



# INFORME IMPLEMENTACIÓN PLAN DE MEJORA INSTIUCIONAL

➤ Departamento de Planificación y  
Desarrollo

15/06/2023

Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>1. ESTATUS DE ACCIONES DE MEJORA SEGÚN CRITERIOS CAF</b> .....	4
<b>1.1 LIDERAZGO</b> .....	4
<b>1.2 PLANIFICACIÓN</b> .....	4
<b>1.3 PERSONAS</b> .....	4
<b>1.4 ALIANZAS Y RECURSOS</b> .....	5
<b>1.5 PROCESOS</b> .....	6
<b>1.6 RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES</b> .....	6
<b>1.7 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO</b> .....	6
<b>2. EJECUCIÓN GENERAL</b> .....	7
<b>3. EVIDENCIAS</b> .....	8

## **INTRODUCCIÓN**

El Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID) realizó en el mes de junio 2022 su primer ejercicio de autoevaluación con el modelo Marco Común de Evaluación (CAF), en cumplimiento con el decreto 211-10. Como resultado de dicha autoevaluación se procedió a elaborar el plan de mejora correspondiente al período enero – diciembre 2023, en el cual fueron definidas diez acciones de mejora prioritarias.

Este primer informe se elabora con el objetivo de monitorear el nivel de implementación de las acciones y las tareas definidas en el plan de mejora, además de presentar las evidencias que avalan los avances obtenidos durante los meses enero – junio 2023.

## 1. ESTATUS DE ACCIONES DE MEJORA SEGÚN CRITERIOS CAF

### 1.1 LIDERAZGO

En el criterio Liderazgo fueron identificadas áreas de mejoras correspondientes a los sub criterios 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua. Resultando las siguientes acciones de mejora las priorizadas para el año 2023:

ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	TAREAS	TIEMPO		PORCETAJE DE EJECUCIÓN
			INICIO	FIN	
Gestionar la implementación de un sistema informático para la planificación estratégica operativa de la institución.	Contar con una herramienta tecnológica que permita automatizar el proceso de planificación estratégica y operativa de la institución.	1-Gestionar con el ITLA la posibilidad del uso de sistema gratuito. 2-Gestionar la adquisición de un sistema propio	ene-23	jun-23	0%

### 1.2 PLANIFICACIÓN

En el criterio Planificación se identificaron áreas de mejoras correspondientes a los sub criterios 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes. A continuación se detalla la acción de mejora identificada para este criterio:

ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	TAREAS	TIEMPO		PORCETAJE DE EJECUCIÓN
			INICIO	FIN	
Comunicar a todo el personal el Plan Estratégico Institucional	Involucrar al personal y mantenerlos informados de las decisiones y planes estratégicos definidos.	1-Enviar el Plan Estratégico a todo el personal. 2-Colocar el documento en la intranet y en el portal de transparencia	ene-23	mar-23	100%

### 1.3 PERSONAS

En el criterio Personas se identificaron áreas de mejoras correspondientes al subcriterios 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar. En el mismo se priorizaron las siguientes acciones de mejora para el año 2022:

ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	TAREAS	TIEMPO		PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
			INICIO	FIN	
Definir políticas de género institucionales	Establecer los lineamientos que permitan impulsar la transversalización de género de la institución.	1-Constituir el comité de género. 2-Elaborar plan de género 3-Definir políticas de género. 4-Socializar con el personal	ene-23	mar-23	25%
Realizar evaluación de impacto de las capacitaciones	Medir la eficiencia de los programas de capacitación implementados	1-Definir formulario para la evaluación. 2-Completar el formulario al finalizar cada capacitación. 3-Realizar y comunicar a todo el personal un informe trimestral 4-Proponer las acciones a ejecutar según el resultado de los informes	ene-23	dic-23	0%
Definir políticas de contratación de personal con discapacidad	Establecer los lineamientos que permitan prestar atención especial al personal con discapacidad.	1- Definir políticas o programas para personal discapacitado. 2-Comunicar a todo el personal	ene-23	mar-23	50%

#### 1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

En este criterio fueron identificadas áreas de mejora correspondientes al sub criterio 4.6. Gestionar las instalaciones, definiendo la siguiente acción de mejora:

ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	TAREAS	TIEMPO		PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
			INICIO	FIN	
Identificar las necesidades de nuevas tecnologías	Utilizar las tecnologías para eficientización en prestación los de servidos	1-Realizar levantamiento de nuevas tecnologías a utilizar. 2- Elaborar presupuesto 3- Gestionar colaboración para la adquisición. 4-Gestionar la adquisición con fondos propios	Abr- 23	Jul-23	100%
Elaborar procedimientos e instrucciones de trabajo para la gestión de las instalaciones	Organizar y sistematizar la gestión de las instalaciones de toda la RED CAID	1-Identificar los procedimientos que deban documentarse. 2-Realizar los levantamientos necesarios. 4-Elaborar los procesos definitivos. 6- Socializar con todo el personal	Ene-23	Mar-23	75%

## 1.5 PROCESOS

En lo correspondiente al criterio Procesos se identificaron áreas de mejoras en el sub criterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes, siendo la siguiente acción de mejora seleccionada como prioritaria para.

ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	TAREAS	TIEMPO		PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
			INICIO	FIN	
Gestionar la elaboración de la carta compromiso institucional	Establecer un sistema que permita la definición de indicadores de calidad y el monitoreo de los mismos	1-Solicitar acompañamiento técnico del MAP para la elaboración de la carta compromiso. 2-Agotar el procedimiento indicado por el MAP	jun-23	dic-23	0%

## 1.6 RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

En el criterio Resultados orientados a los ciudadanos/clientes fueron identificaron áreas de mejoras en el sub criterio 6.1. Mediciones de la percepción, resultando como priorizada la siguiente acción de mejora:

ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	TAREAS	TIEMPO		PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
			INICIO	FIN	
Realizar encuesta de satisfacción a los usuarios	Medir la percepción de los usuarios en cuanto a la organización y la calidad de los servicios.	1-Solicitar acompañamiento del map para aplicación de la encuesta. 2- Definir ficha técnica 3-Aplicar encuesta, remitir enlace a los usuarios.	ene-23	jun-23	100%

## 1.7 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

En este criterio de priorizaron áreas de mejoras correspondientes al sub criterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia, siendo implementada la siguiente:

ACCIÓN DE MEJORA	OBJETIVO	TAREAS	TIEMPO		PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
			INICIO	FIN	
Definir los indicadores de desempeño de las tecnologías	Medir el impacto de las tecnologías en el desempeño de la institución	1- Identificar y definir los indicadores más relevantes. 2- Establecer métodos de cálculo, fuentes de información y frecuencia de medición de los indicadores. 3- Realizar medición	jul-22	dic-22	100%

## 2. EJECUCIÓN GENERAL

El Plan de Mejora Institucional 2023 del Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID), presenta en su primer informe elaborado el 15 de junio 2023, un nivel de implementación general ascendente a un 55%.

Para determinar el nivel de implementación, fueron identificadas la cantidad de tareas de definidas en cada acción de mejora. Se procedió a dividir la cantidad de tareas ejecutadas entre el total de tareas obteniendo como resultado el nivel de implementación de cada acción de mejora. Para finalizar se realizó un promedio general de las acciones priorizadas, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

NO.	CRITERIO	ACCIÓN DE MEJORA	NIVEL DE EJECUCIÓN
1	LIDERAZO	Gestionar la implementación de un sistema informático para la planificación estratégica operativa de la institución.	0%
2	PLANIFICACIÓN	Comunicar a todo el personal el Plan Estratégico Institucional	100%
3	PERSONAS	Definir políticas de género institucionales	25%
4		Realizar evaluación de impacto de las capacitaciones	0%
5		Definir políticas de contratación de personal con discapacidad	50%
6	ALIANZAS Y RECURSOS.	Identificar las necesidades de nuevas tecnologías	50%
7		Elaborar procedimientos e instrucciones de trabajo para la gestión de las instalaciones	75%
8	PROCESOS	Gestionar la elaboración de la carta compromiso institucional	0%
9	RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	Realizar encuesta de satisfacción a los usuarios	100%
10	RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.	Definir los indicadores de desempeño de las tecnologías	100%
<b>Nivel de ejecución general a junio 2023</b>			<b>55%</b>

### 3. EVIDENCIAS

#### 3.1 Evidencias criterio Planificación:

##### 3.1.1 Acción de mejora No. 2

- Correo remitido a todo el personal del CAID

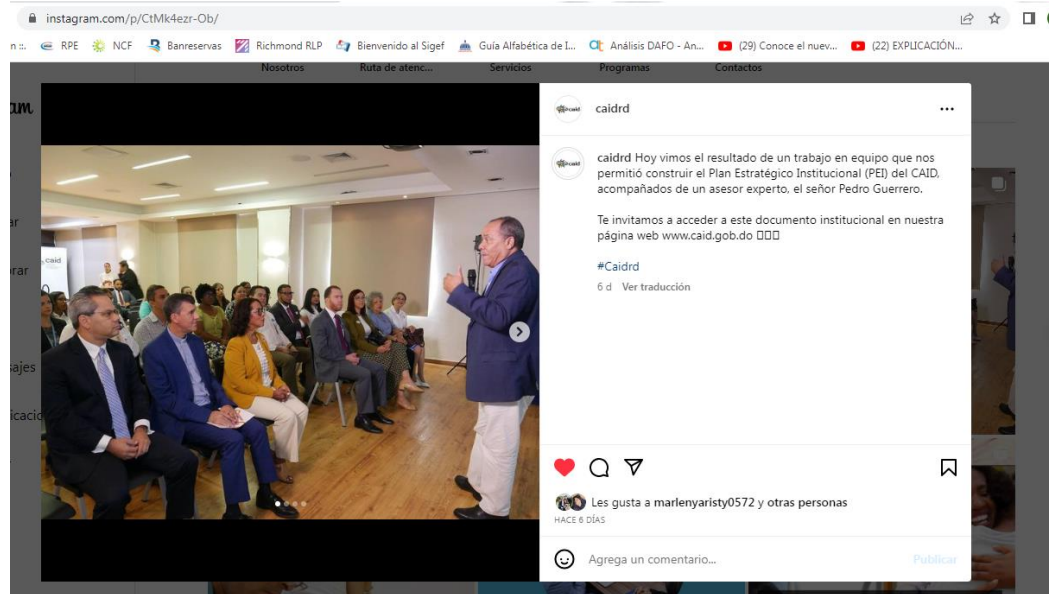


- Captura de pantalla página web CAID





- Publicación en redes sociales



## 3.2 Evidencias criterio Personas

### 3.2.1 Acción de mejora No. 3

- Conformación comité de género



**DPD/OH/NAC.0003-2023** Santa Domingo, D.N  
10 de Febrero de 2023

**Dr. Daniel Rivera**  
 Ministro de Salud Pública  
 Ministerio de Salud Pública

**Lic. Mayra Jiménez**  
 Ministra de La Mujer  
 Ministerio de La Mujer

**Atención:** Cambios en el Comité de Trabajo Transversalización del Enfoque de Género en el Sistema Nacional de Salud.

Distinguidos Ministros:

Luego de saludarles, sirva la presente para hacer de su conocimiento los cambios efectuados en el Comité de Trabajo de Transversalización del Enfoque de Género del Centro de Atención Integral a la Discapacidad, CAID, el cual está integrado por los siguientes miembros:

No.	Nombre	Cargo	Rol
1	Priscilla Socorro Alvarez	Enc. Cooperación Interinstitucional	Miembro
2	Indhira Pamela Plasencia A.	Enc. Planificación y Desarrollo	Miembro
3	Marleny Aristy	Enc. Administrativa y Financiera	Miembro
4	Nancy Velez	Enc. Comunicaciones	Miembro
5	Ingrid Agramonte	Enc. Gestión del Talento Humano	Coordinadora
6	Amparo Solís	Enc. Gestión y Monitoreo de Servicios	Miembro
7	Luis Daniel Sosa	Enc. Jurídico	Miembro
8	Yahila De Paña M.	Enc. Depto. Desarrollo de Servicios	Miembro
9	Natalia Aquino	Enc. Atención a Grupos y Familias	Secretaria
10	Natalie Gómez	Enc. División de Monitoreo de Servicios	Miembro

Agradeciendo de antemano su atención, se despide.

Atentamente,

  
**Dr. Henry Roba Polanco,**  
 Director Nacional  
 HRP/Psa.



CC: Departamento de Igualdad de Género, Ministerio de Salud Pública

Ave. México s/n. Av. 30 de marzo, Edificio de Oficinas Gubernamentales, Presidente Pral. Juan Bosch, Santo Domingo, República Dominicana  
 Teléfono: 809-480-3302 Ext: 1134

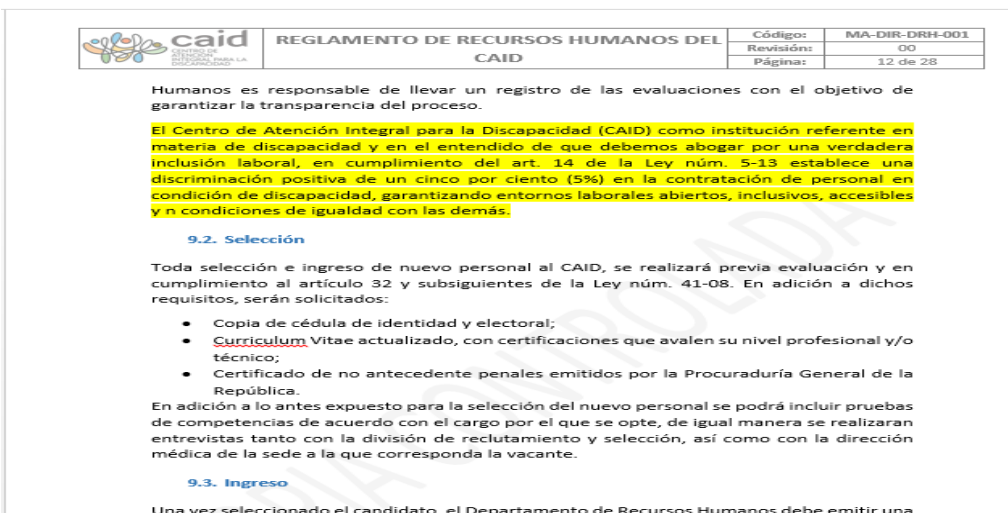
### 3.2.2 Acción de mejora No. 5

- Portada e índice reglamento de RRHH del CAID



- Política sobre discapacidad

El Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID) como institución referente en materia de discapacidad y en el entendido de que debemos abogar por una verdadera inclusión laboral, en cumplimiento del art. 14 de la Ley núm. 5-13 establece una discriminación positiva de un cinco por ciento (5%) en la contratación de personal en condición de discapacidad, garantizando entornos laborales abiertos, inclusivos, accesibles y n condiciones de igualdad con las demás. Ver pág 12 del Reglamento



### 3.3 Evidencias criterio Alianzas y Recursos

#### 3.3.1 Acción de mejora No. 6

- Identificación requerimientos tecnológicos

No.	Sede	Área	Rubro	Descripción	Objetivo	T1		T2		T3		T4		Total	Precio Estimado con IVA incluido	Monto Total
						1	2	3	4	5	6	7	8			
1	CAID	TECNOLOGIA	Software	Licencias de actualización sistema operativo servidores CAID	Actualización servidores	*								18	RD\$100,830.00	RD\$1,816,000.00
2	CAID	TECNOLOGIA	Software	Solución software antivirus con protección extendida para nodos	Instalación de sistema de protección antivirus con consola de administrable			*						520	RD\$4,500.00	RD\$2,340,000.00
3	CAID	TECNOLOGIA	Software	Adquisición pila de suscripción Microsoft 365 RED-CAID	Reemplazo esquema operacional colaboración-Ofimático				*					450	RD\$4,500.00	RD\$2,025,000.00
4	CAID	TECNOLOGIA	Software	Microsoft SQL Server 2022	Actualización de sistema de manejo de base de datos		*							2	RD\$82,500.00	RD\$165,000.00
5	CAID	TECNOLOGIA	Software	Microsoft Visual Studio 2022	Entorno de desarrollo de aplicaciones		*							1	RD\$100,000.00	RD\$100,000.01
6	CAID	TECNOLOGIA	Software	Certificados digitales SSL para entornos de prueba	Para encriptación de datos y realizar prueba de OVA				*					4	RD\$18,000.00	RD\$152,000.00
7	CAID	TECNOLOGIA	Software	Adquisición de librerías integrables para manejo de reportes	Para la generación de reportes en los sistemas de CAID				*					1	RD\$150,000.00	RD\$150,000.01
8	CAID	TECNOLOGIA	Hardware	Adquisición librerías de backup LTO para respaldos de datos	Respaldo de datos CAID	*								1	RD\$223,000.00	RD\$223,000.00
9	CAID	TECNOLOGIA	Hardware	Adquisición modulo de almacenamiento NAS de 36TB	Almacenamiento archivos servicios y area adm. CAID	*								1	RD\$135,000.00	RD\$135,000.00
10	CAID	TECNOLOGIA	Software	Adquisición solución ERP para manejo administrativo	Para la sistematización de procesos internos del area administrativa		*							1	RD\$1,500,000.00	RD\$1,500,000.01
11	CAID	TECNOLOGIA	Hardware	Laptops para alquiler de impresoras para la red CAID	Para uso de las diferentes areas de las sedes				*					10	RD\$22,000.00	RD\$220,000.00

- Correo notificación adquisición e instalación de equipos tecnológicos

Instalación y distribución de equipos - Mensaje (HTML)

ARCHIVO MENSAJE ESET

mar 13/06/2023 08:35 a.m.  
Radhy J. Diaz Peña  
Instalación y distribución de equipos  
Para: Comité Ejecutivo CAID

Buen día apreciado Comité Ejecutivo

Espero se encuentren bien en la mañana de hoy y que el calor les haya dado un chance. El motivo del siguiente es para darle el estatus de la instalación de los equipos recién recibidos por la institución bajo el proceso de licitación CAID-CCC-LPN-2022-0002, como les comente y les envié fotografías de la recepción de los mismos, empezariamos la distribución por el área de Evaluación del Desarrollo SDO y el Bloque D, siguiendo con Gestión y Monitoreo de Servicios, Comunicaciones y luego las distintas áreas que se le pondrá equipo nuevo y/o un reemplazo de los ya existentes.

La logística de instalación es la siguiente:

11 Equipos Evaluación del Desarrollo (Incluyendo 2 que son de EVD SDE que están operando en SDO)  
10 Equipos Bloque D (Todo el personal)  
2 Gestión y Monitoreo de Servicios  
El resto de la distribución elaborada por Dirección Nacional, TI, DAF y RRHH.

Por ende, por este medio pido paciencia y comprensión, ya que debemos iniciar, actualizar, instalar aplicativos, realizar copias de respaldos y traspaso de archivos y demás en cada uno de dichos equipos y es una tarea tediosa y que estamos repartiendo con las actividades del día a día.

Estamos poniendo todo nuestro esfuerzo en ir actualizando cada una de las áreas que así lo requiera y este a nuestro alcance y lo más pronto posible contarán con sus equipos correspondientes.

PD: Las laptops que corresponden al Comité Ejecutivo aún no han sido recibidas por parte del proveedor CompuOffice Dominicana, aún no ha recibido el embarque en el país, inmediatamente ya estén en nuestras manos procederemos a su preparación y entrega correspondiente.

Radhy J. Diaz Peña | Encargado Tecnología de la Información |  
✉: r.diaz@caid.gob.do | 📞: 849-936-8787 Ext. 1199 | 📠: 829-213-3138

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA | caid | CENTRO DE INFORMACIÓN INTEGRAL PARA LA

#### 3.3.2 Acción de mejora No.

- Correo remisión de manual para revisión



- Procedimiento mantenimiento de equipos médicos

 <b>MANUAL DE MANTENIMIENTOS DE EQUIPOS MÉDICOS</b>	Código:	MA-DAF-SCB-001
	Revisión:	00
	Página:	1 de 10

#### Contenido

1. OBJETIVO	2
1.1 Objetivos Específicos	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	3
4. ASPECTOS GENERALES	3
4.1 Mantenimiento preventivo orientado a riesgos	3
4.1.1 Diferenciación del equipamiento teniendo en cuenta tres niveles de riesgo	3
4.2 Cálculo del nivel de prioridad	3
4.3 Inventario para el mantenimiento	5
4.3.1 Según el tipo de protección contra descargas eléctricas	5
4.3.2 Según el grado de protección contra descargas eléctricas	5
4.3.3 Procedimiento para la inspección y el mantenimiento preventivo	5
4.4 Mantenimiento Correctivo	6
4.4.1 Orden de trabajo	6
4.5 Programa de mantenimiento	6
4.5.1 Indicadores de gestión de mantenimiento preventivo	7
4.6 Eficacia del mantenimiento correctivo	8
4.6.1 Indicador de falsas solicitudes	8
4.7 Implementación De Gestión De Equipos Médicos	8
4.8 Definición de indicadores de gestión del mantenimiento	9
4.8.1 Indicador de disponibilidad	9
4.8.2 Indicador Eficacia De Mantenimiento Correctivo	9
4.9 Mantenimiento correctivo	10
5. DIAGRAMA DE FLUJO	10
6. DETALLE DE ACTIVIDADES	10
7. ANEXOS Y REFERENCIAS	10
8. CONTROL DE CAMBIOS Y REGISTROS	11

 <b>MANUAL DE MANTENIMIENTOS DE EQUIPOS MÉDICOS</b>	Código:	MA-DAF-SCB-001
	Revisión:	00
	Página:	2 de 10

#### 1. OBJETIVO

Desarrollar un sistema de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos biomédicos del Centro de Atención Integral para la Discapacidad. Garantizar que las medidas correctivas necesarias detectadas durante el mantenimiento preventivo se realicen y registren adecuadamente.

##### 1.1 Objetivos Específicos

1. Levantar un inventario completo de todos los equipos presentes en la institución.
2. Diseñar un protocolo de mantenimiento general, el cual sirve como guía para el mantenimiento biomédico de cualquier equipo presente en la institución.
3. Aplicar los protocolos elaborados para realizar el mantenimiento exigido por el Ministerio de Salud Pública.

#### 2. ALCANCE

Aplica a todos los equipos médicos de la RED CAE

#### 3. DEFINICIONES

- a)
- b)
- c)

#### 4. ASPECTOS GENERALES

El mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos se debe considerar un proceso, el cual mantiene en buen estado de funcionamiento los equipos o instrumentos en una institución. Se define también como el conjunto de acciones técnicas administrativas que se realizan para el cuidado e inspección sistemática de un equipo o instrumento con el propósito de mantenerlo en buen estado de funcionamiento, evitar y prevenir posibles fallas. La aplicación del mantenimiento preventivo permite que los equipos puedan ser usados de manera permanente o cuando sea requerido su uso para un procedimiento específico disminuyendo los posibles riesgos de paralización prolongada, discontinuidad del servicio y la falta de seguridad al paciente en el entorno hospitalario. El programa de mantenimiento preventivo se basa en la ejecución periódica de actividades que permitan que el equipo funcione correctamente.

##### 4.1 Mantenimiento preventivo orientado a riesgos

El inventario para el mantenimiento orientado a riesgo se basa en la asignación de prioridad a partir de una evaluación integral de cada equipo. Puede haber equipos que por su bajo nivel de riesgo no se incluyan en el inventario para el mantenimiento y son atendidos durante la inspección o mantenimiento programado a su entorno, a solicitud del usuario o en mantenimiento correctivo solamente. La experiencia demuestra que, si el inventario no se hace para los equipos significativos,

- Política uso de vehículos institucionales

	<b>POLÍTICA</b> <b>USO DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES</b>	Código:	PO-DAF-TRA-001
		Revisión:	00
		Página:	1 de 6

Tabla de contenido

1. OBJETIVO .....	2
1.1. Objetivos Específicos .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. DEFINICIONES .....	2
4. ASPECTOS GENERALES .....	2
4.1. Marco Legal .....	2
4.2. Administración De Vehículos y Resguardo .....	2
4.3. Políticas para el Uso de Vehículos Institucionales .....	2
4.4. Responsabilidades Generales .....	4
4.5. Responsabilidades de los Choferes .....	4
5. DIAGRAMA DE FLUJO .....	3
6. DETALLE DE ACTIVIDADES .....	3
7. ANEXOS Y REFERENCIAS .....	3
8. CONTROL DE CAMBIOS Y REGISTROS .....	6

COPIA CONTROLADA



**POLÍTICA  
USO DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES**

Código:	PO-DAF-TRA-001
Revisión:	00
Página:	2 de 6

## 1. OBJETIVO

El objetivo principal de este documento es establecer los lineamientos para el uso y administración de los vehículos de la institución, en busca del manejo eficiente y correcto cuidado de los mismos.

### 1.1. Objetivos Específicos

- Definir políticas que regirán el uso, cuidado y parámetros generales del uso de los vehículos de la institución.
- Asegurar la integridad y responsabilidad en el uso o manejo de los vehículos de la institución, puestos a disposición del personal para el desempeño de sus funciones.

## 2. ALCANCE

Esta política se aplica a todo el personal del Centro de Atención Integral para la Discapacidad.

## 3. DEFINICIONES

- DAF: Departamento Administrativo y Financiero
- DIGESETT: Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre.
- DRH: Departamento de Recursos Humanos
- Accidente de tránsito: Evento generalmente involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y bienes involucrados en él e igualmente afecta la normal circulación de los vehículos que se movilizan por la vía o vías comprendidas en el lugar o dentro de la zona de influencia del hecho.

## 4. ASPECTOS GENERALES

### 4.1. Marco Legal

- Ley 41-08 de Función Pública y sus reglamentos de aplicación.
- Ley No. 63-17, de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

### 4.2. Administración De Vehículos y Resguardo

Todas las solicitudes de traslado deben realizarse a través de correo electrónico dirigido a la DAF, para su aprobación.

### 4.3. Políticas para el Uso de Vehículos Institucionales

- Todos los vehículos institucionales serán debidamente rotulados y se les asignará un código de flota. Con excepción de vehículos que por razones de seguridad se indique.
- Todos los vehículos de la institución deben mantener las pólizas de seguro mínimas obligatorias, así como las demás conexas que le complementen, esto de forma vigente.
- Todas las solicitudes de traslado deben realizarse a través de correo electrónico dirigido a la DAF, para su aprobación.

### 3.4 Evidencias criterio Resultados orientados a los ciudadanos clientes

#### 3.4.1 Acción de mejora No. 8

- Correo solicitud acompañamiento

ARCHIVO MENSAJE ESET

mar 18/04/2023 10:44 a.m.  
Indhira Plasencio  
RE: Remisión POA CAID

Para 'Yenny Valdez Lara'

CC Amparo Solís; Natalie Cristina Gómez Rivas; Iván Israel Vargas Silverio; Airina Feliz Lockhart

Buenos días estimada.

El presente es para solicitar la reunión inicial de cara a la implementación de la encuesta de satisfacción de los servicios del CAID, la cual proponemos para para mañana miércoles a las 10:00am de forma virtual.

Favor confirmar su disponibilidad en la fecha y hora indicada, o en su defecto proponernos otra, tomando en consideración que no estaremos disponible la mañana del jueves 20.


Saludos.

**Indhira P. Plasencio A. | Enc. Planificación y Desarrollo |**  
✉: [i.plasencio@caid.gob.do](mailto:i.plasencio@caid.gob.do) | ☎: 809-686-3262 Ext. 1133 | 📞: 829-213-7959

De: Yenny Valdez Lara [<mailto:yenny.valdez@map.gob.do>]  
Enviado el: miércoles, 12 de abril de 2023 03:55 p.m.  
Para: Indhira Plasencio  
Asunto: Re: Remisión POA CAID

- Ficha técnica encuesta

 **FICHA TÉCNICA**

☐ **Población:** Promedio mensual de servicios presenciales 1,358

☐ **ÁMBITO:** Sede del CAID, ubicadas en Santo Domingo, Santiago y San Juan


☐ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra

Servicios / Sedes	Santo Domingo	Santiago	San Juan	Total
Evaluación y diagnóstico	8	8	1	17
Intervención terapéutica	132	115	36	283
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>123</b>	<b>37</b>	<b>300</b>

☐ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico.

☐ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** del 22 de mayo al 16 de junio

☐ **RESPONSABLES:** Dpto. de Gestión y Monitoreo de servicios y Dpto. Planificación y Desarrollo, Amparo Solís, Indhira Plasencio.



- Captura pantalla mensaje remisión encuesta



### 3.5 Evidencias criterio Resultados claves del rendimiento

#### 3.5.1 Acción de mejora No. 10

- Definición indicadores tecnología en el POA 2023

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA DISCAPACIDAD PLAN OPERATIVO ANUAL 2023															
Eje Estratégico: 02 Fortalecimiento Institucional															
Objetivo Estratégico: 01 Aumentar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión institucional															
No.	Actividad	Resultados esperados	Indicadores	Unidad	Meta	Y-1	Y-2	Y-2023	Y-24	Responsable	No.	Subactividad	Responsable	Comentarios	
5	Fortalecimiento de la comunicación y sistemas de información	Optimizar los servicios, sistemas e infraestructura tecnológica	Desarrollo de aplicaciones y sistemas	Personalización de desarrollo de sistemas, de aplicaciones y procesos automatizados	EX	50X			75X	50X	Sistema de Mediciones y Mediciones de la Calidad Pública (OP TIC)	Organización de Transparencia de la Información	1	Desarrollo y mejora sistemas de atención a usuarios, servicios de atención y programación.	Todos los Servidores
			Soporte técnico a usuarios internos	Personalización de aplicaciones de los usuarios (servicio de ayuda)	55X	100X	55X	57X	100X	100X	Exceles Internos	Organización de Transparencia de la Información	1	Elaboración de atención y atención de los usuarios de soporte técnico a usuarios.	
			Soporte técnico a usuarios externos	Personalización de aplicaciones implementadas (Soporte y conocimiento)	EX	100X			80X	100X	Sistema de Mediciones y Mediciones de la Calidad Pública (OP TIC)	Organización de Transparencia de la Información	2	Realizar el tiempo de respuesta y atención a usuarios.	
			Soporte técnico a usuarios externos	Personalización de aplicaciones implementadas (Soporte y conocimiento)	EX	100X			80X	100X	Sistema de Mediciones y Mediciones de la Calidad Pública (OP TIC)	Organización de Transparencia de la Información	1	Adquisición de servicios de colaboración, correo electrónico, mensajería, redes de datos, almacenamiento, etc.	Organización de Transparencia de la Información
			Soporte técnico a usuarios externos	Personalización de aplicaciones implementadas (Soporte y conocimiento)	EX	100X			80X	100X	Sistema de Mediciones y Mediciones de la Calidad Pública (OP TIC)	Organización de Transparencia de la Información	2	Planificación de bases de datos, plataformas, etc.	
			Soporte técnico a usuarios externos	Personalización de aplicaciones implementadas (Soporte y conocimiento)	EX	100X			80X	100X	Sistema de Mediciones y Mediciones de la Calidad Pública (OP TIC)	Organización de Transparencia de la Información	3	Pruebas de funcionamiento con usuarios externos.	
			Soporte técnico a usuarios externos	Personalización de aplicaciones implementadas (Soporte y conocimiento)	EX	100X			80X	100X	Sistema de Mediciones y Mediciones de la Calidad Pública (OP TIC)	Organización de Transparencia de la Información	4	Capacitación a usuarios.	
			Soporte técnico a usuarios externos	Personalización de aplicaciones implementadas (Soporte y conocimiento)	EX	100X			80X	100X	Sistema de Mediciones y Mediciones de la Calidad Pública (OP TIC)	Organización de Transparencia de la Información	1	Adquisición y desarrollo de plataformas (ERP, CRM, etc.)	Organización de Transparencia de la Información
			Soporte técnico a usuarios externos	Personalización de aplicaciones implementadas (Soporte y conocimiento)	EX	100X			80X	100X	Sistema de Mediciones y Mediciones de la Calidad Pública (OP TIC)	Organización de Transparencia de la Información	2	Mantenimiento de servicios en servidores compartidos o Nube.	
			Soporte técnico a usuarios externos	Personalización de aplicaciones implementadas (Soporte y conocimiento)	EX	100X			80X	100X	Sistema de Mediciones y Mediciones de la Calidad Pública (OP TIC)	Organización de Transparencia de la Información	1	Adquisición de servicios de atención a usuarios, correo electrónico, mensajería, redes de datos, almacenamiento, etc.	Personal DTIC
Soporte técnico a usuarios externos	Personalización de aplicaciones implementadas (Soporte y conocimiento)	EX	100X			80X	100X	Sistema de Mediciones y Mediciones de la Calidad Pública (OP TIC)	Organización de Transparencia de la Información	2	Pruebas de funcionamiento con usuarios externos.				
Soporte técnico a usuarios externos	Personalización de aplicaciones implementadas (Soporte y conocimiento)	EX	100X			80X	100X	Sistema de Mediciones y Mediciones de la Calidad Pública (OP TIC)	Organización de Transparencia de la Información	3	Pruebas de funcionamiento con usuarios externos.				
Soporte técnico a usuarios externos	Personalización de aplicaciones implementadas (Soporte y conocimiento)	EX	100X			80X	100X	Sistema de Mediciones y Mediciones de la Calidad Pública (OP TIC)	Organización de Transparencia de la Información	1	Adquisición de servicios de atención a usuarios, correo electrónico, mensajería, redes de datos, almacenamiento, etc.	Personal DTIC			
Soporte técnico a usuarios externos	Personalización de aplicaciones implementadas (Soporte y conocimiento)	EX	100X			80X	100X	Sistema de Mediciones y Mediciones de la Calidad Pública (OP TIC)	Organización de Transparencia de la Información	2	Pruebas de funcionamiento con usuarios externos.				
Soporte técnico a usuarios externos	Personalización de aplicaciones implementadas (Soporte y conocimiento)	EX	100X			80X	100X	Sistema de Mediciones y Mediciones de la Calidad Pública (OP TIC)	Organización de Transparencia de la Información	1	Adquisición de servicios de atención a usuarios, correo electrónico, mensajería, redes de datos, almacenamiento, etc.	Personal DTIC			
Soporte técnico a usuarios externos	Personalización de aplicaciones implementadas (Soporte y conocimiento)	EX	100X			80X	100X	Sistema de Mediciones y Mediciones de la Calidad Pública (OP TIC)	Organización de Transparencia de la Información	2	Pruebas de funcionamiento con usuarios externos.				



- Ficha indicadores tecnología

Ficha de indicador			
<b>Nombre</b>	Porcentaje de desarrollo de sistemas, de servicios en línea y procesos automatizados		<b>Código</b> 02020239
<b>Descripción</b>	Este indicador evaluará la capacidad de mejora de la organización para adaptarse a los cambios tecnológicos y mejorar la eficiencia operativa de los sistemas.		<b>Fecha creación</b> 01/03/2022
			<b>Tipo</b> Producto
<b>Línea base</b>	<b>Meta</b>	<b>Fórmula de cálculo</b>	<b>Frecuencia de medición</b>
0%	96%	Cantidad de software desarrollados entre cantidad de solicitados X 100	Trimestral
<b>Unidad de medida</b>	<b>Desagregación geográfica</b>	<b>Comportamiento esperado</b>	<b>Responsable de medición</b>
Porcentaje	Nacional	Progresivo	Departamento de Tecnología de la Información
<b>Fuente de información / medios de verificación</b>	Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (OPTIC)		

- Reporte indicadores tecnología primer trimestre 2023

Matriz seguimiento Tecnología - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA ACROBAT Iniciar sesión

F196

	A	B	C	D	E	F	G	H
	Producto(s)	Indicador	Meta anual	Meta trimestral		Atendidos / realizado	Solicitado / programado	Ejecuta
127	Seguridad de la información, redes y	Porcentaje de soluciones tecnológicas implementadas (Software y herramientas).	100%	T1	100%	1.00	4.00	25%
137	Soporte técnico a usuarios internos	Porcentaje de satisfacción de los usuarios (mesa de ayuda).	100%	T1	95%	426.00	434.00	98%
178								
179								
180								