misma busca que nos ayuden a mejorar. Las informaciones suministradas serán manejadas de forma confidencial.
25/02/2022. SANTO DOMINGO

ENCUESTA DE EVALUACION SOBRE EL LIDERAZGO DE PORFIRIO PERALTA

133 respuestas

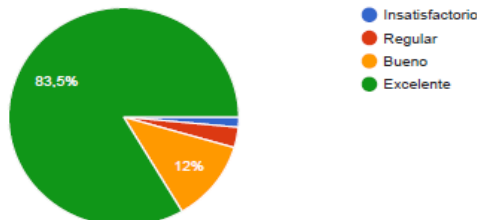
[Publicar datos de análisis](#)

Gestión

Como consideras la Gestión de Porfirio Peralta en Promipyme

Copiar

133 respuestas



Evidencia #6 Firma de Acuerdo entre PROMIPYME y el IIBI



Evidencia #7 Encuentro con comerciantes y empresarios SD



Evidencia #8 Informe de Encuestas de satisfacción al cliente

16 de mayo 2022

Informe Encuesta De Satisfacción Al Cliente

Hechos realizado una encuesta sobre la satisfacción de los clientes que recibieron los servicios de préstamos grupales e individuales en PROMIPYME a continuación informamos los hallazgos.

1) Propósito de la encuesta.

Conocer la opinión de los clientes en relación a los servicios de préstamos que ofrece PROMIPYME, su expresión sobre la amabilidad y profesionalidad del personal, tiempo de respuesta de su solicitud, nivel de confianza en la institución y acceso a las sucursales, con el fin de mejorar y agregar valor al servicio brindado.

2) Esquema de la encuesta.

- Dirigida a: Clientes en todo el territorio nacional.
- Período : Enero/ Marzo 2022
- Método Encuesta Realizada: Auto administrada
- Total de Encuestados : 304



[Handwritten signature]
16-05-22

Evidencia #9 Evaluaciones programas de Capacitación.

19/9/22, 16:40

\ DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL /ESPERANZA - Formularios de Google



\ DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL /ESPERANZA

Preguntas Respuestas 22 Configuración

Puntos totales: 5

22 respuestas



Se aceptan respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

21/2/22 14:14

Evaluacion induccion - Formularios de Google



Evaluacion induccion

Preguntas Respuestas 20 Configuración

Puntos totales: 0

20 respuestas



Se aceptan respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

7/3/22, 17:01

EVALUACION DE TRANSFORMANDOME PARA TRANSFORMAR - Formularios de Google



EVALUACIÓN DE TRANSFORMANDOME PARA TRANSFORMAR

Preguntas Respuestas 70 Configuración

Puntos totales: 0

70 respuestas



Se aceptan respuestas

Resumen

Pregunta

Individual