


INDOCAFE

Instituto Dominicano del Café



Informe del Plan de Mejora Institucional CAF 2023.

Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE).

Julio 2023.

Reporte de avance Plan de Mejora basado en la Autoevaluación del Modelo CAF.

El actual documento del Instituto Dominicano del café, INDOCAFE, expone las evidencias del avance del Plan de mejora de la aplicación del Modelo CAF, Marco Común de Evaluación, herramienta creada para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad orientadas a resultados, con miras a garantizar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos clientes.

Las informaciones detalladas responden a las acciones de mejora provenientes del análisis autodiagnóstico realizado por el comité de calidad del INDOCAFE. Institucional 2023, reflejando el esfuerzo conjunto de las áreas en favor a acciones que realcen los niveles de calidad para la prestación del servicio de ayuda a nuestros caficultores.

En este informe se remite las evidencias del plan de mejora institucional 2023, el cuadro resumen detallado debajo, en el mismo presentamos 7 indicadores con áreas a mejorar de los cuales tenemos Cuatro (4) logrados al 100%, Dos (2) en proceso y dejados y uno pospuesto para el plan de mejora del 2024.

CRITERIO	CRITERIO I: LIDERAZGO
SUB-CRITERIO	Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores
ÁREA DE MEJORA	6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.
ACCIONES IMPLEMENTADAS.	<ol style="list-style-type: none"> 1) El departamento de Recursos Humanos del instituto dominicano del café solicitó la capacitación en derechos y deberes a los ciudadanos a los fines de que los empleados de la institución conocieran a fondo los derechos y deberes que tienen de igual forma fue solicitada la capacitación en el régimen ético disciplinario para todos los empleados. 2) En el mes de marzo abril mayo junio y Julio la institución ha estado sumergida en un proceso constante de capacitación a la comisión de ética a los fines de que esta comisión tenga todas las herramientas necesarias para evitar comportamientos no éticos conflictos de intereses y corrupción que se puedan generar en los diferentes procesos de la institución. 3) Designación del representante ante la comisión de personal ante el ministerio de administración pública
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	100%

RE: Solicitud de Capacitaciones para el personal del Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE)

Levantenos asignando a la Sra. Rudefania Frias como coordinadora de dicha institucion, a quien copiamos esta solicitud.
Se debe verificar si esta capacitación esta incluida en el plan de capacitación.

CHARLA RÉGIMEN ÉTICO Y DISCIPLINARIO

Parte del contenido de este mensaje se ha bloqueado porque el remitente no está en la lista de remitentes seguros. [Confió en el contenido de cmejia@indocafe.gob.do](#). | [Mostrar contenido bloqueado](#)

Carmen Mejía <cmejia@indocafe.gob.do>
Para: Sede Central; tecnica indocafe; certification mercados; Directores Regionales; juantperez0@gmail.com
CC: Usted

Mar 30/5/2023 2:03 PM

Distinguidos colaboradores, con un cordial saludos y por medio de la presente les estamos remitiendo el enlace para inscribirse en la Charla de Régimen Ético y Disciplinario, que será impartido el día 07 de junio 2023, en horario de 10:00 a.m. a 12:00 p.m., recuerden inscribirse con tiempo ya que esta Charla es de carácter obligatorio.

Les comparto el LINK en el cual deben inscribirse
<https://gestion-docente.inap.gob.do/inscripcion/index.php?id=3885>

NOTA: Les recordamos que deben inscribirse con tiempo, días antes de la charla. Cuando vayan a inscribirse recuerden anexas su copia de cédula.

Tener pendiente en su agenda o calendario esa fecha para que todos participemos de la charla, nuevamente les recuerdo que es de **CARACTER OBLIGATORIO**.

DIA: 07 JUNIO 2023

HORA: 10:00 A.M. A 12:00 P.M.

MODALIDAD: VIRTUAL

FACILITADORA: RUDELANIA FRIAS (COORDINADORA DEL INAP)

<https://gestion-docente.inap.gob.do/inscripcion/index.php?id=3885>

Contamos con su apoyo,

Se despide,

Carmen Rosa Mejía D' Aza
Enc. Dpto. Recursos Humanos

INDOCAFE | Calle Nueva España, No. 117, Zona Devoción, Distrito Nacional, San Pedro de Macoris



Republica Dominicana

Ingresar tu búsqueda

INICIO | MAPA DE SITIO | CONTACTO

Publicaciones | Transparencia | Noticias | Áreas Estratégicas | Contactos | Foro

Para reflexionar sobre la moral, la ética hace una

Tareas de la ética

-Para reflexionar sobre la moral, la ética hace una investigación filosófica sobre el comportamiento moral de las personas.

- 1) El punto de partida es, pues, la descripción de la vida cotidiana (**ética descriptiva**).
- 2) Después procede a criticar y reformular las normas morales vigentes en la vida cotidiana de acuerdo con principios éticos racionales (**ética normativa**).
- 3) Estos principios también son revisados y cuestionados por una reflexión crítica más profunda (**metaética**).
- 4) Finalmente, tras esta doble revisión crítica, ofrecerá normas, valores y principios morales concretos para orientar nuestra conducta en la vida cotidiana (**ética aplicada**).

inap

You are here: [Home](#) | [Noticias](#) | [INDOCAFE junto al INAP ofrecieron Charla sobre "Régimen Ético y Disciplinario"](#)

INDOCAFE junto al INAP ofrecieron Charla sobre "Régimen Ético y Disciplinario"

INDOCAFE
Instituto Dominicano del Café

Santo Domingo, D.N.
03 de julio del 2023

IDG/DE/2307012

Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro
Ministerio de Administración Pública
Ciudad.-
Sus manos.-



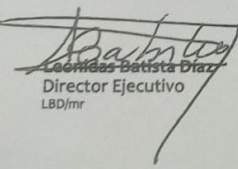
Distinguidos Sr. Castillo Lugo:

El Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE), es una institución pública comprometida con el desarrollo de una caficultura sostenible, que cumple con los requisitos de las leyes dominicanas, en el marco de la ley 41-08 de Función Pública, y sus correspondientes reglamentos

Utilizamos este medio para solicitar el Taller Régimen Ético y Disciplinario de forma virtual para nuestros colaboradores, con el fin de completar nuestro programa de capacitación.

Para los fines pertinentes,

Le saluda,


Leónidas Batista Díaz
Director Ejecutivo
LBD/mr

C/Nicolas Ureña De Mendoza No. 117, Los Prados, Santo Domingo, D.N. Teléfono (809-533-1984)

INDOCAFE
Instituto Dominicano del Café

Santo Domingo, D.N.
16 de mayo 2023

Señor.
Darío Castillo Lugo
Ministerio de Administración Pública (MAP).
Su Despacho.-

Distinguido Ministro:

Cortésmente, me dirijo a usted en ocasión de presentarle al **Lic. José De la Cruz Ramírez**, cédula No. 001-0142654-2, Encargado del Departamento Jurídico de este instituto para que, en lo adelante, represente al INDOCAFE, en la Comisión de Personal que funciona en ese ministerio, conforme a lo establecido en el artículo 15 de la ley 41-08 de Función Pública.

Con sentimientos de alta consideración y estima,


Leónidas Batista Díaz
Director Ejecutivo.



VI. Políticas

- que contendrá dichas quejas, denuncias o sugerencias.
- 6.9 Dicha respuesta indicará la solución o medida para subsanar la queja, sugerencia o irregularidad interpuesta.
- 6.10 Cuando no fuera posible responder o contestar la solicitud, el responsable de la unidad organizativa deberá emitir una comunicación a la Comisión de Ética para la extensión del plazo de respuesta.
- 6.11 La Comisión de Ética elaborará un reporte que contenga detalles de las quejas o denuncias recibidas, unidad responsable, el plan de acción realizado y los resultados obtenidos.
- 6.12 El reporte de resultados será utilizado como insumo para el informe estadístico trimestral.
- 6.13 La Comisión de Ética Pública de INDOCAFE deberá estudiar y profundizar sobre las denuncias presentadas para ser remitidas con la debida sustentación a la DIGEIG.
- 6.14 La Comisión de Ética Pública de INDOCAFE realizará un informe o resumen estadístico trimestral indicando el comportamiento relativo a la gestión de las quejas, denuncias y/o sugerencias.
- 6.15 El informe deberá contener los datos siguientes:
 - a. Cantidades por mes recibidas y atendidas.
 - b. Total por tipo y tema o tópico.
 - c. Resultados obtenidos.

VII. Documentos y aplicaciones informáticas

- 7.1 Formulario registro de quejas, denuncias y sugerencias.

VIII. Descripción del procedimiento:

Responsables	Actividad
Comisión de ética	8.1. Apertura los buzones y elaboran un registro de los documentos encontrados en el mismo.
	8.2. Clasifican las opiniones, quejas, denuncias y sugerencias.
	8.3. Elaboran Acta de Apertura y la firman.
	8.4. Tramitan las quejas y/o sugerencias al área correspondiente.
Responsables de áreas	8.5. Reciben la queja, denuncia y/o sugerencia.
	8.6. Realizan la investigación de lugar, analizan los hechos y verifican si es



CRITERIO	CRITERIO I: LIDERAZGO
SUB-CRITERIO	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.
ÁREA DE MEJORA	3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).
ACCIONES IMPLEMENTADAS.	<ol style="list-style-type: none"> 1) En el mes de junio se llevó a cabo un curso taller sobre gestión de procesos en dicho taller se estuvo trabajando con todos los indicadores que afectan directamente a los procesos y por ende modifican el resultado de los servicios que reciben los ciudadanos clientes sacando como insumo final el manual de procedimientos misionales de INDOCAFE. 2) Otra acción de mejora fue el establecimiento de buzones de sugerencia en la oficina principal y en la sede la feria. 3) Se creó la comisión de apertura de buzón de quejas sugerencias y felicitaciones la cual quedó conformada por un representante del departamento de recursos humanos quien lo presidiría un representante del departamento jurídico, un representante de la oficina de acceso a la información.
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	100%

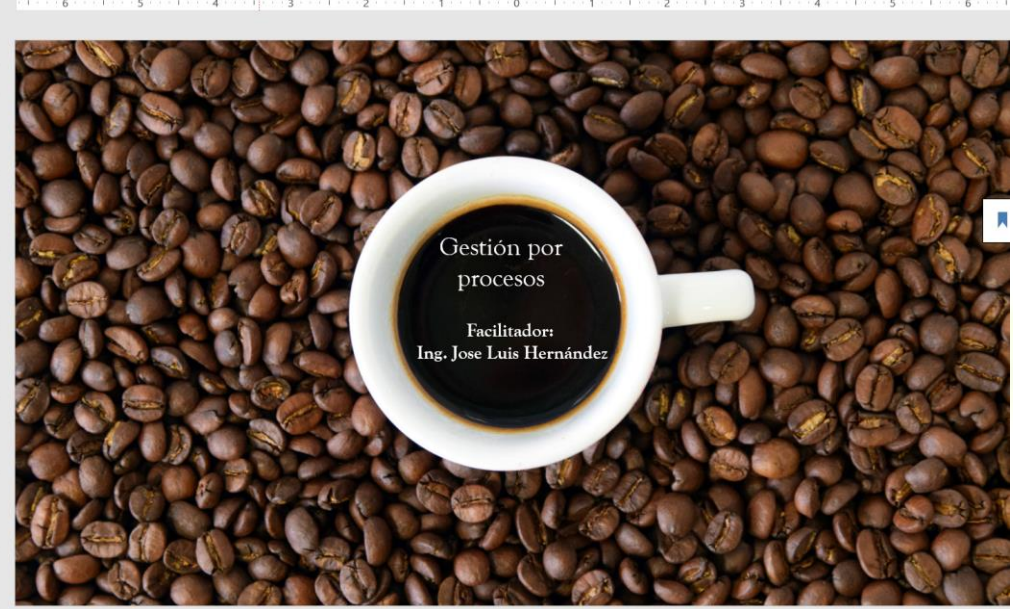
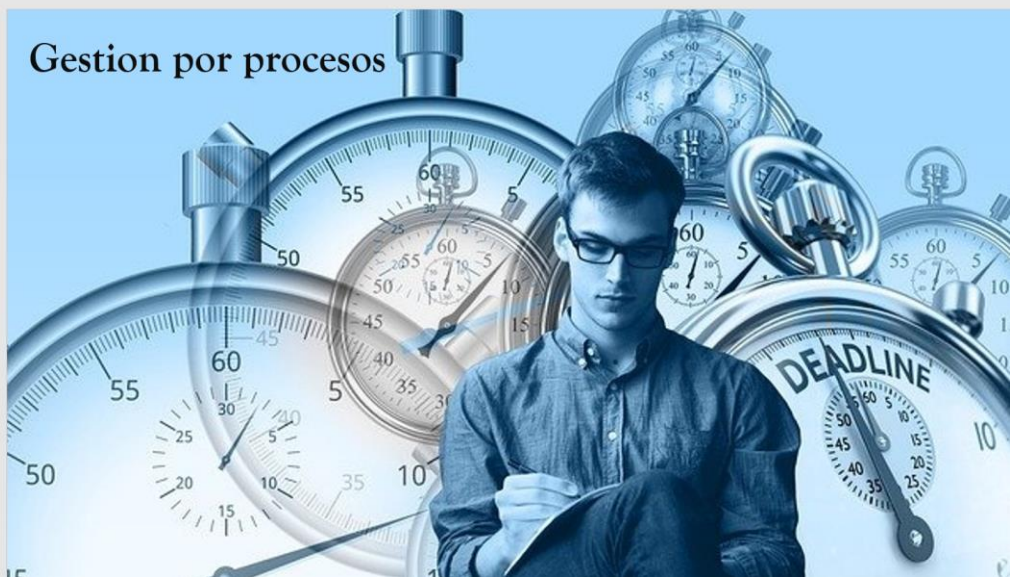
INDOCAFE

Instituto Dominicano del Café

Curso taller gestion por procesos

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
1	Héctor Vicente Suarez	Director interno Sureste	
2	Narciso Contreras Reyes	Exc. Desarrollo Rural	
3	Henry Núñez	Enc. Dpto. Mercados y Certificación	
4	Juan Tomás Pérez-Rodríguez	Director RAJ. Noreste	
5	Torbio Contreras R.	Enc. Plagas	
6	Rachmanis Cuevas	Enc. Dpto. Producción	
7	Felipe Pineda V.	Coord. de Comunicación	
8	TEODORO PEÑA RIVAS	DIRECTOR REGIONAL SUR	
9	Ulises Quiroz Pérez	Teamer	
10	Suz Mamián	Técnico Cap.	
11	Analís Gómez Pérez	Enc. Sur post cosecha	





INDOCAFE

Instituto Dominicano del Café
EL DIRECTOR EJECUTIVO

RESOLUCION No. **001A-2023**

CONSIDERANDO: Que el Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE), como institución pública, autónoma y descentralizada del Estado Dominicano, en virtud de lo establecido en la Ley No. 246-17, de fecha 05 de diciembre del año dos mil (2017), que lo crea, y que tiene por función esencial el diseño y planificación de la política cafetalera nacional y la prestación de servicios de extensión y capacitación a los caficultores del país, y que por vía de consecuencia, también acata todas aquellas disposiciones legales que emanan de autoridades competentes, que persiguen una cada vez mejor organización y ejecución de las actividades propias institucionales.

VISTA: La Ley No. 246-17, de fecha 05 de diciembre del año 2017, que crea el Instituto Dominicano del Café;

VISTA: La Ley No. 41-08 de Función pública.

VISTA: La Ley No. 107-13, sobre los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la administración pública.

VISTA: El Decreto No. 486-12 que crea la dirección general de ética e integridad gubernamental y su reglamento de aplicación.

VISTA: La Ley No. 10-07 que instruye el sistema de control interno.

VISTA: El procedimiento interno RI-001 Procedimiento Gestión del buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones del INDOCAFE.

VISTA: La Guía de autoevaluación organizacional con el modelo CAF.

VISTA: La Ley 247-12, Orgánica de Organización de la Administración Pública.

VISTA: El Decreto 211-10, que Declara de Carácter Obligatorio la Aplicación del Modelo CAF – Marco Común de Evaluación – en la Administración Pública.

VISTA: La Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública.

VISTA: Ley No. 172-13, del 13 de diciembre de 2013, sobre Protección de Datos Personales.

VISTO:

En ejercicio de las atribuciones que me confieren los mencionados textos Legales, dicto la siguiente:

RESOLUCION:

ARTICULO 1. Se crea la comisión de apertura del buzón de quejas, sugerencias, y felicitaciones del INDOCAFE, la cual estará conformada por: por un representante del departamento de Recursos Humanos, quien la presidirá; Un representante de la Oficina de Acceso a la Información, y un Representante del departamento Jurídico.

ARTICULO 2. DE LAS FUNCIONES: La comisión de apertura del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, tendrá la función de elaborar un acta de apertura, la cual deberá estar firmada por la comisión.

La comisión, tendrá la responsabilidad de la apertura quincenal de los buzones, y elaborará un registro de los documentos encontrados, esta actividad deberá realizarse en presencia del comité.

La Comisión conocerá y clasificará los hallazgos en opiniones, quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones y procederá a dar seguimiento a las áreas de la remisión de sus respuestas o acciones a tomar en un plazo no mayor a 5 días.

DADA, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, hoy día 04 del mes de enero del año dos mil veintitrés (2023)


LEONIDAS BATISTA DIAZ
Director Ejecutivo











CRITERIO	CRITERIO I: LIDERAZGO
SUB-CRITERIO	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.
ÁREA DE MEJORA	7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.
ACCIONES IMPLEMENTADAS.	1) En la planificación de recursos humanos del año 2023 24 se introdujo una partida destinada para premiar y reconocer los esfuerzos de los empleados tanto individuales como en equipo, para tales fines se ha tomado como parámetro la medición del indicador SISMAP con un margen mínimo de un 85%. Otros indicadores que se estará evaluando en conjunto serán las normas básicas de control interno no base
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	25%

X Cerrar | Anterior | Siguiente

REMISION DE LA PLANIFICACION DE RECURSOS HUMANOS


 jose luis hernandez
 Para: ana.regalado@map.gob.do





 Vie 7/7/2023 3:55 PM


 PLANIFICACION DE RECURSOS H...
 6 MB

BUENAS TARDES ANA COMO ESTAS

ADJUNTO TE ESTOY ENVIANDO LA PLANIFICACION DE RECURSOS HUMANOS CORREGIDA CON LAS OBSERVACIONES QUE LE HICISTE

Cortesmente se despide.

Ing. Jose Luis Hernandez.
 Cel: 849-360-9191

INDOCAFE

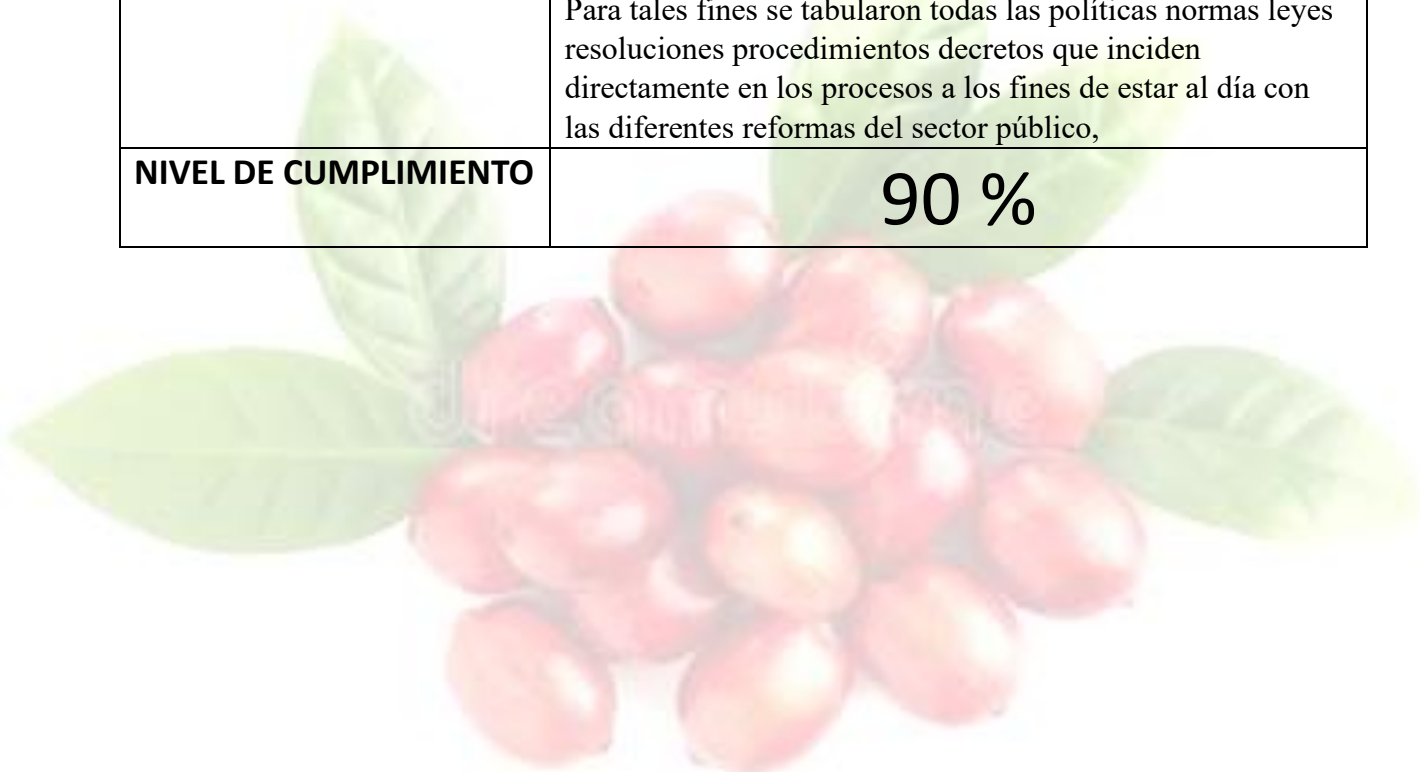
Instituto Dominicano del Café

PLANIFICACION DE RECURSOS HUMANOS FORMULARIO RESUMEN		DATR/PRH- 004 AÑO 2023
INSTITUCION: INSTITUTO DOMINICANO DEL CAFÉ		
NOMBRE DE CUENTA	TOTAL FINANCIAMIENTO POR MES	TOTAL FINANCIAMIENTO POR AÑO
SUELDOS FIJOS	12.387.438.67	12.387.438.67
SUELDOS PERSONAL TEMPORAL	4.739.424.06	4.739.424.06
SUELDOS PERSONAL PERIODO PROBATORIO		-
SUELDOS PERSONAL DE SUPLENCIAS		-
COMPENSACION POR SERVICIOS DE SEGURIDAD	32.000.00	32.000.00
SALARIO DE NAVIDAD	-	17.480.329.19
INDEMNIZACIONES		-
BONO POR DESEMPEÑO		3.263.582.50
INCENTIVO RENDIMIENTO INDIVIDUAL		-
INCENTIVO POR CUMPLIMIENTO DE INDICADORES		1.500.000.00
OTROS BENEFICIOS (DETALLAR)		-
TOTAL GENERAL	17.158.862.73	39.402.774.42

INSTITUTO DOMINICANO DEL CAFÉ
 Oficina de Recursos Humanos
 Santo Domingo, R. D.



CRITERIO	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN
SUB-CRITERIO	Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión
ÁREA DE MEJORA	3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.
ACCIONES IMPLEMENTADAS.	En el mes de junio se llevó a cabo un taller de procesos para redactar los diferentes procedimientos que se llevan a cabo en INDOCAFE. Para tales fines se tabularon todas las políticas normas leyes resoluciones procedimientos decretos que inciden directamente en los procesos a los fines de estar al día con las diferentes reformas del sector público,
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	90 %



INDOCAFE
Instituto Dominicano del Café

2023

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
MISIONALES.



Identificación y caracterización de los procesos:

Como su nombre lo indica, los Procesos Misionales son aquellos a través de los cuales la Institución ejecuta su Misión. Los procesos misionales de INDOCAFE se derivan del mapa de proceso, los mismos están alineados al organigrama de la institución con el objetivo de dar respuestas a los diferentes servicios que se ofrecen en la institución.

PROCESOS CLAVES		
Asistencia técnica	Apoyo a la producción	Apoyo al mercado

Matriz para la identificación de los macroprocesos.

MISIONALES					
MARCO LEGAL	MACRO PROCESO	PROCESOS	SUB PROCESOS	SERVICIO / TRÁMITE	RESPONSABLES (DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS, DIVISIONES)
Constitución de la República, ley 246-17/ end/ley 4990-58/ ley 6400/ ley 340-06/bpa-BPM/Reglamento 819-2/ Manual de extensión cafetalera/Plan nacional de desarrollo agropecuario/Ley 311-68	Asistencia técnica	Extensión cafetalera	Transferencia de tecnología	Servicios de extensión	Direcciones provinciales, dirección técnica, depto. De producción, dítos. Extensión y capacitación, postcosecha, tecnología, dirección administrativa. División extensión cafetalera División capacitación Div. Plagas y enfermedades Div. Desarrollo tecnológico Div. De manejo postcosecha Div. Producción de plantas

IDENTIFICACION DEL PROCESO:

MACROPROCESO: APOYO A LA PRODUCCION:

PROCESO: PRODUCCION DE PLANTAS

Objetivo(s) del Proceso: Disponer de material de siembra de alta calidad para impulsar el desarrollo del parque cafetalero, la producción y productividad de las fincas de los beneficiarios.

Alcance: Inicia con la solicitud de demanda de servicio y concluye con Productores asistidos y satisfechos.

Definiciones-Vocabulario:

Material de Siembra. Plantas, partes de plantas, semilla, embriones y derivados de dichas plantas, incluyendo, entre ellos: planta con sus raíces. Plántulas. Pequeñas plantas que se desarrollan a partir de las semillas germinadas.

Finca. Propiedad inmueble, con extensión continua o discontinua de tierra, utilizada total o parcialmente en la producción de café cereza o café pergamino.

Productividad. Relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. Café cereza. Es el fruto maduro del arbusto de café –cafeto-, que se recoge en las fincas, en las épocas de cosecha.

Café pergamino. Producto resultante de lavar el fruto del café y quitarle todas las capas externas (excepto el pergamino) antes de ponerlo a secar. Vivero de café. Lugar donde permanecen las plantas de café procedentes del germinador hasta alcanzar el desarrollo necesario para el trasplante al campo.

Beneficiario. Actor de la cadena que recibe algún servicio de los brindados por INDOCAFE.

MAE. Máxima Autoridad Ejecutiva.

Referencia Normativa

Constitución de la República, Ley 246-17/ END/Ley 4990-58/ Ley 6400/ Ley 340-06/BPA-BPM/Reglamento 819-2/ Manual de Extensión Cafetalera/Plan Nacional de Desarrollo Agropecuario/Ley 311-68

Plazos Involucrados.

Plazo en función del servicio solicitado de 1 a 180 días.
Evaluación de la solicitud: de 1 a 5 días
Elaboración de Programación y Presupuesto: de 5 a 15 días
Aprobación del presupuesto: de 1 a 5 días
Ejecución de la solicitud: 1-180 días
Informe Técnico: 1-5 días
Evaluación de satisfacción del cliente: 1 día

ESPECIFICACIONES GENERALES:

RESPONSABLE DEL PROCESO: DIVISION DE PRODUCCION DE PLANTAS

1.1 IDENTIFICACION DEL PROCESO: ANALISIS DEL LABORATORIO

Objetivo(s) del Proceso: Evaluar de forma física y sensorial las características, defectos y atributos de una muestra de café verde, así como también, realizar una cuantificación de la ocratoxina A que, pudieran estar presente en dicha muestra, ya sea con fines de investigación, exportación o control de calidad en la formación de las partidas o lotes.

Alcance: Apoyar a productores, exportadores y demás interesados en la evaluación de los atributos, características y calidad de su café (verde) para fines de investigación o comercialización a nivel local e internacional.

Definiciones-Vocabulario:

- 1.- Productor: Persona dedicada al cultivo y producción de café.
- 2.- Exportador: Persona física, persona jurídica u OGN que se dedique a la exportación de café.
- 3.- Muestra de café verde: Parte de un lote/microlote de café, mediante la cual se estiman sus propiedades y es representativa de dicho lote/microlote.
- 4.- Análisis de muestra: Examen de las propiedades físico-químicas y organolépticas realizados a una muestra de café verde.
- 5.- Análisis físico: Consiste en evaluar de forma física y visual, el aspecto y las características de los granos de una muestra de café verde.
- 6.- Análisis de humedad: Verificación del porcentaje de humedad de una muestra de café verde.
- 7.- Análisis de densidad aparente: Proporción entre la masa de café verde y el volumen que ocupa después que se ha dejado pasar libremente a un recipiente de medición.
- 8.- Clasificación de defectos: identificación, separación y cuantificación de los defectos presentes en una muestra de café verde.
- 9.- Granulometría: Separación y clasificación de una muestra de café verde en fracciones de acuerdo con el tamaño por tamizado mediante agitación manual o mecánica.
- 10.- Análisis sensorial: Examen de las propiedades organolépticas de un producto (café) realizable con los sentidos.
- 11.- Análisis de ocratoxina A: Cuantificación de la cantidad de ocratoxina A que, pudieran estar presente en una muestra de café verde.
- 12.- Informe de resultados: Documento que detalla la valoración de las características y calidad de una muestra de café analizada.

Referencia Normativa

Reglamento 819-02 o cualquier otra normativa que lo derogue.
DMC-PT-09-005
DMC-PT-09-006
DMC-PT-09-007
DMC-PT-09-008

Plazos Involucrados.

Emisión del informe de resultados: Máximo 2 días laborables, a partir de la recepción de la muestra de café.

DMC-PT-09-009
DMC-PT-09-010
DMC-PT-09-012
DMC-PT-09-013
DMC-PT-09-021
DMC-PT-09-026
DMC-PT-09-033
DMC-PT-09-035
DMC-PT-12-055

ESPECIFICACIONES GENERALES:

RESPONSABLE DEL PROCESO: LABORATORIO RAUL H. MELO

Unidades Operacionales Involucradas.

División de Comercial y Certificación
Laboratorio Raúl H. Melo
Auxiliares de Laboratorio

CRITERIO	CRITERIO 3: PERSONAS.
SUB-CRITERIO	Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.
ÁREA DE MEJORA	6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral
ACCIONES IMPLEMENTADAS.	1-Formar el comité mixto SISTAP 2-Elaborar un plan anual SISTAP. 3- Colocar botiquines en las oficinas regionales, así como en el edificio principal y el edificio de la feria, 4- señalización de pasillos, ruta de evacuación contra incendios
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	90 %



INDOCAFE

Instituto Dominicano del Café

Los suscritos, todos mayores de edad, representantes de la Institución y de los Funcionarios o Servidores Públicos de (Instituto Dominicano del Café INDOCAFE), hemos constituido el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, de conformidad con el artículo 5 y 6 de la Resolución 09-2015 del Ministerio de Administración Pública y los Artículos 6 hasta 6.5.11 de la Resolución 04-2007 contenida en el Reglamento 522-06 Sobre Seguridad y Salud en el Trabajo de la República Dominicana.

a) Designación de los Representantes de la Institución.

Con fecha (05 de abril del 2023), el (Director Ejecutivo) (Ing. Leónidas Batista Díaz) ha nombrado a los siguientes trabajadores como representantes de la Institución:

Titulares

Sr. Lic. Henry Amauris Nuñez

Sra. Lic. Lucía Feliz

Sr. Héctor Jiménez

Sr. Alberto Jiménez

Sr. Juan tomas Pérez

b) Elección de los Representantes de los Funcionarios o Servidores Públicos.

Elegidos por votación de los trabajadores Designados por la Asociación de Servidores Públicos

Titulares

Sr. Ing. Ana maría Arcila

Sr. Lic. Alfonso Felipe Acosta.

Sr.Lic. Yadirá Rosse Campos Vásquez

Sr. Cinthia Caraballo Feliz

Sr. Felino de Jesús ,Bueno Valerio.


c) Compromisos.


En lo adelante, nuestro Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo será responsable de impulsar la formulación, desarrollo e implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP), cumpliendo con las funciones y deberes descritas en la Resolución 113/2011, modificada por la Resolución No. 09-2015 del Ministerio de Administración Pública y el art. 6.5 del Reglamento 522-06, sobre Seguridad y Salud en el Trabajo de la República Dominicana.

d) Reuniones y reportes.

Este Comité Mixto se reunirá por lo menos una vez al mes y reportará a la Dirección de Relaciones Laborales del MAP, los planes, memorias, resultados de inspecciones preventivas, reportes de accidentes con la respectiva investigación, así como las actividades de promoción y formación que se realicen en la implantación del SISTAP.

A los 16 días del mes de Mayo del 2023

 Henry A. Nuñez Presidente	 Yadirá Rosse Campos Vásquez Secretario
 Lucía Feliz Miembro	 Héctor Jiménez Miembro
 Juan tomas Pérez Miembro	 Ana María Arcila Miembro
 Alfonso Felipe Acosta Miembro	 Alberto Jiménez Miembro
 Cinthia Caraballo Feliz Miembro	 Felino de Jesús Bueno Valerio. Miembro

 Instituto Dominicano del Café	PLAN DE TRABAJO SISTAP SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO INDOCAFE.	PLAN-SST-001	Páginas: 1 de 7
		Fecha de entrada en vigor 16 MAYO 2023	Versión: 01

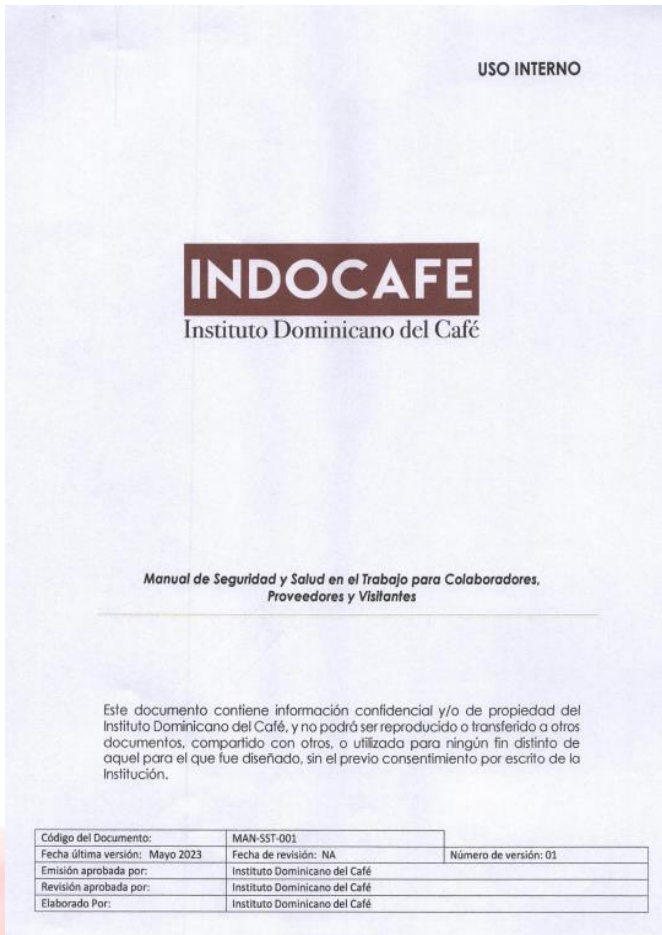
INTRODUCCION

El Instituto Dominicano del Café INDOCAFE, a través del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo y en cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública (SISTAP), y el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública SISMAT, se complace en presentarles el cronograma de actividades correspondiente a los trimestres 2, 3, 4 del año 2023. A los fines de dar conformidad a los indicadores de gestión que emanan de los órganos rectores.

No	ACCION	OBJETIVOS	TAREAS	INICIA	TERM	RECURSOS	INDICADOR	RESPONSABLE
1	Conformación del nuevo Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo SISTAP	Reestructurar el Comité Mixto acorde los nuevos requerimientos estipulados por el Ministerio de Administración Pública.	1-Convocar los miembros del comité SISTAP 2-Solicitar a la ASP INDOCAFE, enviar una representación de (5) miembro de los empleados activos en la ASP. 3-Conformacion del comité. 4- Mandar documentación a Dirección Ejecutiva del INDOCAFE para su previa autorización.	Junio 2023	Junio 2023	Humanos	Comité constituido y aprobado por la Alta Dirección antes de finalizar el mes de mayo 2023.	Departamento de Planificación y Desarrollo.



Guía Metodológica para la Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública (SISTAP)



Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo para Colaboradores,
Proveedores y Visitantes

Este documento contiene información confidencial y/o de propiedad del Instituto Dominicano del Café, y no podrá ser reproducido o transferido a otros documentos, compartido con otros, o utilizada para ningún fin distinto de aquel para el que fue diseñado, sin el previo consentimiento por escrito de la Institución.

Código del Documento:	MAN-SST-001	Número de versión:	01
Fecha última versión:	Mayo 2023	Fecha de revisión:	NA
Emisión aprobada por:	Instituto Dominicano del Café		
Revisión aprobada por:	Instituto Dominicano del Café		
Elaborado Por:	Instituto Dominicano del Café		



CRITERIO	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS
SUB-CRITERIO	Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.
ÁREA DE MEJORA	4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano
ACCIONES IMPLEMENTADAS.	<p>En el mes de marzo se inició el proceso de carta compromiso con la solicitud de un analista por parte del ministerio de administración pública ,en la misma dicha analista trabajo con todos los indicadores necesarios para la publicación de la carta compromiso.</p> <p>El proceso se inició con la conformación del comité de calidad luego de esto se siguió con la elaboración de plan de acción.</p> <p>Se realizó en un levantamiento sobre los diferentes servicios que ofrece la institución a los fines de poder definir los estándares de calidad que definen cada servicio en un catálogo más ameno.</p> <p>En dicho proceso también se realizaron las encuestas para evaluar los servicios que ofrece la institución arrojando que los usuarios se sienten en un 90% satisfecho con el servicio recibido</p>
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	90 %



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Visitando nuestra Sede Central o nuestras oficinas regionales.

TELÉFONO
809-533-1984.

PÁGINA WEB
www.indocafe.gov.do

CORREO ELECTRÓNICO
info@indocafe.gov.do

OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
info@indocafe.gov.do

HORARIO DE ATENCIÓN
Lunes a Viernes
8:00 AM - 4:00 PM

SUGERENCIAS Y QUEJAS

Con el objetivo de facilitar el acceso a un sistema de reclamos y escuchar las quejas y/o sugerencias de la ciudadanía, hemos establecido los siguientes canales.

BUZÓN DE QUEJAS
Ubicado en la Sede Central

CORREO ELECTRÓNICO
info@indocafe.gov.do

SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA 3-1-1
Ingresando a www.311.gov.do y llenando el formulario que corresponda (queja, sugerencia o reclamo) o marcando el 3-1-1 desde su teléfono.

Las quejas y sugerencias serán respondidas de 0-15 días laborales después de su presentación.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por el Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE) emitirá una carta informando a los usuarios el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo comprendido entre los 15 días laborales después de recibir el reclamo informando la solución al caso, a fin de corregir el incumplimiento.

DATOS DE CONTACTO

☎ **Teléfono:** 809-533-1984

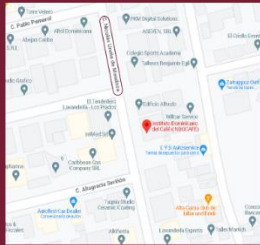
☎ **Ventanilla Única:** Ext. 2251

☎ **Oficina de Acceso a la Información Pública:** Ext. 2230

✉ **Correo Electrónico:** info@indocafe.gov.do

🌐 **Página web:** www.indocafe.gov.do

📍 **Calle Nicolás Ureña de Mendoza No. 177, Enc. Los Prados, Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana.**



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Con la finalidad de ofrecer información sobre el alcance de los compromisos asumidos por el presente documento, el Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE) designa como responsable de la Carta Compromiso al ciudadano el Departamento de Planeación y Desarrollo al cual se encuentra ubicado en el 2do piso del edificio de la Sede Central.

El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado.

Para fines de contacto se puede comunicar al:

☎ **TELÉFONO**
809-533-1984 Ext. 2270

✉ **CORREO ELECTRÓNICO**
info@indocafe.gov.do

INDOCAFE

Instituto Dominicano del Café



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

BORRADOR CARTA COMPROMISO (BROCHURE)

Misión

El INDOCAFÉ, es una institución pública comprometida con el desarrollo de una cultura sostenible que propicie y garantice bienestar social, económico, y equitativo para todos los actores que intervienen en los procesos de la cadena de valor en el cultivo y comercialización del producto.

3-Inclusión:

El Instituto Dominicano del café INDOCAFÉ, se esfuerza por mantener la equidad e igualdad, respecto al género y la diversidad humana, asegurándose de guardar los derechos de nuestros ciudadanos/clientes. Para esto, cuenta con el departamento de recursos humanos, quien tiene a su vez adscrita la unidad de género. Además, el edificio de la sede central tiene las siguientes facilidades.

- ⬇ Rampas para personas que viven con discapacidad.
- ⬇ Estacionamientos exclusivos para embarazadas y personas que viven con discapacidad.
- ⬇ Ascensores.

6- Atributos de calidad

- ⬇ Tiempo de respuesta.
- ⬇ Fiabilidad
- ⬇ Profesionalidad.

7- Compromisos de calidad

Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
1-Servicios de Apoyo a la Producción.	1. Tiempo de respuesta.	3 días laborales	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	2. Fiabilidad	90%	Encuestas semestrales
	3. Profesionalidad	95%	Encuestas semestrales
2-Servicios de Asistencia Técnica (Extensión)	1. Tiempo de respuesta.	5 días laborales	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	2. Fiabilidad	95%	Encuestas semestrales
	3. Profesionalidad	95%	Encuestas semestrales
3-Servicios de Capacitación.	1. Tiempo de respuesta.	3 días laborales	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	2. Fiabilidad	95%	Encuestas semestrales
	3. Profesionalidad	9%	Encuestas semestrales
4-Servicios de Apoyo a las Exportaciones de café.	1. Tiempo de respuesta.	3 días laborales	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	2. Fiabilidad	92%	Encuestas semestrales
	3. Profesionalidad	95%	Encuestas semestrales

DATOS IDENTIFICATIVOS

INSTITUTO DOMINICANO DEL CAFÉ

Organismo estatal creado mediante la Ley 246-17, con el objetivo de establecer políticas tendientes a regular, eficientizar y desarrollar la producción cafetalera en la República Dominicana, opera como un ente público descentralizado, con autonomía administrativa, técnica, económica y financiera, con personalidad jurídica propia y con plena capacidad para cumplir sus obligaciones.

VISIÓN

Ser una Institución Pública reconocida socialmente por su contribución al desarrollo sostenible del país, cuyos objetivos y metas se sustentan en una gestión ambientalmente responsable, proactiva, innovadora, y articulada, habilitando el subsector cafetero para dar respuestas oportunas y efectivas a un entorno en constante cambios y transformaciones.

MISIÓN

El INDOCAFÉ, es una institución pública comprometida con el desarrollo de una cultura sostenible que propicie y garantice bienestar social, económico, y equitativo para todos los actores que intervienen en los procesos de la cadena de valor en el cultivo y comercialización del producto.

INCLUSIÓN

El Instituto Dominicano del café INDOCAFÉ, se esfuerza por mantener la equidad e igualdad, respecto al género y la diversidad humana, asegurándose de guardar los derechos de nuestros ciudadanos. Para esto, cuenta con el departamento de recursos humanos, quien tiene a su vez adscrita la unidad de género. Además, el edificio de la sede central tiene las siguientes facilidades.

- Rampas para personas con discapacidad.
- Estacionamientos exclusivos para embarazadas y personas con discapacidad.
- Ascensores.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- Tiempo de respuesta.
- Fiabilidad
- Profesionalidad.

COMPROMISOS DE CALIDAD

DEBERES DEL CIUDADANO

- Mostrar un trato respetuoso hacia el personal de la institución.
- Cumplir con toda la documentación requerida para solicitar el servicio.
- Respetar los plazos establecidos para la entrega de las solicitudes presentadas.
- Colaborar en el buen desarrollo de los procedimientos, cumpliendo con las obligaciones previstas en las leyes.
- Denunciar cualquier irregularidad que se produzca en relación con los servicios prestados por la institución.



3era. asistencia técnica INDOCAFE

Parte del contenido de este mensaje se ha bloqueado porque el remitente no está en la lista de remitentes seguros. [Confío en el contenido de rosa.gomez@map.gob.do.](#) | [Mostrar contenido bloqueado](#)

Rosa Gómez Rubio <rosa.gomez@map.gob.do>
Para: Usted: Lucia Julissa Feliz Sánchez; Lucia Feliz

Vie 19/5/2023 11:47 AM

4.PTT (CUARTA).pptx 6 MB | 5.PTT (QUINTA).pptx 3 MB | Matriz del Plan de comunicación e... 52 KB | Matriz del Plan de comunicación i... 52 KB

4 archivos adjuntos (8 MB) Guardar todo en OneDrive Descargar todo

3ra. Minuta Asistencia Técnica CCC

Institución: Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE) Fecha: 18.5.2023

Lugar: Sede de INDOCAFE.

Se realizó una retroalimentación del encuentro anterior:

Sobre el seguimiento de las quejas y sugerencias, se les recaló que deben habilitar los buzones regionales, levantar una acta con respecto a las evidencias encontradas en la apertura de los buzones y de las diferentes vías de quejas y sugerencias comprometidas, igualmente que debe estar establecido con su procedimiento. (al momento de solicitar aprobación, deben quedar evidenciada el seguimiento de las diferentes vías comprometidas).

Con relación a las actividades de sensibilización del personal, se les recomendó poner en acción otras actividades donde incluya su personal a nivel regional.

Se les instruyó sobre la importancia de dar inicios a encuestar sus servicios, para así tener una muestra considerable al momento de determinar el estándar de los servicios y sus atributos a comprometer.

Procediendo así a explicarles los siguientes temas:

Concerniente al diseño y aprobación.

El INDOCAFE ya cuenta con su brochure definido, faltando agregar las mediciones y rectificar los servicios a comprometer (los más demandados).

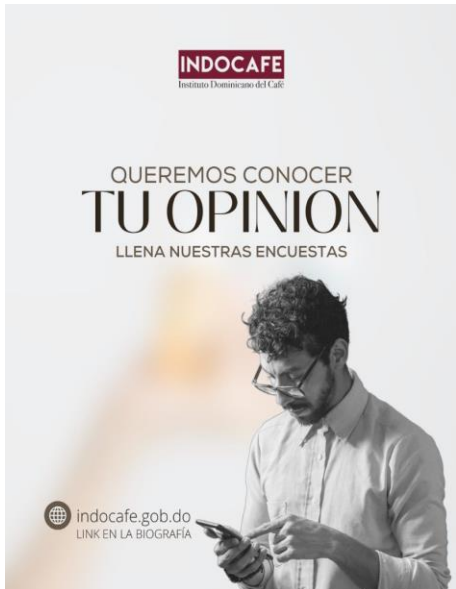
Se les explica que la institución puede utilizar su línea gráfica, colores y logo para el diseño del documento. En este aspecto se deja total libertad, siempre y cuando sean respetados los apartados de la Carta, tanto en orden como en el nombre correspondiente y se haga uso del logo del MAP y del Programa Carta Compromiso.

Se les informó con respecto a los servicios y atributo que tengan *Tiempo de Respuesta*, deben ser registrados con tiempo de inicio y final (realizar el registro de la entrada de la solicitud y la salida del mismo en cuanto a tiempo).

Se les explicó los documentos requeridos para solicitar aprobación luego que la institución culmine con las mediciones pendientes de los compromisos a asumir:

1. **Comunicación firmada por la máxima autoridad de la institución solicitando la aprobación de la carta.** – (se envía al concluir todos los trabajos de Carta Compromiso al Ciudadano y se anexa junto a los demás requisitos)
2. **Carta Compromiso (Brochure Divulgativo)** – pendiente.
3. **Constitución de equipo/comité de calidad (Firmado y Sellado)** –verificado.
4. **Evidencia de sensibilización al personal de la institución** –Verificado.
5. **Servicios Principales (Firmado y Sellado)** – pendiente.

CRITERIO	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES
SUB-CRITERIO	2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.
ÁREA DE MEJORA	2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas)
ACCIONES IMPLEMENTADAS.	<p>En junio del 2023 , fue llevada a cabo la encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios,</p> <p>Dicha encuesta se llevo a cabo , mediante la herramienta de Google , para tales fines se tomo una muestra de 4,000.00 usuario los cuales evaluaron los diferentes atributos de calidad, como fue amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas</p> <p>El resultado final de la encuesta arrojó un 90% de satisfacción</p>
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	



institutodominicanodelcaferd • Follow

institutodominicanodelcaferd Particpa en nuestra encuesta para mejorar nuestros servicios.

Te invitamos a compartir tus opiniones, inquietudes y sugerencias sobre nuestros servicios dedicados al sector cafetalero y público en general. Estamos interesados en conocer tu perspectiva en los siguientes aspectos:

- Servicios de apoyo a la producción.
- Servicio de asistencia técnica (extensión).
- Servicio de apoyo a las exportaciones de café.
- Servicio de análisis a las muestras de café.

Puedes acceder a la encuesta a través del enlace de nuestra historia destacada o visitando nuestro portal www.indocafe.gob.do.

Nos importa tu opinión y queremos mejorar cada día para ofrecerte mejores servicios. Participa y ayúdanos a brindarte un mejor apoyo en la institución.

¡Tu opinión cuenta!

#indocafe #Encuesta

4d See translation

7 likes
4 DAYS AGO

Add a comment...

Héctor Jiménez Indocafe

Estaremos en todo 10:04 PM

6/8/2023

Eliminaste este mensaje. 7:14 PM

Eliminaste este mensaje. 7:17 PM

6/12/2023

Reenviado

Microsoft Forms
forms.office.com

Servicios de apoyo a la producción: <https://forms.office.com/r/Yg3PsVVdfu>

Servicios de asistencia técnica (extensión): <https://forms.office.com/r/dUNiSh8HDL>

Servicios de capacitación: <https://forms.office.com/r/Dvegp4xGcm>

Servicios de apoyo a las exportaciones de café: <https://forms.office.com/r/sTQ6T4JR2V>

Servicios de análisis a muestras del café: <https://forms.office.com/r/7H3HpTxixX> 8:50 PM ✓

Héctor buenas como está 3:50 PM ✓

Este es el link para la encuesta 3:50 PM

Ok 5:34 PM



- INSTITUTO DOMINICANO DEL CAFÉ -

* Required

1. FECHA *

Please input date (M/d/yyyy)

2. SERVICIO RECIBIDO *

Enter your answer

3. TIEMPO DE RESPUESTA *

¿COMO CONSIDERA EL TIEMPO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO?

	BUENO	REGULAR	MALO
1-3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ELEMENTOS TANGIBLES *

¿COMO CONSIDERA LAS CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES (LIMPIEZA, SEÑALIZACIONES, APARIENCIA DE LAS INSTALACIONES Y EL PERSONAL)?

	BUENO	REGULAR	MALO
1-3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. ACCESIBILIDAD *

¿CON QUE FACILIDAD PUEDE TENER LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO Y SOLICITAR EL MISMO?

	BUENO	REGULAR	MALO
1-3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. AMABILIDAD *

¿COMO CALIFICA EL TRATO DEL PERSONAL?

	BUENO	REGULAR	MALO
1-3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. FIABILIDAD *

¿COMO CALIFICA LA FIABILIDAD DEL PRODUCTO ENTREGADO? (PRESENCIA DE ERRORES)

	BUENO	REGULAR	MALO
1-3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. FIABILIDAD *

¿LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO FUE ACERTADA?

	BUENO	REGULAR	MALO
1-3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

INSTITUTO DOMINICANO DEL CAFÉ -

1770

Respuestas

01:25

Tiempo promedio para finalizar

Cerrado

Estado

1. FECHA

1770

Respuestas

Respuestas más recientes

"2023-06-26"

"2023-06-26"

"2023-06-26"

2. SERVICIO RECIBIDO

1770

Respuestas

Respuestas más recientes

"Me adiestra visita mi finca"

"Visita a fincas "

"Reunion visita a finca"

Actualizar

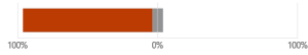
440 encuestados (25%) respondieron **asistencia** para esta pregunta.



3. TIEMPO DE RESPUESTA

■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO

1-3



INSTITUTO DOMINICANO DEL CAFÉ (INDOCAFÉ)

414

Respuestas

01:23

Tiempo promedio para finalizar

Cerrado

Estado

1. FECHA

414

Respuestas

Respuestas más recientes

"2023-06-26"

"2023-06-26"

"2023-06-26"

2. SERVICIO RECIBIDO

414

Respuestas

Respuestas más recientes

"Análisis en Café en las organizaciones "

"Análisis a muestras del café "

"Servicio análisis de muestras de café "

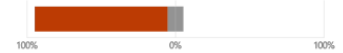
215 encuestados (52%) respondieron **muestra** para esta pregunta.



3. TIEMPO DE RESPUESTA

■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO

1-3



1 INDOCAFE Instituto Dominicano del Café

2

3

4

5


6 Resultados del Encuesta de Satisfacción de los Servicios

7



INDOCAFE

Instituto Dominicano del Café

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL INDOCAFE JUNIO 2023



Servicio	Satisfacción	Número de Encuestas
Atención al Cliente	Alta	150
Entrega de Café	Alta	120
Atención Técnica	Alta	100
Atención Financiera	Alta	80
Atención Legal	Alta	60
Atención de Recursos Humanos	Alta	40



CRITERIO	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.
SUB-CRITERIO	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS
ÁREA DE MEJORA	2) Aplicar la encuesta de clima laboral ,a los fines de poder conocer la percepción de los empleados de la institución)
ACCIONES IMPLEMENTADAS.	<p>En junio 2023 , se llevo a cabo el proceso de encuesta de clima laboral , con los fines de medir el ambiente laboral de la institución</p> <p>La encuesta refleja como resultado final una desmotivación salarial por parte de los empleados</p> <p>Fueron evaluados un total de 200 empleados, y los datos arrojados son como se muestran en las evidencias</p>
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	90%

Remisión Informe Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, Instituto Dominicano Del Café INDOCAFE , 2023

Para el contenido de este mensaje se ha bloqueado porque el remitente no está en la lista de remitentes seguros. Confío en el contenido de miguel.deleon@map.gob.do. | [Mostrar contenido bloqueado](#)

Respondió el Lun 10/7/2023 3:26 PM.

M Miguel De León S. <migueldeleon@map.gob.do>
Para: Usted, Carmen Mejía
CC: Marlene Nuñez Nuñez

Lun 10/7/2023 3:11 PM

Informe Encuesta de Clima Institu...
332 KB

Estimados/as señores/as:

Espero que este correo electrónico les encuentre bien. Me pongo en contacto con ustedes para remitirles el informe de la encuesta de clima organizacional que llevamos a cabo en su institución, el cual esperamos sea un punto de partida para el desarrollo de un plan de acción concreto para mejorar el clima laboral que impera en dicha organización.

El informe que les remito es el resultado de un riguroso análisis de los datos obtenidos durante la encuesta y presenta una visión detallada del clima organizacional en su institución. Como saben, un clima laboral positivo y saludable es esencial para el éxito de cualquier organización, y nuestra encuesta muestra que hay áreas específicas en su institución que necesitan mejoras.

Por lo tanto, les recomendamos enfáticamente que a partir de este informe, desarrollen un plan de acción específico y efectivo para mejorar el bienestar de los empleados, aumentar la productividad y la satisfacción laboral en su institución, abordando las áreas de oportunidad identificadas en la encuesta.

Quedo a su disposición para cualquier consulta o discusión adicional sobre el informe y la elaboración del plan de acción. Espero su respuesta y agradezco de antemano su interés en mejorar el clima laboral en su institución.

Nota: Recordar que cuentan con un plazo máximo de 3 meses para remitir el plan de acción.

"Por favor, confirma la recepción de este correo electrónico"



Miguel Jose De Leon Sanchez
TÉCNICO
DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INSTITUCIONAL

T: 809 682 3298 Ext.2357 MAP.GOB.DO
M:





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Viceministerio de Evaluación del Desempeño
Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional

RESULTADOS DEL ESTUDIO DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

INSTITUTO DOMINICANO DEL CAFÉ

Preparado por:
Miguel De León Sánchez
Técnico de Evaluación de la Gestión Institucional

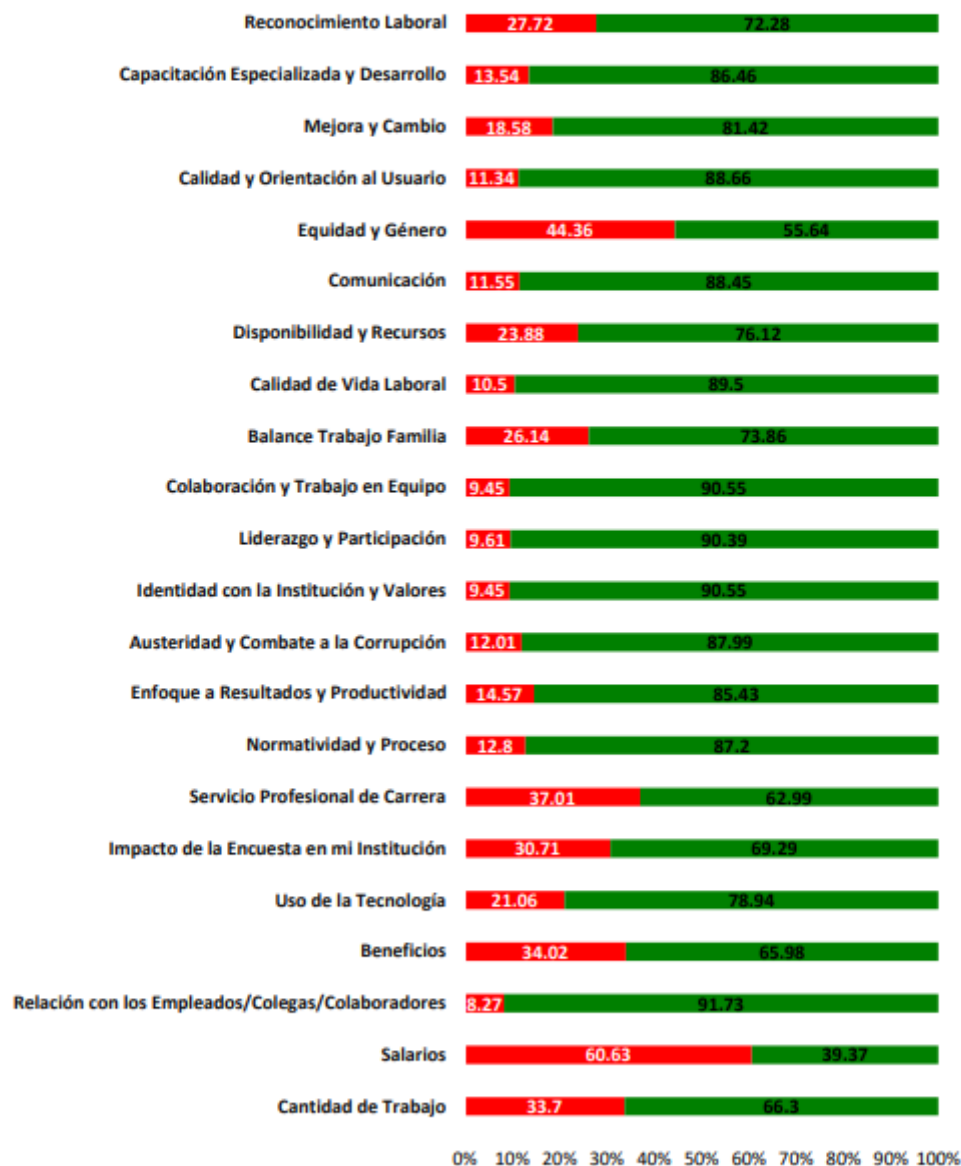
Santo Domingo, Distrito Nacional
Julio, 2023



SECCIÓN IV

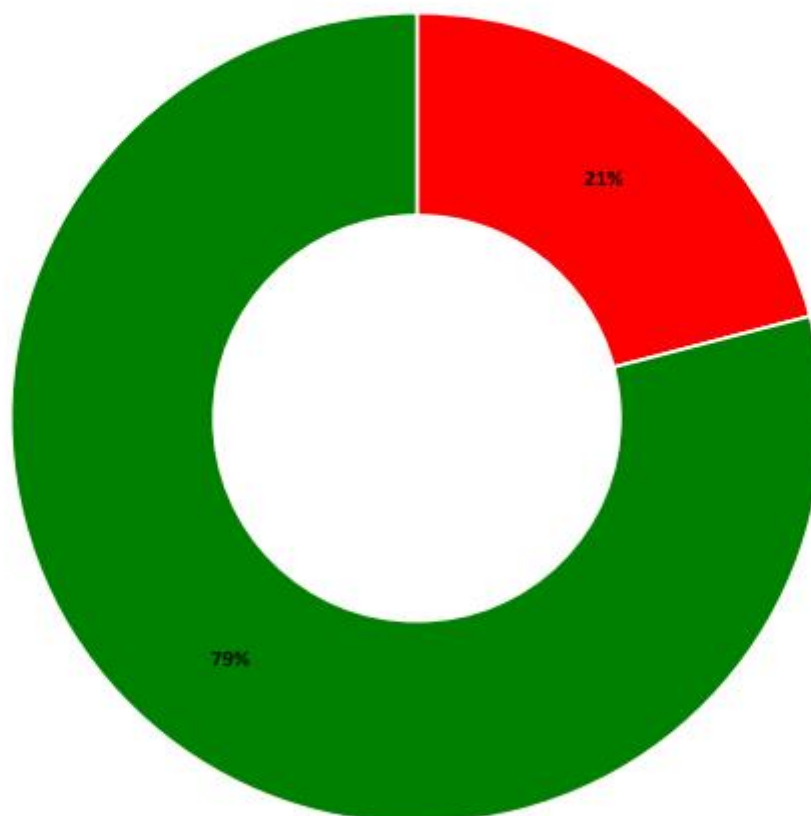
ANÁLISIS DE LOS DATOS EN FUNCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES



SATISFACCIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES.

Nivel de Satisfacción General



QUEJAS Y SUGERENCIAS CAPTURADAS POR EL SISTEMA, AL MOMENTO DE LOS SERVIDORES PARTICIPAR DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL:

A la pregunta si desea externar una Queja o Sugerencia, los servidores seleccionaron:

Opción	Cantidad
Ninguno	109
Queja	4
Sugerencia	14

QUEJAS

<p>Mi salario no es muy favorable , debido a que soy profesional y eso no se ha tomado en cuenta</p> <p>Mi función debe de ser como técnico 4. Y estoy como técnico 1. Ya que cumplí con tiempo en servicio y grado academico para el mismo.</p> <p>aumento de salario nadie sobrevive con 9300 pesos mensual</p> <p>Saludos, mi queja se refiere a que mi salario actual como secretaria y estando en carrera administrativa está al mismo nivel que la conserje, mensajero, obrero, sereno, sin discriminar, pero no creo justo ya que mis funciones son diferentes.</p>
--

SUGERENCIAS

<p>esperando el aumento del sector privado-</p> <p>Que se haga un reajuste salarial a las secretarias de la Regional Noroeste.</p> <p>Considero que deben apoyar mas a las direcciones regionales con equipos para poder realizar mejor las labores que se brindan a los usuarios.</p> <p>Les sugiero un aumento de sueldo.</p> <p>Les sugiero un aumento de sueldo.</p> <p>Me gustaría un reajuste en la competitividad del sueldo.</p> <p>Les sugiero un aumento de sueldo.</p> <p>Les sugiero que aumenten el salario.</p> <p>Me gustaría que se haga un aumento del salario por favor, ya que la canasta familiar está cara y el salario no es suficiente.</p>
--



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

interdisciplinaria puede aportar diferentes perspectivas y experiencia, enriqueciendo las estrategias de mejora.

5. Comunicación interna: Es importante difundir la importancia de medir el clima organizacional y promover una cultura de medición y gestión del cambio. Se sugiere utilizar los medios internos de comunicación para informar y sensibilizar a los colaboradores sobre los procesos de medición del clima y la relevancia de participar en ellos. Esto ayudará a crear conciencia y compromiso en toda la organización.

CONCLUSIONES:

1. Quejas y sugerencias: Se destaca que se recopilieron y anexaron al informe las (4) quejas y (14) sugerencias expresadas por los colaboradores en la encuesta de clima, sin realizar modificaciones. Estas contribuciones son valiosas para comprender las preocupaciones y necesidades de los empleados.
2. Socialización de resultados: Se exhorta a la institución a compartir los resultados de este informe con todo el personal y tomar las medidas necesarias para abordar los problemas identificados en la encuesta. Trabajar juntos como equipo es fundamental para continuar mejorando el ambiente laboral y garantizar una experiencia positiva para todos los colaboradores.
3. Plan de acción realista: Se reitera la importancia de desarrollar un plan de acción basado en los resultados de la encuesta y centrado en abordar los problemas identificados por los colaboradores. Es crucial tener en cuenta que nos encontramos en el segundo trimestre del año y planificar acciones realistas y alcanzables en este periodo.
4. Implementación efectiva del plan: El plan de acción debe ser implementado de manera efectiva para lograr cambios significativos y positivos en el ambiente laboral. Se confía en que, con el compromiso y la colaboración de todos los miembros del equipo, se podrá lograr un entorno de trabajo más saludable y productivo para todos.