



# **Segundo Informe de Avance**

## **Plan de Mejora Institucional 2023**

**Santo Domingo, Rep. Dom.**

**Diciembre, 2023**

**Dirección Planificación y Desarrollo / Departamento Calidad en la Gestión**

## **Introducción**

En este segundo informe de avance correspondiente a la implementación del Plan de Mejora Institucional 2023, basado en el modelo Marco Común de Evaluación (CAF), se presentan las acciones desarrolladas durante el período septiembre-diciembre.

A la fecha hemos logrado completar el 60% del Plan.

## I. AVANCES EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023

### CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

No.	Criterio	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
1	2	2.4	No se evidencia que se construye una cultura impulsada por la innovación y ni se crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/ benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	Desarrollar actividades que permitan el intercambio de conocimientos con otras instituciones.	Implementar mejoras en los procesos institucionales.	No iniciado

**Tareas realizadas:** No se evidencia el desarrollo de tareas.

**Evidencias:**

- No tiene.

### CRITERIO 3: PERSONAS

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

No.	Criterio	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
2	3	3.2	No se evidencia que se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Actualización del procedimiento de inducción.	Contar con un procedimiento de inducción al puesto para nuevos empleados.	Completado

**Tareas realizadas:** Ha sido modificado y socializado con la Dirección de Recursos Humanos, el procedimiento de inducción al personal, a fin de proporcionar orientación tanto al personal de nuevo ingreso como al personal promovido o ascendido a un nuevo cargo.

**Evidencias:**

- Procedimiento de inducción al personal:

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Inducción al Personal</b>	Código: PR-RS-02 Versión: 03 Página 1 de 16								
Unidad: Dirección Recursos Humanos/Departamento de Reclutamiento y Selección										
<p><b>PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN AL PERSONAL</b></p> <p style="text-align: center;">Refrendado por:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Nombre</td> <td>Jesús Vásquez Martínez</td> </tr> <tr> <td>Posición</td> <td>Ministro</td> </tr> <tr> <td>Firma y Sello</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fecha</td> <td>22-11-2023</td> </tr> </table> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  </div> <p style="font-size: small; margin-top: 20px;">Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional</p>			Nombre	Jesús Vásquez Martínez	Posición	Ministro	Firma y Sello		Fecha	22-11-2023
Nombre	Jesús Vásquez Martínez									
Posición	Ministro									
Firma y Sello										
Fecha	22-11-2023									

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Inducción al Personal</b>	Código: PR-RS-02 Versión: 03 Página 2 de 16
Unidad: Dirección Recursos Humanos/Departamento de Reclutamiento y Selección		
<p><b>1. GENERALIDADES</b></p> <p>El Ministerio de Interior y Policía, a través de la Dirección de Recursos Humanos establece el presente procedimiento para proporcionar inducción general a todo el personal incluyendo al de nuevo ingreso, promovidos o ascendidos a nuevos cargos.</p> <p><b>2. PROPÓSITO</b></p> <p>Definir los lineamientos del proceso de orientación e integración del empleado de nuevo ingreso al Ministerio de Interior y Policía, de tal forma que contribuya al alcance de los objetivos.</p> <p><b>3. ALCANCE</b></p> <p>Este procedimiento aplica a todos los servidores de nuevo ingreso, los que hayan sido promovidos o ascendidos a otros cargos y todo el personal que desarrolle una labor permanente en el MIP. Inicia con la coordinación general del proceso de inducción y termina con la entrega de la certificación como aval de que el servidor ha completado el proceso de manera satisfactoria.</p> <p><b>4. RESPONSABLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Director(a) de Recursos Humanos;</li> <li>• Coordinador(a) de la Comisión de Ética del MIP;</li> <li>• Encargado(a) de Reclutamiento y Selección;</li> <li>• Encargado(a) de Evaluación del Desempeño y Capacitación;</li> <li>• Encargado(a) Registro, Control y Nómina;</li> <li>• Encargado(a) de Calidad en la Gestión.</li> </ul> <p><b>5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b></p> <p><b>5.1 Inducción:</b> proceso que proporciona a los/las servidores(as) la información básica sobre la organización, necesaria para desempeñar satisfactoriamente sus labores.</p> <p><b>5.2 Ingreso:</b> incorporación a la institución de un empleado a un cargo público.</p> <p><b>5.3 Perfil:</b> es el conjunto de competencias académicas, laborales y otras características de importancia que definen la orientación del profesional.</p> <p><b>5.4 Puestos críticos:</b> puestos que pertenecen al área sustantiva de la institución, con funciones complejas y específicas.</p> <p><b>5.5 Supervisor:</b> empleado que posee personal bajo su responsabilidad de manera directa o indirecta.</p> <p style="font-size: small; margin-top: 20px;">Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional</p>		

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Inducción al Personal</b>	<b>Código: PR-RS-02</b>
		<b>Versión: 03</b>
	<b>Unidad:</b> Dirección Recursos Humanos/Departamento de Reclutamiento y Selección	<b>Página 3 de 16</b>

**6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- a) Ley núm. 423-06, Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público, de fecha 17 de noviembre de 2006;
- b) Ley núm. 41-08 de Función Pública, que crea el Ministerio de Administración Pública, de fecha 16 de enero de 2008;
- c) Decreto núm. 492-07, que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público, de fecha 30 de agosto de 2007;
- d) Decreto núm. 527-09, que aprueba el Reglamento de Estructuras Organizativas, Cargos Públicos y Política Salarial del sector público dominicano, de fecha 21 de Julio de 2009;
- e) Decreto núm. 523-09, que aprueba el Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública, de fecha 21 de de 2009;
- f) Reglamento 251-15 de Reclutamiento y Selección de Personal, de fecha 13 de agosto de 2015;
- g) Resolución núm. 97-2019, que establece los Criterios para los Tipos y Modalidades de Contrataciones de Personal Transitorio en los Entes y Órganos de la Administración Pública, de fecha 15 de Mayo de 2019;
- h) Resolución núm. 99-2019, que aprueba el Manual General de Cargos Civiles Comunes Clasificados del Poder Ejecutivo, de fecha 20 de Mayo del 2019;
- i) Resolución núm. 143-2020, que modifica la Resolución núm. 40-2018, que establece el Procedimiento General para la Contratación de nuevo personal, reajustes y aumentos salariales que deben agotar los entes y órganos de la Administración Pública, de 27 de agosto de 2020;
- j) Resolución núm. 113-2021, que ratifica las Modalidades Oficiales del Ingreso a los Cargos Públicos, de fecha 16 de Junio de 2021;
- k) Instructivo de Reclutamiento y Selección del MAP, Normas Éticas para Jurados del Concurso, septiembre de 2010;
- l) Marco Común de Evaluación – Common Assessment Framework (CAF);
- m) Guía para Debida Diligencia de Personal (GU-DRH-01);
- n) Política Institucional Integrada de Calidad, Antisoborno y Cumplimiento, (PO-DM-01);
- o) Compromiso con el SGAS (FO-RS-16);
- p) Formulario "Declaración Jurada de Intereses" (FO-RS-14);

*Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional*

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Inducción al Personal</b>	<b>Código: PR-RS-02</b>
		<b>Versión: 03</b>
	<b>Unidad:</b> Dirección Recursos Humanos/Departamento de Reclutamiento y Selección	<b>Página 4 de 16</b>

- q) Formulario de Compromiso del Servidor con el MIP (FO-RS-05);
- r) Confirmación de Inducción a RRHH (FO-RS-07);
- s) Formulario de Entrega Carnet de Identificación. (FO-RS-20);
- t) Formulario Confirmación de Inducción al cargo y el área de trabajo (FO-RS-08);
- u) Registro de Participantes (FO-EDC-01).

**7. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO**

- 7.1** La Dirección de Recursos Humanos gestiona la ejecución del programa de Inducción al personal de nuevo ingreso para facilitar su integración a la institución, así como para el personal que haya sido objeto de ascenso, promoción o traslado a un nuevo puesto de trabajo, a fin de asegurar un desempeño óptimo en las funciones que debe asumir. Asimismo, de manera continua, se mantiene actualizado al personal mediante capacitaciones sobre los aspectos relacionados con sus funciones.
- 7.2** Por medio del proceso de inducción, la Dirección de Recursos Humanos guía y apoya a los nuevos empleados garantizando la tutoría, mentoría y asesoramiento individual en la unidad del MIP a la cual se integra, para asegurar el conocimiento y entendimiento de las tareas y actividades del cargo que desempeña. Este proceso es gestionado por el Departamento de Reclutamiento y Selección, en coordinación con el supervisor inmediato y la colaboración del personal de la unidad a la que se integra el nuevo servidor.
- 7.3** Conforme a la Ley núm. 41-08 de Función Pública, con carácter obligatorio, el servidor(a) público en período de prueba debe ser sometido a un proceso de inducción.
- 7.4** El programa de inducción del MIP abarca los siguientes componentes:
  - a) Inducción general a la institución, a cargo de la Dirección de Recursos Humanos;
  - b) Inducción al puesto y al área de trabajo, a cargo del supervisor de la unidad a la que pertenece;
  - c) Política Institucional Integrada de Calidad, Antisoborno y Cumplimiento, a cargo del Departamento de Calidad en la Gestión, en coordinación con el Oficial de Cumplimiento y la Dirección de Recursos Humanos;
  - d) Código de Integridad y Cumplimiento Normativo a cargo del coordinador de la Comisión de Ética del MIP y en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos;
  - e) Inducción a la Administración Pública, a cargo del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), coordinado por la Dirección de Recursos Humanos (Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación);

*Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional*

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Inducción al Personal</b>	<b>Código: PR-RS-02</b>
		<b>Versión: 03</b>
	<b>Unidad:</b> Dirección Recursos Humanos/Departamento de Reclutamiento y Selección	<b>Página 5 de 16</b>

- f) Inducción sobre el Sistema de Control Interno Institucional (SCII) basado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), modelos y normativas aplicadas en la institución del Departamento de Calidad en la Gestión en coordinación con el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación.
- g) Inducción y entrenamiento periódico sobre la Metodología Integrada de Valoración y Administración de Riesgos NOBACI, ISO 9001 e ISO 37001, así como su aplicación en el MIP, a cargo del Departamento de Calidad, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos (Departamento de Organización del Trabajo y Compensación);
- h) Políticas de Información y Comunicación del MIP, a cargo de la Dirección de Comunicaciones, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos;
- i) Inducción al Sistema Integrado de Gestión (SIG) bajo las normas ISO 9001, ISO 37001, dirigida al personal que ocupa cargos que afectan la integridad del SIG bajo la responsabilidad del departamento de Calidad en la Gestión en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos;
- j) Procedimientos vigentes del Ministerio, así como los de su área;
- k) Marco Común de Evaluación, por sus siglas en inglés CAF - Common Assessment Framework, a cargo del Departamento de Calidad en la Gestión en coordinación con el Departamento de Reclutamiento y Selección;
- l) Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual y Metas por cumplir, a cargo del Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes Programas y Proyectos, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos.

**7.5** Se ejecutan las inducciones referidas en los literales a), b), c), d) y e), relativo a las inducciones de la primera etapa en el transcurso del primer mes de contratación de los servidores, según se indica y que además aplica para los casos de ascensos, promociones o traslado, ver **Guía para Debida Diligencia de Personal (GU-DRH-01)**.

**7.6** Es responsabilidad del Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación, en coordinación con el Departamento de Reclutamiento y Selección y el Departamento de Calidad en la Gestión deben ofrecer las inducciones referentes al Sistema Integrado de Gestión (SIG), y el Sistema de Control Interno Institucional (SCII) basado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), modelos y normativas aplicadas en la institución.

**7.7** La Dirección de Recursos Humanos, a través del Departamento de Reclutamiento y Selección, debe ser responsable de asegurar el debido seguimiento de la ejecución de todas las inducciones correspondientes al personal de nuevo ingreso, traslados, promociones y/o ascensos, realizando las coordinaciones de lugar con las diferentes áreas involucradas de la institución.

*Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional*

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Inducción al Personal</b>	<b>Código: PR-RS-02</b>
		<b>Versión: 03</b>
	<b>Unidad:</b> Dirección Recursos Humanos/Departamento de Reclutamiento y Selección	<b>Página 6 de 16</b>

- 7.8** En el transcurso del primer trimestre de la incorporación del servidor(a) a la institución, se ofrecerán inducciones al servidor del MIP correspondiente a la segunda etapa, sobre las siguientes:
  - a) Inducción a la Administración Pública;
  - b) Procedimientos vigentes del Ministerio, así como los de su área;
  - c) Las Políticas y procedimientos de Información y Comunicación del Ministerio;
  - d) Código de Integridad y Cumplimiento Normativo;
  - e) Valoración y Administración de Riesgos (VAR);
  - f) Sistema Integrado de Gestión (SIG), y el Sistema de Control Interno Institucional (SCII) basado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI);
  - g) Información documentada sobre el Sistema Integrado de Gestión (SIG)
  - h) Marco Común de Evaluación (Con sus siglas en inglés CAF);
  - i) Plan Estratégico Institucional (PEI); Plan Estratégico Institucional (PEI);
  - j) Plan Operativo Anual (POA) y Metas por cumplir;
  - k) Formulación y Ejecución Presupuestaria, al personal en los cargos que apliquen.

**7.9** De igual manera, dentro del primer trimestre se ofrecerá actualización sobre los temas de la primera etapa, cuando sea aplicable.

**7.10** Todo servidor(a) del MIP así como en los casos de servidores que han sido promovidos o ascendidos a otros cargos, se le ofrecerá una actualización formal sobre el Sistema de Control Interno Institucional (SCII) basado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

**7.11** El Departamento de Calidad en la Gestión ofrecerá en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos inducción y entrenamiento periódico sobre la metodología de Valoración y Administración de Riesgos se realiza de manera periódica para la debida aplicación en la institución.

**7.12** La Dirección de Recursos Humanos coordinará la elaboración y entrega de un Manual de Inducción, así como una presentación explicativa, a todo servidor(a) de nuevo ingreso.

**7.13** Concluido el proceso de inducción, la Dirección de Recursos Humanos expedirá las comunicaciones que certifiquen que el servidor ha completado de forma satisfactoria el proceso de inducción.

**7.14** Al concluir la inducción todo empleado de nuevo ingreso, promovido o ascendido y todo el personal del MIP, deberá firmar la constancia de la recepción de los siguientes documentos:

*Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional*

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Inducción al Personal</b>	<b>Código: PR-RS-02</b>
	<b>Unidad: Dirección Recursos Humanos/Departamento de Reclutamiento y Selección</b>	<b>Versión: 03</b>

- a) Constancia de conocimiento de funciones, perfil de puesto, plan estratégico institucional (PEI), plan operativo anual (POA) y metas por cumplir;
- b) carta de Compromiso del Cumplimiento de Actividades y Responsabilidades;
- c) Compromiso con el Sistema Institucional de Control Interno;
- d) Política Institucional Integrada de Calidad, Anti soborno y Cumplimiento, (PO-DM-01);
- e) Compromiso con el SGAS (FO-RS-16);
- f) manual Inductivo (Presentación Power Point);
- g) descripciones del Perfil de Puesto;
- h) Código de Integridad y Cumplimiento Normativo;
- i) carnet de Identificación Institucional;
- j) Formulario Confirmación de Inducción al cargo y el área de trabajo (FO-RS-08);
- k) Registro de Participantes (FO-EDC-01).

**7.15** En los cargos aplicables, a saber: ministro, viceministros, gobernadores provinciales, director de Planificación y Desarrollo, encargado de Compras y Contrataciones, director Administrativo, director Financiero presentarán la **Declaración Jurada de Intereses (FO-RS-14)**, la cual será colocada en su expediente.

**7.16** La Dirección de Recursos Humanos garantizará que el expediente del servidor cuente con las certificaciones correspondientes, las cuales servirán para la validación del perfil del servidor(a).

**8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

PROCESO DE INDUCCIÓN	
RESPONSABLE	ACTIVIDADES
<b>Director de RRHH</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestiona y coordina con el Departamento de Reclutamiento y Selección, el proceso de inducción al servidor de nuevo ingreso, así como para los servidores promovidos, trasladados o que hayan recibido cambio de designación, en los componentes de la primera etapa descritos en el apartado 7.4, literales a), b), c), d) y e).</li> </ol>

*Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional*

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Inducción al Personal</b>	<b>Código: PR-RS-02</b>
	<b>Unidad: Dirección Recursos Humanos/Departamento de Reclutamiento y Selección</b>	<b>Versión: 03</b>

<b>Encargado(a) de Reclutamiento y Selección</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Gestiona y organiza la aplicación de la primera etapa de inducción al servidor de nuevo ingreso y/o, que haya sido trasladado o recibido cambio de designación.</li> <li>3. Tramita con el coordinador(a) de la Comisión de Ética del MIP, el Departamento de Calidad en la Gestión y el personal de RRHH involucrado, las inducciones sobre los componentes de la primera etapa.</li> <li>4. Asigna al analista o técnico de Reclutamiento y Selección, labores de logística para la aplicación de la primera etapa de Inducción.</li> </ol>
<b>Analista y/o Técnico de Reclutamiento y Selección</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Recibe asignación e inicia el proceso para realizar la inducción</li> <li>6. Organiza relación de servidores de nuevo ingreso que recibirán inducción en la primera etapa.</li> <li>7. Revisa calendario de fechas a fin de reservar el salón para realizar la actividad.</li> <li>8. Coordina con el Departamento de Eventos, la posible fecha para realizar la inducción, formalizando la solicitud vía correo electrónico.</li> <li>9. Convoa a participar en la inducción a un representante de la Asociación de Servidores y un representante de la Cooperativa.</li> </ol>
<b>Depto. De Eventos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Recibe correo electrónico con la solicitud de salón para la fecha acordada, dirigido al encargado(a) de Eventos, copia la Dirección de RRHH.</li> <li>11. Revisa y confirma la solicitud por la misma vía.</li> </ol>
<b>Analista y/o Técnico de Reclutamiento y Selección</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Confirma la asistencia de los participantes, mediante recordatorio vía telefónica y/o correo electrónico institucional.</li> <li>13. Organiza la documentación relacionada a la primera etapa de la inducción.</li> </ol>
<b>Servidor(a)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. Participa en la inducción y firma constancia de recepción de los siguientes documentos:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Perfil del Cargo;</li> <li>b) <b>Confirmación de Inducción a RRHH Etapa 1 (FO-RS-07);</b></li> </ol> </li> </ol>

*Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional*

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Inducción al Personal</b>	<b>Código: PR-RS-02</b>
	<b>Unidad: Dirección Recursos Humanos/Departamento de Reclutamiento y Selección</b>	<b>Versión: 03</b>

<b>Analista y/o Técnico de Reclutamiento y Selección</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>c) <b>Política Institucional Integrada de Calidad, Antisoborno y Cumplimiento (PO-DM-01);</b></li> <li>d) <b>Formulario de Compromiso del Servidor con el MIP (FO-RS-05);</b></li> <li>e) <b>Derechos y Deberes del Servidor Público de la Ley núm. 41-08;</b></li> <li>f) <b>Formulario de Entrega Carnet de Identificación. (FO-RS-20).</b></li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>15. Presenta al nuevo servidor al encargado de la unidad a la que ingresa, para la inducción al cargo y al área de trabajo.</li> <li>16. Entrega y explica al encargado la forma de completar el Formulario <b>Confirmación de Inducción al cargo y el área de trabajo (FO-RS-08)</b>.</li> </ol>
<b>Viceministro(a), Director(a), Encargado(a) del área</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>17. Recibe al nuevo servidor(a).</li> <li>18. Ofrece inducción al cargo y el área de Trabajo.</li> <li>19. Asigna un colaborador como tutor o mentor para asesoramiento individual al servidor de nuevo ingreso sobre los procedimientos de la unidad.</li> </ol>
<b>Servidor(a) de Nuevo Ingreso</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>20. Recibe inducción al puesto y al área de trabajo.</li> </ol>
<b>Encargado del área</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>21. Mantiene seguimiento al desempeño del nuevo servidor mediante evaluación del trabajo realizado.</li> <li>22. Gestiona firma del servidor de nuevo ingreso.</li> <li>23. Firma, escanea y remite por correo electrónico el <b>Formulario Confirmación de Inducción al Cargo y el Área de Trabajo (FO-RS-08)</b> al Departamento de Reclutamiento y Selección.</li> <li>24. Entrega copia del formulario al servidor(a) de nuevo ingreso.</li> <li>25. Remite formulario físico al Departamento de Registro, Control y Nómina.</li> </ol>
<b>Encargado(a) Registro, Control y Nómina</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>26. Recibe Formulario <b>Confirmación de Inducción al Cargo y el Área de Trabajo (FO-RS-08)</b>.</li> <li>27. Solicita archivar el formulario en el expediente del servidor(a).</li> </ol>

*Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional*

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Inducción al Personal</b>	<b>Código: PR-RS-02</b>
	<b>Unidad: Dirección Recursos Humanos/Departamento de Reclutamiento y Selección</b>	<b>Versión: 03</b>

<b>Analista y/o Técnico de Registro, Control y Nómina</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>28. Archiva formulario en el expediente del servidor(a).</li> </ol>
<b>Encargado(a) de Reclutamiento y Selección</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>29. Gestiona la inducción sobre la Administración Pública, a cargo del Instituto Nacional de Administración (INAP), en coordinación con el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación.</li> <li>30. Remite relación de nuevos servidores para la gestión correspondiente al encargado(a) de Evaluación del Desempeño y Capacitación.</li> </ol>
<b>Encargado(a) de Evaluación del Desempeño y Capacitación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>31. Recibe la relación de los servidores a tomar la capacitación y coordina la inducción a la Administración Pública, a cargo del Instituto Nacional de Administración (INAP).</li> <li>32. Designa al analista y/o técnico de Evaluación del Desempeño y Capacitación, para desarrollar la logística de la capacitación.</li> </ol>
<b>Analista y/o Técnico de Evaluación del Desempeño y Capacitación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>33. Recibe relación de nuevos servidores para la inducción a la Administración Pública.</li> <li>34. Coordina la convocatoria y logística.</li> </ol>
<b>Servidor(a)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>35. Recibe la convocatoria de parte del analista y/o técnico de Evaluación del Desempeño y Capacitación, para la capacitación de inducción a la Administración Pública, a través de los medios establecidos y confirma su asistencia.</li> <li>36. Asiste en la fecha y lugar pautado para recibir la capacitación.</li> </ol>
<b>Analista y/o Técnico de Evaluación del Desempeño y Capacitación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>37. Confirma la asistencia de los servidores convocados, hasta concluir la capacitación.</li> <li>38. Entrega listado de <b>Registro de Participantes (FO-EDC-01)</b> de los servidores convocados, al encargado(a) de Evaluación del Desempeño y Capacitación.</li> </ol>
<b>Encargado (a) de Evaluación del Desempeño y Capacitación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>39. Recibe el listado del registro de participantes de parte del analista y/o técnico de Evaluación del Desempeño y Capacitación.</li> <li>40. Solicita y recibe los resultados de la capacitación de manera física o link digital, de parte del INAP.</li> <li>41. Compara los listados recibidos del analista y/o técnico del Evaluación del Desempeño y Capacitación, con los certificados</li> </ol>

*Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional*

Procedimiento Inducción al Personal		Código: PR-RS-02
		Versión: 03
Unidad: Dirección Recursos Humanos/Departamento de Reclutamiento y Selección		Página 11 de 16
<b>Capacitación</b>	<p>recibidos del INAP para verificar que los servidores convocados recibieron la capacitación.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que el servidor(a) no apruebe la capacitación se le notifica y se reprograma para una próxima convocatoria.</p> <p>42. Remite al analista y/o técnico de Evaluación del Desempeño y Capacitación los resultados y certificados recibidos para los fines de lugar.</p> <p>43. Remite al encargado(a) de Reclutamiento y Selección los resultados y certificados recibidos para los fines correspondientes.</p>	
<b>Analista y/o Técnico de Evaluación del Desempeño y Capacitación</b>	<p>44. Recibe, escanea y hace copia de los certificados emitidos por el INAP.</p> <p>45. Remite por correo electrónico al Departamento de Registro, Control y Nómina una relación de los servidores que realizaron la inducción a la Administración Pública y copia del acuse de recibo.</p> <p>46. Entrega en físico los documentos enviados por correo electrónico al encargado(a) de Registro, Control y Nómina.</p>	
<b>Encargado(a) de Registro, Control y Nómina</b>	47. Recibe y asigna al analista y/o técnico de Registro, Control y Nómina para fines de archivar en los expedientes.	
<b>Analista y/o Técnico de Registro, Control y Nómina</b>	48. Archiva en el expediente la constancia de realización de la inducción a la Administración Pública del servidor(a).	
<b>Servidor(a)</b>	49. Recibe certificado original y firma acuse de recibo del certificado.	
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	
<b>Encargado(a) Reclutamiento y Selección</b>	<p>50. Gestiona la aplicación de la segunda etapa de la inducción con los siguientes temas, al personal que aplique, sobre los temas descritos en el punto 7.8 siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Inducción a la Administración Pública;</li> <li>b) Procedimientos vigentes del Ministerio, así como los de su área;</li> <li>c) Las Políticas y procedimientos de Información y Comunicación del Ministerio;</li> <li>d) Código de Integridad y Cumplimiento Normativo;</li> </ul>	

*Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional*

Procedimiento Inducción al Personal		Código: PR-RS-02
		Versión: 03
Unidad: Dirección Recursos Humanos/Departamento de Reclutamiento y Selección		Página 12 de 16
<b>Analista y/o Técnico de Reclutamiento y Selección</b>	<p>e) Metodología Integrada de Valoración y Administración de Riesgos NOBACI, ISO 9001 e ISO 37001;</p> <p>f) Sistema Integrado de Gestión (SIG), y el Sistema de Control Interno Institucional (SCII) basado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI);</p> <p>g) información documentada sobre el Sistema Integrado de Gestión (SIG);</p> <p>h) Marco Común de Evaluación (Con sus siglas en inglés CAF);</p> <p>i) Inducción sobre el Plan Estratégico Institucional;</p> <p>j) Inducción sobre el Operativo Anual (POA) y metas por cumplir;</p> <p><b>Nota:</b> Dentro de esta etapa podrá ofrecerse inducción sobre la formulación y ejecución del presupuesto institucional al personal, en los casos que aplique.</p> <p>51. Instruye al analista de Reclutamiento y Selección a elaborar y remitir el listado del personal que recibe la inducción, vía correo electrónico al encargado(a) de Evaluación del Desempeño y Capacitación y al Departamento de Calidad en la Gestión.</p>	
<b>Analista y/o Técnico de Evaluación del Desempeño y Capacitación</b>	<p>52. Elabora y remite el listado de los servidores a recibir las inducciones, vía correo electrónico, al encargado(a) de Evaluación del Desempeño y Capacitación.</p> <p>53. Coordina con los responsables de la Dirección de Planificación y Desarrollo y la Dirección de Comunicaciones la inducción sobre los temas descritos en el punto 7.4 literales f), g), h), i).</p> <p>54. Instruye al analista y/o técnico de Evaluación del Desempeño y Capacitación a realizar convocatoria y reservar salón.</p>	
<b>Analista y/o Técnico de Evaluación del Desempeño y Capacitación</b>	<p>55. Remite el listado de los servidores a recibir las inducciones, vía correo electrónico, al encargado(a) de Calidad en la Gestión.</p> <p>56. Realiza convocatoria a la capacitación.</p> <p>57. Realiza reservación de salón y la logística requerida.</p>	

*Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional*

Procedimiento Inducción al Personal		Código: PR-RS-02
		Versión: 03
Unidad: Dirección Recursos Humanos/Departamento de Reclutamiento y Selección		Página 13 de 16
<b>Encargado (a) Calidad en la Gestión</b>	<p>58. Coordina inducción de temas de la Dirección de Planificación.</p> <p>59. Realiza las inducciones correspondientes.</p>	
<b>Servidor(a) (nuevo ingreso)</b>	<p>60. Firma constancia de recepción de los siguientes documentos: las inducciones de la Etapa 2 y gestiona:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Confirmación de Recepción de Inducción de RRHH – Etapa 2.</li> <li>b) Compromiso con el Sistema de Gestión Integral (Solo aplica para directores y encargados) (FO-RS-16);</li> <li>c) Formulario "Declaración Jurada de Intereses" (FO-RS-14);</li> <li>d) Material Inductivo (presentación de Power Point).</li> </ul>	
<b>Encargado(a) de Evaluación del Desempeño y Capacitación</b>	<p>61. Recibe lista de asistencia y acuses de recibo de material entregado a los servidores.</p> <p>62. Instruye al analista y/o técnico de Evaluación del Desempeño y Capacitación a escanear listado y acuses de recibo de todas las informaciones entregadas a los servidores.</p> <p>63. Remite vía correo electrónico al encargado(a) de Reclutamiento y Selección y al encargado(a) de Registro, Control y Nómina los documentos escaneados.</p> <p>64. Entrega en físico todos los documentos escaneados al encargado(a) de Registro, Control y Nómina.</p>	
<b>Encargado(a) de Registro, Control y Nómina</b>	<p>65. Recibe la documentación física del personal que concluyó la 2da. etapa de inducción.</p> <p>66. Instruye al técnico de Archivo a guardar los documentos en el expediente del servidor.</p>	
<b>Técnico de Registro, Control y Nómina</b>	67. Coloca la documentación en el expediente del servidor.	
<b>Encargado (a) de Reclutamiento y Selección</b>	68. Recibe la información del personal que concluyó la 2da. etapa de la inducción y gestiona elaboración de certificación de completo de dicha etapa de inducción.	
<b>Analista de Reclutamiento y Selección</b>	69. Expide y entrega al servidor una certificación de que ha completado de forma satisfactoria el proceso de la 2da. etapa de	

*Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional*

Procedimiento Inducción al Personal		Código: PR-RS-02
		Versión: 03
Unidad: Dirección Recursos Humanos/Departamento de Reclutamiento y Selección		Página 14 de 16
<b>Analista de Reclutamiento y Selección</b>	<p>70. En caso de que algún servidor no haya completado el proceso, da seguimiento, para ser incluido en el próximo grupo de servidores a completar la inducción.</p> <p>71. Realiza trimestralmente la revisión de la relación del personal del MIP que requieren inducciones o actualizaciones, según aplique.</p>	
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	
<b>TERCERA ETAPA (TODO EL PERSONAL)</b>		
<b>*** Fin del Procedimiento ***</b>		
<b>9. ANEXOS</b>		
9.1 Formulario de Compromiso del Servidor con el MIP (FO-RS-05).		
9.2 Confirmación de Inducción a RRHH – Etapa (FO-RS-07).		
9.3 Formulario Confirmación de Inducción de RRHH – Etapa 2 (FO-RS-21)		
9.4 Formulario de Entrega Carnet de Identificación (FO-RS-20).		
9.5 Formulario Confirmación de Inducción al cargo y el área de trabajo (FO-RS-08).		
9.6 Declaración Jurada de Intereses (FO-RS-14).		
9.7 Compromiso con el Sistema Antisoborno (FO-RS-16).		
9.8 Registro de Participantes (FO-EDC-01).		
<b>10. CONTROL DE REGISTROS</b>		
<b>Código</b>	<b>Nombre del Registro</b>	<b>Responsable y Lugar de Almacenamiento</b>
(FO-RS-05)	Formulario de Compromiso del Servidor con el MIP	Carpetas física y digital Encargado (a) Departamento de Reclutamiento y Selección
(FO-RS-07)	Confirmación Inducción a RRHH – Etapa 1	Carpetas física y digital Encargado (a)
<b>Tiempo</b>	<b>Disposición</b>	
3 años	Envío al Archivo Central del MIP	
3 años	Envío al Archivo Central del	

*Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional*

 <small>REPÚBLICA DOMINICANA</small> <small>INTERIOR Y POLICÍA</small>	<b>Procedimiento Inducción al Personal</b>	Código: PR-RS-02 Versión: 03 Página 15 de 16
Unidad: Dirección Recursos Humanos/Departamento de Reclutamiento y Selección		

Formulario	Descripción	Encargado	Plazo	Destino
(FO-RS-20)	Formulario de Entrega Carnet de Identificación.	Departamento de Reclutamiento y Selección	3 años	MIP
(FO-RS-08)	Formulario Confirmación de Inducción al cargo y el área de trabajo.	Carpeta física y digital Encargado (a) Departamento de Reclutamiento y Selección	3 años	Envío al Archivo Central del MIP
(FO-RS-14)	Declaración Jurada de Intereses.	Carpeta física y digital Encargado (a) Departamento de Reclutamiento y Selección	3 años	Envío al Archivo Central del MIP
(FO-RS-16)	Compromiso con el Sistema Antisoborno.	Carpeta física y digital Encargado (a) Departamento de Reclutamiento y Selección	3 años	Envío al Archivo Central del MIP
(FO-EDC-01)	Registro de Participantes.	Carpeta física y digital Encargado (a) Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación	3 años	Envío al Archivo Central del MIP
(FO-RS-21)	Confirmación de Inducción a RRHH Etapa 2.	Carpeta física y digital Encargado (a) Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación	3 años	Envío al Archivo Central del MIP

**11. HISTORIAL DE CAMBIOS**

VERSION	FECHA	RAZÓN DEL CAMBIO
01	1/9/2019	Elaboración Original
02	15/6/2021	Cambio estructura del documento
03	22/11/2023	Adaptación documento a requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

*Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional*

 <small>REPÚBLICA DOMINICANA</small> <small>INTERIOR Y POLICÍA</small>	<b>Procedimiento Inducción al Personal</b>	Código: PR-RS-02 Versión: 03 Página 16 de 16
Unidad: Dirección Recursos Humanos/Departamento de Reclutamiento y Selección		

**12. FIRMAS**

Elaborado por:

  
**Carmen Báez**  
 Encargada Desarrollo Institucional

Revisado por:

  
**Luis Pimentel Caraballo**  
 Director Planificación y Desarrollo

Validado por:

  
**Nerys Germán Rosario**  
 Encargada Reclutamiento y Selección

Aprobado por:

  
**José Sánchez Payano**  
 Director Recursos Humanos

- Listados de asistencia a actividades de inducción:

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA			
<b>LISTA ASISTENCIA NUEVOS SERVIDORES</b> Dirección de Recursos Humanos, Reclutamiento y Selección			
Nombre de la actividad: <i>Inducción nuevos servidores</i>			
Fecha: <i>miércoles 04 enero 2023</i> Hora: <i>8:30 a.m. - 12:00 m.</i> Lugar: <i>Salón de Conferencias, piso 13</i>			
No.	Nombre	Número de cédula	Firma
1	<i>Yelitza Néol Mercedes Pualto</i>	<i>402-2492274-1</i>	<i>Yelitza Mercedes</i>
2	<i>Raúl de los Angeles Ariz</i>	<i>062-0096946-7</i>	<i>Raúl de los Angeles Ariz Rega</i>
3	<i>Aleida H. de la Cruz Durán</i>	<i>049-0009524-8</i>	<i>Aleida H. de la Cruz Durán</i>
4	<i>Marisela María Santos Mesa</i>	<i>402-2902574-3</i>	<i>Marisela María Santos Mesa</i>
5	<i>Carina del C. Cabeza Rodríguez</i>	<i>402-2018114-1</i>	<i>Carina del C. Cabeza R.</i>
6	<i>Johanny Joelín Corsino Santos</i>	<i>402-1340241-1</i>	<i>Johanny Joelín Corsino Santos</i>
7	<i>Georgina Ant. Reyes Jiménez</i>	<i>054-0119353-6</i>	<i>Georgina Reyes</i>
8	<i>Sibelis María Leyda Abreu</i>	<i>402-2294077-3</i>	<i>Sibelis Leyda</i>
9			
10			
11			
12			
13			
14			

  
**GOBIERNO DE LA**  
**REPÚBLICA DOMINICANA**  
**INTERIOR Y POLICÍA**

		Unidad de asistencia del Participante
Nomenclatura: INAP-FGC-05 Tipo Documento: Formulario		

Código: 04-7-118-73-01-V	Horario: Virtual
Curso: Introducción a la Administración Pública - Nivel 2	Salón: A definir
Fecha Inicio: 17/07/2023	Facilitador: Divisor Barrios Urbán
Fecha Fin: 17/07/2023	Coordinador: Universidad Leidesa
Uso: Virtual	Institución: Legístico (PROMESCAL)
Modalidad: Virtual	Total de Horas: 18

No.	Nombres y Apellidos	No. Cédula	Cargo	Grupo	Institución	Correo	Teléfono
1	ELIZABETH FERRERAS ENCARNACION	40114433187	Técnico Administrativo	Grupo 3*	Ministerio de Interior y Policía (MIP)	elberrv@nip.gob.do	8293207138
2	DIXGENES ALCANTARA MARCAL	90109243687	Analista de Compras y Contrataciones	Grupo 4*	Ayuntamiento de Los Alcarrizos	alcantaramarc@outlook.com	8297745077
3	Carlos Daniel Guzman Ponce	10401523012	Analista de Proyectos	Grupo 3*	Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)	carlosdanielguzmanponce@gmail.com	8297885662
4	Oliver Salcedo López De Camargo	22900021522	Técnico Administrativo	Grupo 3*	Ayuntamiento de Los Alcarrizos	oliverlopez72@gmail.com	8293849002
5	Yordi Emanuel Adams Ruelo	40273824514	Asesor Electrónico	Grupo 3*	Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)	ademad@opret.gob.do	8098204118
6	FLORA EMILIA VALDEZ ALVINO	10800044866	ANALISTA DE FARMACIA	Grupo 4*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	VALDEZFLORA@OUTLOOK.ES	8295661297
7	THANIA AURORA CASTELLANOS CUETO	90000239952	Administrador de Seguridad Tecnológica	Grupo 4*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	CASTELLANOS.THANIA@PROMESCAL.GOB.DO	809780292
8	ALEXANDRA NICOLASA GARCIA MARTI DE JIMENEZ	9011189597	FARMACEUTICA	Grupo 4*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	GARCIA.ALEXANDRA@PROMESCAL.GOB.DO	8099664141
9	ORULUS SOLEIMAN GOMEZ RAMIREZ	90118979323	ANALISTA	Grupo 4*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	GOMEZ.ORULUS@PROMESCAL.GOB.DO	8099910328
10	EULALIA REYES PERALTA	04000571297	Técnica Administrativa	Grupo 3*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	REYES.EULALIA@PROMESCAL.GOB.DO	8298902587
11	DOMINGA BAUTISTA PARIANO	91200683966	Técnica Administrativa	Grupo 3*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	BAUTISTA.DOMINGA@PROMESCAL.GOB.DO	8297971134
12	JUSTINA RAFAELA ALEJO DE MATIAS	90109176207	ANALISTA DE TRAMITES Y SERVICIOS	Grupo 4*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	ALEJO.JUSTINA@PROMESCAL.GOB.DO	8099133344
13	ANELL MARIE FERNANDEZ HELMAN	90118522667	Coordinador	Grupo 4*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	FERNANDEZ.ANELL@PROMESCAL.GOB.DO	8098821275
14	OMAR FORTUNA TEJADA	90118438309	ANALISTA DE NOMINA	Grupo 4*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	FORTUNA.OMAR@PROMESCAL.GOB.DO	829555895
15	RECTOR MANUEL HANLEY YLDRIO	40232302830	SUPERVISOR DE DISTRIBUCION	Grupo 3*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	RECTOR.MANUEL@PROMESCAL.GOB.DO	8094032794
16	LUDYS CANACHO MARTINEZ	2240042884	Suporte Técnico Informático	Grupo 3*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	CANACHO.LUDYS@PROMESCAL.GOB.DO	829545262
17	DIANA DANIEL TAVERAS FROETA	9011845184	Suporte Técnico Informático	Grupo 3*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	TAVERAS.DIANA@PROMESCAL.GOB.DO	8298844475
18	BIANA MARIA PUMAROL PEÑA	90118547223	ANALISTA DE ATENCION AL CLIENTE	Grupo 4*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	BIANA.MARIA@PROMESCAL.GOB.DO	8299665467
19	BLANCA IRIIS MESA MERCEDES	13400011405	ANALISTA FARMACEUTICA	Grupo 4*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	MESA.BLANCA@PROMESCAL.GOB.DO	8099564620
20	BEDI FRANCISCA HIDALGO FIGUEROA	22300798229	ANALISTA DE ATENCION AL CLIENTE	Grupo 4*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	HIDALGO.BEDI@PROMESCAL.GOB.DO	8098786227
21	VALELY DELIA RAMIREZ PERALTA	22900778205	ANALISTA DE COMPENSACION Y BENEFICIO	Grupo 4*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	VALELY_RAMIREZ25@HOTMAIL.COM	8292997167
22	LUIS BOYER MEDINA	90109900221	Analista Legal	Grupo 4*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	BOYER.LUIS@PROMESCAL.GOB.DO	8098485627
23	GARYS MIGDAL PANAGUIA	91200684508	Analista de Recursos Humanos	Grupo 4*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	PANAGUIA.GARYS@PROMESCAL.GOB.DO	8295654374
24	ALONSO BRAND AGUIRO	22900827932	Manejador de Página Web	Grupo 3*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	AGUIRO.ALONSO@PROMESCAL.GOB.DO	8299053304
25	FELIX RAMIREZ HERNANDEZ CASTAÑO	22300838837	Manejador de Página Web	Grupo 3*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	HERNANDEZ.FELIX@PROMESCAL.GOB.DO	849694838
26	DARY CONTRERAS MARTINEZ	90900197844	Analista Legal	Grupo 4*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	CONTRERAS.DARY@PROMESCAL.GOB.DO	8493565097
27	DIANORA CRISTINA RAMIREZ	93302884885	Analista Legal	Grupo 4*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	RAMIREZ.DIANORA@OMAL.COM	8292934880
28	JOSEY MEGARETH RAMIREZ REYNOSO	90117369339	Analista Legal	Grupo 4*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	RAMIREZ.MEGARETH@PROMESCAL.GOB.DO	8091204888

*Ana Carolina Delgado Soriano - 809-708-2723*

*muuuu*  
*FA*

		Unidad de asistencia del Participante
Nomenclatura: INAP-FGC-05 Tipo Documento: Formulario		

Código: 04-5-108-23-05-V	Horario: Virtual
Curso: Introducción a la Administración Pública - Nivel 1	Salón: A definir
Fecha Inicio: 15/07/2023	Facilitador: Divisor Barrios Urbán
Fecha Fin: 17/07/2023	Coordinador: Universidad Adolfo Ledesma
Uso: Virtual	Institución: MIP
Modalidad: Virtual	Total de Horas: 15

No.	Nombres y Apellidos	No. Cédula	Cargo	Grupo	Institución	Correo	Teléfono
1	FRANCOY NAJARA ORTEGA NUNEZ	40222006130	Secretaria	Grupo 2*	Hospital Regional Doctor Marcelino Veloz Santana	francoyn@hospital.com	8295481809
2	ANHORY A Y PEREZ MORA	4020905652	Analista de Atención al Ciudadano	Grupo 2*	Hospital Regional Doctor Marcelino Veloz Santana	anhorya@gmail.com	8295118132
3	THANIA PATRICIA GARCIA VALLEJO	40221337739	Analista de Atención al Ciudadano	Grupo 2*	Hospital Regional Doctor Marcelino Veloz Santana	thania.vallejo@hotmail.com	8292025767
4	ELIZABETH PEREZ RODRIGUEZ	22300808388	Analista de Atención al Ciudadano	Grupo 2*	Hospital Regional Doctor Marcelino Veloz Santana	elizabeth.perez@gmail.com	8099848207
5	DIANORA MARIA GONZALEZ CONTRERAS	90115779913	Analista de Atención al Ciudadano	Grupo 2*	Hospital Regional Doctor Marcelino Veloz Santana	dianoramaria@gmail.com	829453262
6	Yanely Hernandez	4024249292	Analista Administrativa	Grupo 2*	Ayuntamiento de Paraiti	yanelyher@gmail.com	829454852
7	Ana Carolina Hidalgo Soriano	22900128232	Analista Administrativa	Grupo 2*	Ministerio de Interior y Policía (MIP)	anacarc@nip.gob.do	8099812126
8	ANABELLA SANCHEZ OTAZO	91300042397	Secretaria	Grupo 2*	Ayuntamiento de Paraiti	anabella.sanchez@gmail.com	8295027272
9	ROSIA MARIA DIAZ DELGADO	40214112322	Secretaria	Grupo 2*	Ayuntamiento de Paraiti	rosiamaria@gmail.com	8295462327
10	Anda Efigenia Pichardo Rosario	40221486125	Secretaria	Grupo 2*	Alcaldía Los Alcarrizos	andapichardo@gmail.com	8297126483
11	Yanely Carolina Perez Peña	9010499812	Subsecretaria	Grupo 1*	Ayuntamiento de Paraiti	yanelycarolina@gmail.com	829761146
12	MARAFI MEDINA GONZALEZ	904000114004	INSPECTOR DE COSTA PUNTA RUJIA	Grupo 1*	Alcaldía Santo Domingo Oeste	marafimedina@gmail.com	829145292
13	Isaac Carlos Rijo Jimenez	0400063832	Encomendado	Grupo 1*	Cenepre Dominicano de Pesca y Agricultura (CODOPECA)	carlosrijojimenez@gmail.com	8293288710
14	Mily Mercedes Estévez Peralta	04100103688	Comisaria	Grupo 1*	Cenepre Dominicano de Pesca y Agricultura (CODOPECA)	mercedesmily@gmail.com	8093709396
15	Isabel Antónides Brusa Gómez	07300090234	Supervisor de pesca	Grupo 1*	Cenepre Dominicano de Pesca y Agricultura (CODOPECA)	isabelantonides@gmail.com	8291053719
16	Jasmin Yaquez Santos	4040182824	Analista de Auditoría	Grupo 1*	Cenepre Dominicano de Pesca y Agricultura (CODOPECA)	yasminy@nip.gob.do	8290513719
17	Angely Nieves Garcia Batista	40224818489	Asistente de Contabilidad	Grupo 2*	Los Alcarrizos	angelynieves@gmail.com	8292137092
18	Ornella Nieves Peña De Stralada	9220084799	Analista Administrativa	Grupo 2*	Ayuntamiento de Los Alcarrizos	ornellapena@gmail.com	849167009
19	Blanca Del Carmen Garza Sola	40222020295	Analista Administrativa	Grupo 2*	Ayuntamiento de Los Alcarrizos	blancadelcarmen@gmail.com	849167009
20	Concepción Peña	9011798522	Analista de Nomina	Grupo 2*	Hospital Regional Doctor Marcelino Veloz Santana	concepcionpena@gmail.com	849167009
21	Katherine Guzmán	40221831037	Coordinadora	Grupo 2*	Hospital Regional Doctor Marcelino Veloz Santana	katherineguzman@gmail.com	829391202
22	Isabel Acosta	90109251007	Coordinadora	Grupo 2*	Hospital Regional Doctor Marcelino Veloz Santana	isabelacosta@gmail.com	8099620601
23	Paula Castellano	90109251007	Coordinadora	Grupo 2*	Hospital Regional Doctor Marcelino Veloz Santana	paucastellano@gmail.com	829391202
24	Ramón Virgas	90109251007	Coordinador	Grupo 2*	Hospital Regional Doctor Marcelino Veloz Santana	ramonvirgas@gmail.com	8099620601
25	Jose Almar Mesa Peña	22300738019	De Legislación	Grupo 1*	Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDIA)	almar.mesa@gmail.com	829391202
26	María del Carmen Hernández	22300738019	De Legislación	Grupo 1*	Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDIA)	maria.hernandez@gmail.com	829391202
27	Maria Isabel Flores Mena	1080004286	Asesoradora	Grupo 4*	Hospital Regional Doctor Marcelino Veloz Santana	mariaiflores@gmail.com	829391202
28	Eloí Dalia Sanchez	9060019579	Asesoradora	Grupo 1*	Hospital Regional Doctor Marcelino Veloz Santana	elodalia@gmail.com	829391202
29	ELIZABETH POLANCO DE JAVIER	9011731774	FISCALIZADORA	Grupo 2*	Hospital Regional Doctor Marcelino Veloz Santana	elizabethpolanco@gmail.com	809802144
30	KATHERIN FLORES ENCARNACION GOMEZ	10910049479	FISCALIZADORA	Grupo 2*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	katherinencarnacion@gmail.com	829201166
31	Delmy Del C. Ramos Santiago	9011289614	Secretaria Técnica	Grupo 1*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	delmysantiago@gmail.com	829201166
32	Martines Paralta	1080047237	Secretaria	Grupo 2*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	martinesparalta@gmail.com	829201166
33	Andy Rosendo Leon Lora	9011810031	Analista de Transportación	Grupo 2*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	andyrosendo@gmail.com	80970084
34	HELENA ESTHER DE LEON ROSA	9011861402	Analista Administrativa	Grupo 2*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	helenarosa@gmail.com	829766844
35	MARLENY ALTAGRANDE MOJICA GARCILAN	9010914526	Técnica Administrativa	Grupo 2*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	marlenyaltagrande@gmail.com	829766844
36	Santa Campuzano	9011761817	TIC (CDO) FISCALIZADORA	Grupo 2*	Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESCAL)	santacampuzano@gmail.com	829448518
37	Luz Felis Palomo	2240039029	Encargado de Evaluación del Desempeño y Capacitación	Grupo 4*	Hospital Regional Doctor Marcelino Veloz Santana	luzfelis@gmail.com	809665191

  
**GOBIERNO DE LA**  
**REPÚBLICA DOMINICANA**  
**INTERIOR Y POLICÍA**

*Apend.*

Nombre	Mujeres	Discapacitados	Carrera	Contratado	Edad	Carrera Municipal	Contratado Municipal
40 Trudis Gariety Viquez Fela			Asesor Administrativo	Grupo 2			
41 CYNTHIA SEYMARA REYES DIAZ			Manejero Interno	Grupo 1			
42 JUAN FRANCISCO COCHRIO PAVAN			ASISTENTE DE SERVICIOS Clientes	Grupo 2			
43 GENESIS ZIMENIZ FERNANDEZ			ASISTENTE DE MONITOREO	Grupo 2			
44 LUIS EDUARDO PIMENTEL			ASISTENTE DE MONITOREO	Grupo 2			
45 ROSA MELISSA VELAZQUEZ LANTIERO			Secretaria	Grupo 2			
46 ROSA MARIA ZORRILLA HERNANDEZ			Secretaria	Grupo 2			
47 RAQUEL DE LA ROSA CALDERON			Consejo	Grupo 2			
48 RUAN GABRIEL TAVIREZ DEL ROSARIO			ASISTENTE	Grupo 2			
49 LUIS OMAR TORIBIO RODRIGUEZ			MONITOR	Grupo 2			
50 Ines Cruz			Asesor de parque	Grupo 1			
51 CARLOS ANIBAL MARTINEZ GILSON			Asesor Administrativo	Grupo 2			
52 LEONARDO ANDRES CABRERA PARRILA			Asesor Administrativo	Grupo 2			
53 ELIZABETH BORIALLA MATOS			Asesor Administrativo	Grupo 2			
54 DIANA ALEXANDRA PAVANO FULGENCIO			Asesor Administrativo	Grupo 2			
55 JOSE ANTONIO FERNANDEZ TORRES			Asesor Administrativo	Grupo 2			
56 DIANA WETTE SUAREZ MATEO			Asesor Administrativo	Grupo 2			
57 GINEIS MATHALE DIAZ MENDEZ			Asesor Administrativo	Grupo 2			
58 PEDRO IVAN JIMENEZ TORIBIO			Asesor Administrativo	Grupo 2			
59 Ireh Marcela Menes Perez			Asesor Administrativo	Grupo 2			
60 JORGE LUIS VERAS RODRIGUEZ			Asistente de Mantenimiento	Grupo 1			
61 Herberto Antonio Guzman Viquez			Asistente	Grupo 1			
62 DENISE ESTEFANY MOLINA GENAO			TECNICO DOCENTE	Grupo 1			
63 Coraly Visiarte Encarnacion			Tecnico de Recursos Humanos	Grupo 3			
64 Orlina Mariela Orlina Peña			Analista de Campañas y Contrataciones	Grupo 4			
65 Lucía Marcela Reyes Bermejo							

Nombre	Mujeres	Discapacitados	Carrera	Contratado	Edad	Carrera Municipal	Contratado Municipal
20	40	0		22	0		4

Firma Facilitador	Firma Coordinador
-------------------	-------------------

inap							
------	--	--	--	--	--	--	--

Código:	04-3-2160-23-01-V	Horario:	Virtual
Curso:	Inducción a la Administración Pública - Nivel 3	Salón:	A definir
Fecha Inicio:	16/2/2023	Facilitador:	Allen Antonio Peña Garcia
Fecha Fin:	3/3/2023	Coordinador:	Llumerqui Ledesma
Día:	Virtual	Institución:	Null
Modalidad:	Virtual	Total de Horas:	8

No.	Nombres y Apellidos	No Cédula	Cargo	Grupo	Institución
1	Leonidas Solano	00500414305	Encargado del Centro de Documentación	Grupo 5	Ayuntamiento de Peravia
2	Celestina Esteves Manzueta	15300004443	Secretaria	Grupo 2	Ayuntamiento de Peravia
3	DARWIN MATOS HERNANDEZ	402310506643	Encargado de Tecnología de la Información y Comunicación	Grupo 5	Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA)
4	JESSICA ODESSY NINA OVALLES	00117093724	Encargado de Planificación y Desarrollo	Grupo 5	Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA)
5	YAKAIRA ALEJANDRINA GARCIA PERALTA	002500302894	SUBDIRECTORA EJECUTIVA	Grupo 5	Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA)
6	DIANA ELIZABETH SANTANA TAVAREZ	40223462305	DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Grupo 5	Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA)
7	MILAGROS MERCEDES TORRES REYES	00114331903	ENCARGADA JURIDICA	Grupo 5	Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA)
8	Rosabel Consuelo Abreu Padua	4022332929	Encargado de Recursos Humanos	Grupo 5	Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)
9	FREDDY LISSETTE HEREDIA CUELLO	40223087707	ASESORA	Grupo 5	Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA)
10	MARIA ESTELA PEÑA	00102125945	Encargado de Recursos Humanos	Grupo 5	Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA)
11	Rafael Amal Lebron Jimenez	00107650491	Director de RR HH	Grupo 3	Alcaldía Santo Domingo Oeste
12	Yomayra Marte Guzman	00117278333	Enc. de Capacitación	Grupo 3	Acuerdo Nacional
13	Vicente Confesor José Roque	00114827280	Enc. Asistencia Social	Grupo 5	Alcaldía Los Altos
14	Helder Ezevier Caballero De La Cruz	00111009202	Encargado División Material Rodante	Grupo 5	Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)
15	Gregorio Amaury Gutierrez Valdez	00113795595	Encargado de Tecnología de la Información y Comunicación	Grupo 5	Centro de Operaciones de Emergencia (COE)
16	Antonio Heredia Melenciano	38800083781	Encargado de Planificación y Desarrollo	Grupo 5	Dirección General de Embelecimiento de las Carreteras y Avenidas de Circunvalación del País
17	ANILCIA HERNANDEZ	05500280150	Encargado de Calidad en la Gestión	Grupo 5	Ministerio de Interior y Policía (MIP)
18	RAFAELMO LOCCOPINCO	00114073836	Director	Grupo 5	Ministerio de Interior y Policía (MIP)
19	KAROLY DANESA PUIGLOS MARTINEZ	00104932956	Encargado de Archivo Central	Grupo 5	Ministerio de Interior y Policía (MIP)
20	INGRID ELIZABETH GONZALEZ VILLA	00106502759	Encargado de Archivo Central	Grupo 5	Ministerio de Interior y Policía (MIP)
21	Isabel Mariela RODRIGUEZ CASTRO	00101134757	Encargado de Relaciones Públicas	Grupo 5	Ministerio de Interior y Policía (MIP)
22	FATIMA RUIZA SANTANA MENDEZ	00105231400	ENCUENTROS	Grupo 5	Ministerio de Interior y Policía (MIP)
23	BENVENIDO SOSA FIGUEROA	00104048805	DIRECTOR	Grupo 5	Ministerio de Interior y Policía (MIP)
24	LUIS ALBERTO PIMENTEL CARABALLO	00109003077	Encargado de Planificación y Desarrollo	Grupo 5	Ministerio de Interior y Policía (MIP)
25	VIOLITA HERNANDEZ	00101190494	Encargado de Presupuesto	Grupo 5	Ministerio de Interior y Policía (MIP)
26	VERLISA LUMPS TATIS CASIRIMO	03105525883	encargado de publicaciones	Grupo 5	Ministerio de Interior y Policía (MIP)
27	Luz Yasmi Madera	03500161751	Encargado Regional	Grupo 5	Sistema Único de Beneficiarios (siuben)
28	Angel Maria Perez	02101233223	Encargado Regional	Grupo 5	Sistema Único de Beneficiarios (siuben)
29	Luis David Cruz Rodriguez	00111342604	Encargado de Capacitación Externa para Emergencias	Grupo 5	Centro de Operaciones de Emergencia (COE)

Nombre	Mujeres	Discapacitados	Carrera	Contratado	Edad	Carrera Municipal	Contratado Municipal
10	19	0		3			23

*10 de 10  
19 de 10  
13 de 10*

*10 Participantes  
Ramona (10 hrs)  
en 3 clases  
6 Remesas.*

Nomenclatura: INAP-FGC-001 Tipo Documento: Formulario Version: 1 Fecha de Vigencia: 28/01/2019

Correo	Teléfono	Genero	Firma	Firma	Firma	Firma	Firma	Firma	Calificación
muesesiris71@gmail.com	8498510992	F							
lisautesa@gmail.com	8094050390	F							
dmatos@conapofa.gob.do	8294514246	F							
jinina@conapofa.gob.do	8498165070	F							
ygarcia@conapofa.gob.do	8099948850	F							
dsantana@conapofa.gob.do		F							
mtorres@conapofa.gob.do	8299302403	F							
rabreu@opret.gob.do	8093897078	F							
fheredia@conapofa.gob.do		F							
mpeña@conapofa.gob.do	8294514294	F							
flabronjimenez@yahoo.es	8295985502	M							
yomayramguzman@gmail.com	8098684040	F							
vicenteconfesorj@gmail.com	296290574	M							
hceballos@opret.gob.do	8097221716	M							
computos@coe.gob.do	8294200431	M							
antonioh1403@gmail.com	8094819606	M							
RMUNO22050@GMAIL.COM	8492549487	F							
gcucco@mip.gob.do	8292576406	M							
PLJOLS@MIP.GOB.DO	8092843297	F							
ingrigonzalezvilla@gmail.com	8297408323	F							
rrodriguez@mip.gob.do	8296949602	F							
LEYEFATIMAR@GMAIL.COM	8493600041	F							
BVOSA@MIP.GOB.DO	8099537178	M							
lpimentel@mip.gob.do	8092248637	M							
vhermandez@mip.gob.do	8296433796	F							
yerlisatatis@gmail.com	8297998431	F							
yasirisadere2013@gmail.com	8299702677	M							
aperera@stiben.gob.do	8292577932	F							
capacitacion@coe.gob.do	8294613537	M							

Carrera Municipal	Contratado Municipal	Publico General	Aprobado	Reprobado	Total
	0	2	0	0	20

- Borrador Procedimiento de Mentoría

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA <b>INTERIOR Y POLICÍA</b>	<b>Procedimiento de Mentoría</b>	Código: PR-XX-XX
	<b>Unidad:</b> Dirección Recursos Humanos/Departamento Evaluación del desempeño y Capacitación	Versión: 0 Página 1 de 6

## PROCEDIMIENTO DE MENTORÍA

Refrendado por:	
<b>Nombre</b>	Jesús Vásquez Martínez
<b>Posición</b>	Ministro
<b>Firma y Sello</b>	
<b>Fecha</b>	

 <small>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA</small> <b>INTERIOR Y POLICÍA</b>	<b>Procedimiento de Mentoría</b>	Código: PR-XX-XX
		Versión: 0
	<b>Unidad:</b> Dirección Recursos Humanos/Departamento Evaluación del desempeño y Capacitación	Página 2 de 6

### 1. GENERALIDADES

El Ministerio de Interior y Policía (MIP), cuenta con este procedimiento mediante el cual se especifica la manera que se planean y se ejecutan las mentorías.

### 2. PROPÓSITO

Especificar la manera de planificar, ejecutar y evaluar la eficacia de las mentorías realizadas para desarrollar los conocimientos y habilidades de los servidores públicos.

### 3. ALCANCE

inicia cuando el Departamento de Gestión Humana lanza las convocatorias tanto para redutar a los mentores como para invitar a los empleados existentes a postularse como aprendices del programa y finaliza una vez cumplidas todas las etapas del programa de mentoría.

### 4. RESPONSABLE(S):

- Viceministros, directores y encargados de departamentos
- Encargado de Evaluación del Desempeño y Capacitación
- Director de Recursos Humanos

### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Competencia:** Capacidad demostrada para realizar un trabajo.  
 5.2. **Mentoría:**  
 5.3. **Mentor:**  
 5.4. **Aprendiz:**

### 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- a) Ley No. 10-07, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
- b) Ley 41-08 de Función Pública.
- c) Decreto No. 525-09 que aprueba el reglamento de evaluación del desempeño y Promoción de los servidores y funcionarios (as) de la Administración Pública. Ley 41-08.
- d) Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- e) Normas ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos
- f) ISO 37001:2016. Sistema de gestión- Requisitos como orientación para su uso.

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

 <small>GOBIERNO DE LA</small> <b>REPÚBLICA DOMINICANA</b> <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <b>INTERIOR Y POLICÍA</b>	<b>Procedimiento de Mentoría</b>	Código: PR-XX-XX
	<b>Unidad:</b> Dirección Recursos Humanos/Departamento Evaluación del desempeño y Capacitación	Página 3 de 6

g) CAF

#### 7. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Todos los funcionarios de reciente ingreso deberán completar el programa anual de tutoría, mentoría y asesoría experta, sin excepción.
2. La asistencia tanto a las sesiones individuales como a los seminarios de desarrollo de competencias es de carácter obligatorio.
3. El nuevo personal contará con canales formales de consultas, reclamos o sugerencias para garantizar la calidad en la ejecución del programa.
4. Los tutores, mentores y facilitadores deberán ser empleados meritocráticos, de reconocida trayectoria y con amplia experiencia en sus campos de dominio designados.
5. El contenido y duración de las sesiones individuales se adaptarán a las necesidades particulares de aprendizaje de cada nuevo funcionario.
6. La asignación del tutor se realizará escogiendo al más idóneo dentro de la misma área de desempeño del nuevo empleado.
7. El mentor designado deberá tener un rango jerárquico superior, idealmente la jefatura directa del nuevo funcionario.
8. Las evaluaciones del programa contemplarán tanto la satisfacción de nuevos empleados como el nivel de transferencia efectiva de conocimientos y buenas prácticas.
9. El desempeño inicial y final después de completar el programa deberá arrojar indicadores cuantitativos claros de reducción en brechas de competitividad.
10. El programa será revisado anualmente para incorporar mejoras y actualizaciones tanto en contenido como en duración, cobertura e intensidad.

#### 8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

CONVOCATORIA DE MENTORES	
RESPONSABLE(S)	ACTIVIDADES
<b>Encargado de Evaluación del Desempeño y Capacitación</b>	<b>1.</b> lanza una convocatoria formal invitando a empleados con mínimo 5 años de experiencia a postularse voluntariamente como mentores.
<b>Interesados</b>	<b>2.</b> Envían Curriculum resaltando conocimientos, logros y motivación.

 <small>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA</small> <b>INTERIOR Y POLICÍA</b>	<b>Procedimiento de Mentoría</b>	Código: PR-XX-XX
	<b>Unidad:</b> Dirección Recursos Humanos/Departamento Evaluación del desempeño y Capacitación	Página 4 de 6

<b>Encargado de Evaluación del Desempeño y Capacitación</b>	<p>3. conformará un comité para seleccionar a 30 mentores idóneos basado en rúbrica que evalúa liderazgo, vocación de servicio, comunicación y resolución de problemas.</p>
	<p>4. Capacita a los mentores seleccionados sobre objetivos, proceso, roles y resolución de problemas.</p>
	<p>5.</p>
	<p>6.</p>
<b>IDENTIFICACION DE APRENDICES</b>	
<b>RESPONSABLE(S)</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
	7.
	8.
	9.
<b>ASIGNACION</b>	
<b>RESPONSABLE(S)</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
	10.
	11.
<b>EJECUCION</b>	
<b>RESPONSABLE(S)</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
	12.
	13.
	14.
<b>EVALUACION</b>	
<b>RESPONSABLE(S)</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
	15.
	16.
<b>***Fin del Procedimiento***</b>	

## 9. ANEXOS

No.	Criterio	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
3	3	3.2	No se evidencia que se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Evaluar el impacto de los programas de formación de los servidores por medio del análisis costo/beneficio.	Establecer la relación costo/beneficio de los programas de formación.	En proceso

**Tareas realizadas:** Con el objetivo de evaluar el impacto de los programas de formación de los servidores, se ha diseñado un formulario para la evaluación de la eficacia de las capacitaciones.

**Evidencias:**

- Formulario para Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones:



FO-EDC-05  
Versión: 01

**Dirección de Recursos Humanos**  
**Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación**  
**Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones**

Fecha de la evaluación: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Colaborador Evaluado	
Cargo que desempeña	
Unidad a la que pertenece	
Capacitación recibida	
Fecha en que se impartió la capacitación:	

Objetivo: Medir de manera objetiva el impacto de las capacitaciones ofrecidas por el MIP a los servidores en cada unidad de acuerdo con los criterios de a) detección de necesidades b) vínculo con los objetivos estratégicos; c) vínculo con la misión, visión y valores y d) desempeño laboral.

Favor calificar dentro de la escala siguiente: 1. Muy Deficiente 2. Deficiente 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente	1	2	3	4	5
<b>3. Regular 4. Bueno 5. Excelente</b>					
<b>Detección de necesidades de acuerdo con el perfil del cargo</b>					
1. ¿La capacitación recibida fue coherente con las competencias del perfil de cargo del colaborador?					
2. ¿La acción formativa responde a las necesidades de competencias identificadas del colaborador?					
3. ¿La capacitación realizada aportó al cierre de brechas identificadas entre las competencias del colaborador y las funciones descritas en el perfil de su cargo?					
<b>Objetivos estratégicos</b>					
4. ¿Esta capacitación contribuyó al logro de los objetivos trazados en su unidad?					
5. ¿Considera que con esta capacitación se promueve la toma de medidas y acciones para elevar la capacidad en su unidad de trabajo?					
6. ¿Considera que los contenidos de esta capacitación agregan valor y contribuyen de forma positiva a mejorar los servicios de la unidad o de la institución?					
7. ¿La capacitación impactó positivamente la productividad del colaborador?					
<b>Criterios relacionados con la misión, visión y valores</b>					
8. ¿Considera que luego de la capacitación el colaborador muestra un mayor compromiso con los objetivos de su unidad y de la institución?					
9. ¿La acción formativa impartida ayudó al colaborador a aumentar la calidad de su trabajo?					
10. ¿Considera usted que luego del servidor participar en la capacitación el manifiesta un mayor compromiso con los valores de la organización?					
<b>Desempeño Laboral</b>					
11. ¿Entiende qué el colaborador muestra mejores competencias y realiza mejor su trabajo?					

Dirección de Planificación y Desarrollo



FO-EDC-05  
Versión: 01

12. ¿Esta capacitación fortaleció los conocimientos, habilidades y destrezas del colaborador?					
13. ¿La capacitación representa un beneficio en relación con el costo?					
14. ¿Luego de la capacitación recibida el colaborador muestra una actitud proactiva y de servicio?					
15. ¿El colaborador ha puesto en práctica o presentó alguna iniciativa para mejorar algún proceso de trabajo de su unidad?					
16. ¿El colaborador compartió los conocimientos con los compañeros de su unidad u otras unidades en la institución?					
17. ¿Considera usted que, como resultado de la acción formativa, el colaborador responde a los requerimientos en el tiempo esperado o inferior?					
En sentido general la capacitación ha sido eficaz: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>					

Aspectos para mejorar y/o recomendaciones

DATOS DEL EVALUADOR
Nombre y apellido del evaluador: _____
Unidad a la que pertenece: _____
Cargo que ocupa: _____
Evaluador: _____ Fecha: _____ Colaborador Evaluado: _____ <i>(Encargado del Área) (Nombre y Apellido)</i>

Para uso de la Dirección de Recursos Humanos
Acciones a ser ejecutadas:
Enc. Depto. De Evaluación del Desempeño y Capacitación _____ Fecha _____

Dirección de Planificación y Desarrollo

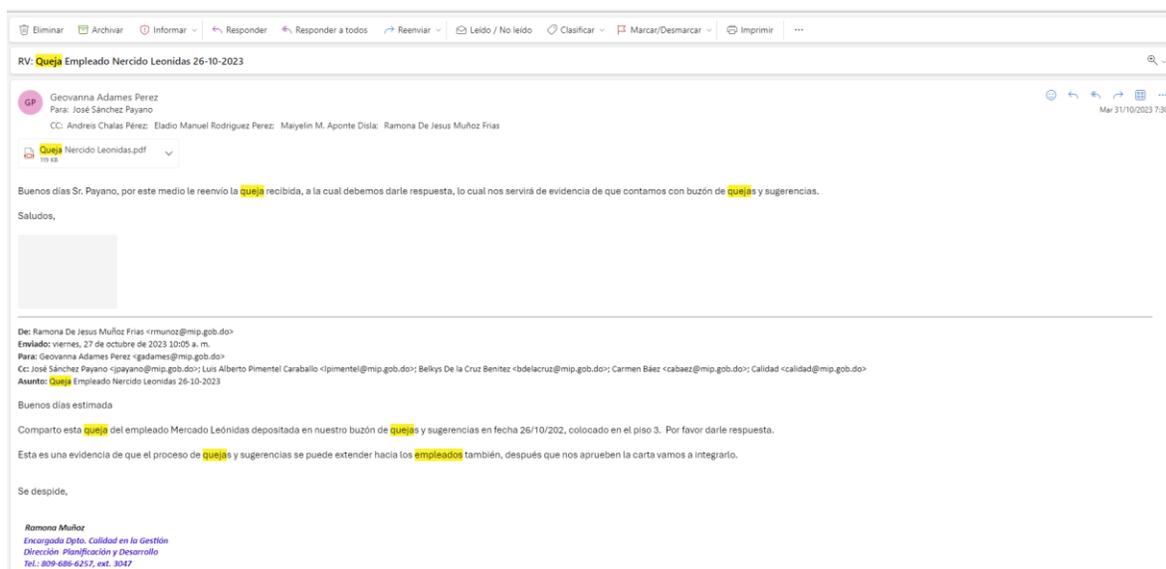
No.	Criterio	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
3	3	3.3	<b>No se evidencia que se crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming).</b>	<b>Desarrollar mecanismos para la recepción de ideas de los empleados.</b>	<b>Disponer de mecanismos que permitan recibir aportes de los empleados.</b>	<b>En proceso</b>

**Tareas realizadas:** Se estará incorporando en el Procedimiento de Quejas y Sugerencias de los Ciudadanos-Clientes, la recepción de quejas y sugerencias de los empleados, a fin de disponer un documento integrado.

De igual forma se están procesando las quejas que se depositan por los buzones.

## Evidencias:

- Correo Notificación de Quejas



The screenshot shows an email interface with the following details:

- Subject:** Queja Empleado Mercado Leonidas 26-10-2023
- Sender:** Geovanna Adames Perez (GP)
- Recipient:** Para: José Sánchez Payano
- CC:** Andrés Chalias Pérez; Eladio Manuel Rodríguez Pérez; Mayelin M. Aponte Disla; Ramona De Jesus Muñoz Frías
- Attachment:** Queja Mercado Leonidas.pdf (119 KB)

**Body of the email:**

Buenos días Sr. Payano, por este medio le reenvío la **queja** recibida, a la cual debemos darle respuesta, lo cual nos servirá de evidencia de que contamos con buzón de **quejas** y sugerencias.

Saludos,

---

**De:** Ramona De Jesus Muñoz Frías <rmunoz@mip.gob.do>  
**Enviado:** viernes, 27 de octubre de 2023 10:05 a. m.  
**Para:** Geovanna Adames Perez <gadames@mip.gob.do>  
**Cc:** José Sánchez Payano <jspayano@mip.gob.do>; Luis Alberto Pimentel Caraballo <lpimentel@mip.gob.do>; Belkys De la Cruz Benitez <bdelaicruz@mip.gob.do>; Carmen Báez <cabaez@mip.gob.do>; Calidad <calidad@mip.gob.do>  
**Asunto:** **Queja** Empleado Mercado Leonidas 26-10-2023

Buenos días estimada

Comparto esta **queja** del empleado Mercado Leónidas depositada en nuestro buzón de **quejas** y sugerencias en fecha 26/10/2022, colocado en el piso 3. Por favor darle respuesta.

Esta es una evidencia de que el proceso de **quejas** y sugerencias se puede extender hacia los **empleados** también, después que nos aprueben la carta vamos a integrarlo.

Se despide,

**Ramona Muñoz**  
Encargada Dpto. Calidad en la Gestión  
Dirección Planificación y Desarrollo  
Tel.: 809-686-6257, ext. 3047

- Formulario de Quejas

**FO-CG-47**  
**Versión:01**

  
MINISTERIO DE  
INTERIOR Y POLICÍA

### Formulario de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades

**GRACIAS POR COMUNICARNOS SUS QUEJAS,  
SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES**

**FAVOR, ESCRIBIR  
EN LETRAS EN MOLDES (LEGIBLES)**

**DATOS PERSONALES  
(OPCIONAL)**

Fecha: \_\_\_\_\_  
Nombre completo: Melgido Leonida  
Sexo: Masculino  
Nro. de Cédula: 001-0550602-1  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: 8296992223  
Email: \_\_\_\_\_

**EN CALIDAD DE (MARQUE CON UNA X):**

Ciudadano/Cliente  Otra Parte Interesada  Otro (especifique):

**INDIQUE EL TIPO DE OPINIÓN QUE DESEA COMUNICAR**

Queja  Sugerencia  Reclamación  Felicitación

¿Otro? Especifique  \_\_\_\_\_  
(Ver definiciones detrás)

**DESCRIBA, LA QUEJA, SUGERENCIA, RECLAMACIÓN  
Y/O FELICITACIÓN**

cuando llegara  
mis documentos

**¿SUGIERE ALGUNA OTRA FORMA DE MEJORAR  
NUESTROS PROCESOS? DESCRIBA:**

\_\_\_\_\_

## CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

### Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

No.	Criterio	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
6	4	4.1	No se evidencia que se incluyan los controles, evaluaciones y revisiones; ni se monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Establecer revisiones periódicas de las alianzas para monitorear sus resultados e impactos.	Medir el cumplimiento de las alianzas.	No Iniciado

**Tareas realizadas:** No se evidencia el desarrollo de tareas.

No.	Criterio	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
6	4	4.2	No se muestra que se incentive la participación y colaboración activa de los ciudadanos /clientes y sus representantes a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; encuestas, sondeos de opinión, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	Dar a conocer los canales disponibles para recepción de ideas, sugerencias y quejas de los ciudadanos /clientes.	Incentivar la participación de los ciudadanos/clientes.	Completado

**Tareas realizadas:** El MIP ha definido el procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, y se han establecido los siguientes canales, a través de los cuales los ciudadanos/clientes pueden expresar sus quejas y sugerencias:

- ✓ Ventanilla Única Institucional
- ✓ Buzones de quejas y sugerencias
- ✓ Sistema Centro Informativo \*788

- ✓ Línea telefónica 809-686-6251
- ✓ Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311
- ✓ Correo electrónico [info@mip.gob.do](mailto:info@mip.gob.do)
- ✓ Redes sociales

Se realizan, además, encuestas de satisfacción de los servicios del MIP.

## Evidencias:

- Procedimiento Control de quejas, sugerencias y reclamaciones:

 <small>REPÚBLICA DOMINICANA</small> <small>INTERIOR Y POLICÍA</small>	<b>Procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones</b>	Código: PR-CG-11 Versión: 01 Página 1 de 12
---	---	---

### PROCEDIMIENTO CONTROL QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Refrendado por:	
Nombre	Jesús Vásquez Martínez
Posición	Ministro
Firma y Sello	 
Fecha	17 - 10 - 2023

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

 <small>REPÚBLICA DOMINICANA</small> <small>INTERIOR Y POLICÍA</small>	<b>Procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones</b>	Código: PR-CG-11 Versión: 01 Página 2 de 12
---	---	---

- 1. GENERALIDADES**  
 La Dirección de Planificación y Desarrollo (DPyD) pone a disposición el Procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, a fin de solucionar de forma oportuna las diferentes situaciones presentadas por los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas.
- 2. PROPÓSITO**  
 Establecer los lineamientos para la atención de las quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por parte de los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas al Ministerio de Interior y Policía (MIP), permitiendo medir la capacidad de respuesta de las diferentes Unidades Ejecutoras del MIP, relacionadas con la prestación de los servicios y el grado de satisfacción de la resolución de estas.
- 3. ALCANCE**  
 Este procedimiento aplica para todos los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas, que presenten quejas, sugerencias o reclamaciones sobre los servicios que ofrece el MIP, y que deseen externar expresiones de felicitaciones en la prestación de dichos servicios. Inicia con la formulación por parte de los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas, por las vías de comunicación establecidas y culmina con las respuestas adecuadas o las soluciones de los problemas.
- 4. RESPONSABLE(S):**
  - Director(a) Ventanilla Única Institucional;
  - director (a) Planificación y Desarrollo;
  - director/encargado unidades ejecutoras del MIP;
  - encargado (a) Calidad en la Gestión;
  - técnico de Atención al Usuario;
  - analista de Calidad en la Gestión.
- 5. TERMINOS Y DEFINICIONES**
  - 5.1 Ciudadano-cliente:** usuario que recibe uno o varios servicios del MIP.
  - 5.2 Felicitaciones:** es la expresión de satisfacción externada por el ciudadano-cliente en relación al servicio brindado por el personal que le asistió durante su trámite en el Ministerio de Interior y Policía (MIP).
  - 5.3 MIP:** Ministerio de Interior y Policía.

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones</b>	Código: PR-CG-11
		Versión: 01
	Unidad: Dirección de Planificación y Desarrollo	Página 3 de 12

- 5.4 Partes interesadas:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad del MIP.
- 5.5 Queja:** es la expresión de inconformidad o descontento por parte del ciudadano-cliente con el servicio, con las circunstancias en las cuales fue prestado, el trato recibido; su percepción del mismo por su naturaleza está sujeta a subjetividad por consiguiente no se persigue enmiendas, pero si la mejora continua de este, puede o no revelar su identidad al emitirse una queja.
- 5.6 Reclamación:** es la expresión externada de inconformidad por usted como ciudadano-cliente, siempre y cuando este sujeto por la prestación de un servicio no conforme a lo establecido por acuerdos, normativa y estándares establecidos por lo cual amerita ser subsanado según aplique.
- 5.7 Sugerencia:** es el aporte que el ciudadano-cliente puede proporcionar al MIP mediante ideas o recomendaciones para los fines de mejorar la calidad de los nuestros servicios prestados.
- 5.8 Salida no conforme (SNC):** cualquier producto, servicio o evento que se encuentra en no cumplimiento con uno o varios de los requisitos previamente definidos. Estos requisitos pueden ser requerimientos del cliente/usuario, requerimientos de diseño y desarrollo, requerimientos regulatorios o cualquier otro requerimiento establecido que sea necesario para la venta del producto o prestación del servicio.

#### 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública (2012);
- Ley núm. 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos relacionados (2010);
- Decreto núm. 221-10, declara de carácter obligatorio la aplicación del Modelo de Excelencia CAF (Marco Común de Evaluación y Carta Compromiso al Ciudadano) (2008);
- Norma de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015;
- Formulario de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (FO-CG-47);
- Matriz Monitoreo Quejas, Sugerencias Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09);
- Plan de Acción para Áreas de Mejoras Sobre Quejas y Sugerencias (OD-CG-10);
- Matriz de Recepción de Quejas y Sugerencias VU (OD-DVU-01);
- Matriz de Control de Redes Sociales (OD-RSO-01)

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones</b>	Código: PR-CG-11
		Versión: 01
	Unidad: Dirección de Planificación y Desarrollo	Página 4 de 12

#### 7. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

##### 7.1 Canales de Recepción Disponibles

**7.1.1** Los canales disponibles para hacer llegar al MIP las quejas, sugerencias, y reclamaciones (esta última según aplique) son los siguientes:

##### Presencial:

- Dirigiéndose al Centro de Atención al Usuario de la Dirección de Ventanilla Única Institucional, (aplicable a los usuarios de los servicios de la Dirección Registro y Control de Tenencia y Porte de Armas de Fuego);
- accediendo al buzón de quejas y sugerencias, colocados en los diferentes pisos donde se prestan los servicios;

##### Telefónica:

- Sistema Centro Informativo (\*788);
- línea telefónica 809-686-6251;

##### Virtual:

- Sistema Nacional de Atención Ciudadana (311);
- correo info@mip.gob.do;
- redes sociales: Facebook: @Min. de Interior y Policía, Twitter: @Min. de Interior y Policía, Instagram: @miamiinterior y YouTube: @ministeriodeinteriorypolicia7949;
- otro.

##### 7.2 Disposiciones de los Canales Presenciales

###### Centro de Atención al Usuario (Dirección Ventanilla Única)

**7.2.1.** Los usuarios de los servicios del MIP pueden solicitar información, presentar sus quejas, sugerencias y reclamaciones dirigiéndose a los técnicos de Atención al Usuario de la Dirección de Ventanilla Única Institucional, en el piso 11, los cuales registran la interacción en el Sistema de Ventanilla Única Institucional. Si es una queja o sugerencia asientan la información en la **Matriz de Recepción de Quejas y Sugerencias VU (OD-DVU-01)**, para fines de histórico y control de recepción. Las reclamaciones son tramitadas a través del Sistema Ventanilla Única Institucional, las cuales son solucionadas en la Dirección Registro y Control de Tenencia y Porte de Armas de Fuego.

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones</b>	Código: PR-CG-11
		Versión: 01
	Unidad: Dirección de Planificación y Desarrollo	Página 5 de 12

#### Buzones de Quejas y Sugerencias

- 7.2.2.** Los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas pueden presentar sus quejas, sugerencias y reclamaciones a través de los buzones de quejas y sugerencias, dispuestos de forma física, colocados en los diferentes pisos del MIP.
- 7.2.3.** El Departamento de Calidad en la Gestión es responsable de la administración de los buzones de quejas y sugerencias, el cual mantiene bajo custodia las llaves correspondientes. Los buzones referidos son revisados todos los días, ver **"Lista de Verificación para la Inspección de Buzones"**, (FO-CG-43).
- 7.2.4.** En caso de contener formularios depositados, la apertura se realiza en compañía con un miembro (rotativo) del Comité Institucional de la Calidad (CIC), dejando evidencia con toma de fotografía al momento de la apertura de los mismos.
- 7.2.5.** El Departamento de Calidad en la Gestión es responsable de la colocación en los buzones de quejas y sugerencias los **Formularios de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (FO-CG-47)**; y del seguimiento a su disponibilidad en los mismos.
- 7.2.6.** El Departamento de Calidad en la Gestión guarda tanto físico como digital los **Formularios de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (FO-CG-47)**.
- 7.2.7.** Los **Formularios de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (FO-CG-47)**, no pueden ser modificados ni corregidos, se mantienen única y exclusivamente con la información suministrada por los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas.
- 7.2.8.** Los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas podrán a través del **Formulario de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (FO-CG-47)**, depositar expresiones de felicitaciones, por voluntad propia sin ser motivados por ningún personal.

#### 7.3 Disposiciones de los Canales Via Telefónica

##### Sistema Centro Informativo (\*788)

**7.3.1.** Los usuarios de los servicios ofrecidos por el MIP pueden solicitar información, presentar sus quejas, sugerencias y reclamaciones a través del Sistema Centro Informativo \*788, donde los técnicos de Atención al Usuario de la Dirección de Ventanilla Única Institucional, en el piso 11, registran la interacción en el Sistema de Ventanilla Única Institucional. Si es una queja o sugerencia la información la asientan en la **Matriz de Recepción de Quejas y Sugerencias VU (OD-DVU-01)**, para fines de histórico y control de recepción. Las reclamaciones son tramitadas a través del Sistema Ventanilla Única Institucional, las cuales son solucionadas en las unidades ejecutoras correspondientes.

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones</b>	Código: PR-CG-11
		Versión: 01
	Unidad: Dirección de Planificación y Desarrollo	Página 6 de 12

Línea telefónica 809-686-6251

**7.3.2.** Los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas pueden presentar sus quejas, sugerencias y reclamaciones a través de la línea telefónica 809-686-6251, opción 1, donde todo el personal que interactúa en cada uno de los procesos de las Unidades Ejecutoras del MIP, deben de redirigir la llamada al 788, donde le dan el tratamiento correspondiente.

#### 7.4 Disposiciones de los Canales Virtuales

##### Sistema Nacional de Atención Ciudadana (311)

**7.4.1.** Los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas pueden presentar sus quejas, sugerencias y reclamaciones, a través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana (311), <https://311.gob.do>, donde la Oficina de Acceso a la Información (OAI) es responsable de dicho canal.

**7.4.2.** La responsable de Libre Acceso a la Información (RAI), envía mensualmente el reporte de quejas, sugerencias y reclamos, recepcionados por el sistema referido, el cual debe contener los datos personales, fecha de entrada, descripción, fecha de respuesta, y días consumidos.

##### Correo info@mip.gob.do

**7.4.3.** Los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas pueden presentar sus quejas, sugerencias y reclamaciones, a través del correo info@mip.gob.do, donde la Dirección de Ventanilla Única Institucional es responsable de dicho canal. La información la asientan en la **Matriz de Recepción de Quejas y Sugerencias VU (OD-DVU-01)**, para fines de histórico y control de recepción.

##### Redes sociales

**7.4.4.** Los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas pueden presentar sus quejas, sugerencias y reclamaciones, a través de las redes sociales, donde la Dirección de Comunicaciones es responsable de dicho canal. La información la asientan en la **Matriz de Control de Redes Sociales (OD-RSO-01)**, para fines de histórico y control de recepción.

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones</b>	Código: PR-CG-11
		Versión: 01
	Unidad: Dirección de Planificación y Desarrollo	Página 7 de 12

- producto de la reclamación se debe accionar mediante actividades reparadoras del servicio, acciones compensatorias y/o restaurativas al ciudadano-cliente y/u otra parte interesada.

- 7.5.1.** El Departamento de Calidad en la Gestión al recibir las quejas, sugerencias y reclamaciones (según apliquen) por las diferentes vías (según apliquen), investiga y/o analiza junto con los involucrados el hecho según sea el caso, antes de ser remitidas a las Unidades Ejecutoras del MIP, si es posible debe comunicarse con los depositantes para fines de obtener información detallada y aclarar dudas.
- 7.5.2.** Las denuncias relacionadas al comportamiento ético por cada una de las vías establecidas, serán remitidas a la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo (CICN), para fines de tratamiento.
- 7.5.3.** Si por error un empleado deposita alguna queja, sugerencia y reclamación se remite a la Dirección de Recursos Humanos.

**7.6. Disposiciones Sobre las Respuestas**

- 7.6.1.** Las respuestas ante las quejas, sugerencias o reclamaciones (esta última según aplique) son remitidas a los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas dentro de los 15 días laborables, y las mismas se dan en el marco de lo condicionado por las leyes dominicanas.
- 7.6.2.** Cuando los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas completen el **Formulario de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (FO-CG-47)**, sin facilitar número de teléfono y correo electrónico, no aplica para ser respondida, pero la misma es evaluada para fines de toma de acciones.
- 7.6.3.** La Unidad Ejecutora del MIP vinculada a la queja, sugerencia y reclamación (según aplique) evalúa el hecho y prepara la respuesta preliminar para que el Departamento de Calidad en la Gestión elabore la respuesta definitiva.
- 7.6.4.** El Departamento de Calidad en la Gestión, es el responsable de elaborar la respuesta definitiva a suministrar a los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas, apoyándose de la Dirección Jurídica, y otras Unidades Ejecutoras del MIP, según sea el caso, a fin de garantizar la legalidad y fiabilidad de la información suministrada.
- 7.6.5.** Las respuestas suministradas a los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas vía correo electrónico, son enviadas a través del correo [info@mip.gob.do](mailto:info@mip.gob.do), y con un modelo de respuesta estandarizado, copiando a los interesados según se indique.
- 7.6.6.** Cuando los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas no dispongan de correo electrónico, las respuestas son suministradas por el Departamento de Calidad en la Gestión vía teléfono o WhatsApp (si se lo permiten), dejando evidencia de la llamada.

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones</b>	Código: PR-CG-11
		Versión: 01
	Unidad: Dirección de Planificación y Desarrollo	Página 8 de 12

- 7.6.7.** En caso que no se pueda contactar (mínimo 5 intentos) a los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas vía telefónica, se desestima el envío de la respuesta, dejando asentada las gestiones realizadas en la **Matriz Monitoreo Quejas, Sugerencias Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09)**.

**7.6.8.** No se da respuesta cuando:

- Los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas reporten una queja o reclamación, que de una forma demostrable impliquen casos fraudulentos;
- la queja, sugerencia y reclamación carezca de sentido;

**7.7. Disposiciones Sobre las Acciones**

- 7.7.1.** Es necesario elaborar un plan de acción para abordar las quejas y sugerencias según aplique, a fin de abordar las oportunidades de mejoras externadas por los ciudadanos-clientes y otras partes interesadas.
- 7.7.2.** Cada Unidad Ejecutora del MIP debe completar el **Plan de Acción para Áreas de Mejoras Sobre Quejas y Sugerencias (OD-CG-10)**, según sea caso y remitir al Departamento de Calidad en la Gestión para fines de seguimiento, al correo [calidad@mip.gob.do](mailto:calidad@mip.gob.do).
- 7.7.3.** Cuando las Unidades Ejecutoras del MIP, identifiquen que no aplica tomar acciones ante las quejas y sugerencias, debe de quedar debidamente justificado, y validado por el Departamento de Calidad en la Gestión, con apoyo del Comité Institucional de la Calidad.
- 7.7.4.** El Departamento de Calidad en la Gestión mantiene un índice de las sugerencias implementadas.
- 7.7.5.** No se toman acciones cuando:
- después de alguna investigación y se constate algún conflicto personal de algún ciudadano-cliente y otra parte interesada hacia el personal;
  - la queja o sugerencia carezca de sentido;

**7.8. Otras Disposiciones**

- 7.8.1.** El Departamento de Calidad en la Gestión completa la **Matriz Monitoreo Quejas, Sugerencias Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09)**, a fin de controlar todas quejas, sugerencias y reclamaciones (esta última según aplique).
- 7.8.2.** El Departamento de Calidad en la Gestión mantiene las carpetas con evidencias de cada una de las quejas, sugerencias y reclamaciones (esta última según aplique).
- 7.8.3.** Mensualmente el Departamento de Calidad en la Gestión genera un

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones</b>	Código: PR-CG-11
		Versión: 01
	Unidad: Dirección de Planificación y Desarrollo	Página 9 de 12

resumen de las quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, donde se presenta en reunión de Comité Institucional de la Calidad, y compartido con los involucrados.

- 7.8.4.** Cuando las salidas no conformes son detectadas a lo externo del MIP (aplicable para los procesos del alcance del SIG), es decir por un ciudadano-cliente, y este genera una queja, sugerencia o reclamación, el tratamiento de la no conformidad se llevará a cabo de acuerdo con lo planteado en este procedimiento.

**8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	
RESPONSABLE(S)	ACTIVIDADES
Analista de Calidad en la Gestión	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe la queja, sugerencia o reclamación (esta última según aplique), depositada por el ciudadano-cliente u otra parte interesada, por cada una de las vías establecidas en el presente documento (según aplique).</li> <li>2. Evalúa o analiza junto con el encargado(a) de Calidad en la Gestión la información, e identifican la Unidad Ejecutora del MIP correspondiente, apoyándose de los involucrados.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Si se dispone de información (aplicable para los buzones), ver <b>Formulario de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (CG-FO-47)</b>, entonces pasa al punto 3.</li> <li>b) Si no dispone de ninguna información se descarta el <b>Formulario de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (CG-FO-47)</b>, entonces se archiva.</li> </ol> </li> <li>3. Remite al Director(a)/encargado(a) unidades Ejecutoras del MIP desde el correo <a href="mailto:calidad@mip.gob.do">calidad@mip.gob.do</a> la notificación de la queja, sugerencia o reclamación (esta última según aplique), para fines de la elaboración de la respuesta preliminar.</li> </ol>

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

 REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones</b>	Código: PR-CG-11
		Versión: 01
	Unidad: Dirección de Planificación y Desarrollo	Página 10 de 12

Director(a)/encargado(a) unidades Ejecutoras del MIP	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Reciben y revisan las quejas, sugerencias o reclamaciones (esta última según aplique), y preparan la respuesta preliminar.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Si aplica para toma de acciones envían respuesta preliminar al correo <a href="mailto:calidad@mip.gob.do">calidad@mip.gob.do</a> junto con el <b>Plan de Acción para Áreas de Mejoras Sobre Quejas y Sugerencias (OD-CG-10)</b> completado.</li> <li>b) Si no aplica para tomar acciones, sólo envían respuesta preliminar.</li> </ol> </li> </ol>
Analista de Calidad en la Gestión/Encargado(a) de Calidad en la Gestión	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Reciben y revisan la respuesta preliminar.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Si se requiere consultar con la Dirección Jurídica, remite la respuesta a dicha dirección para fines de opinión.</li> <li>b) Si no se requiere consultar con la Dirección Jurídica, preparan la respuesta al ciudadano-cliente u otra parte interesada.</li> </ol> </li> </ol>
Encargado(a) de Calidad en la Gestión	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Envía la respuesta al director(a) de Planificación y Desarrollo para fines de revisión.</li> </ol>
Director(a) Planificación y Desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Revisa la respuesta.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Si tiene observaciones solicita revisión y/o modificación.</li> <li>b) Si no tiene observaciones autoriza al encargado(a) de Calidad en la Gestión que envíe la respuesta al ciudadano-cliente u otra parte interesada.</li> </ol> </li> </ol>
Encargado (a) de Calidad en la Gestión	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Solicita al analista de Calidad en la Gestión el envío de la respuesta al ciudadano-cliente u otra parte interesada.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Si se dispone del correo electrónico del ciudadano-cliente u otra parte interesada, solicita al director(a) de Ventanilla Única Institucional que se envíe la respuesta desde el correo <a href="mailto:info@mip.gob.do">info@mip.gob.do</a>.</li> <li>b) Si sólo se dispone de número de teléfono, comunica la respuesta por esa vía, dejando</li> </ol> </li> </ol>

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

 <small>REPÚBLICA DOMINICANA</small> <small>INTERIOR Y POLICÍA</small>	<b>Procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones</b>	Código: PR-CG-11 Versión: 01
Unidad: Dirección de Planificación y Desarrollo		Página 11 de 12
constancia.		
<b>Director(a) Ventanilla Única Institucional</b>	9. Autoriza al técnico de Atención al Usuario el envío de la respuesta al ciudadano-cliente y otra parte interesada, con copia a los interesados.	
<b>Analista de Calidad en la Gestión</b>	10. Archiva respuesta en la carpeta correspondiente. 11. Da seguimiento al cierre de las acciones estipuladas en el Plan de Acción para Áreas de Mejoras Sobre Quejas y Sugerencias (OD-CG-10), si aplica.	
***Fin del Procedimiento***		

**9. ANEXOS**

- 9.1 Formulario de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (FO-CG-47);
- 9.2 Matriz Monitoreo Quejas, Sugerencias Reclamaciones y Felicitaciones (OD-CG-09);
- 9.3 Plan de Acción para Áreas de Mejoras Sobre Quejas y Sugerencias (OD-CG-10);
- 9.4 Lista de Verificación para la Inspección de Buzones (FO-CG-43)
- 9.5 Matriz de Recepción de Quejas y Sugerencias VU (OD-DVU-01);
- 9.6 Matriz de Control de Redes Sociales (OD-RSO-01).

**10. CONTROL DE REGISTROS**

Código	Nombre del registro	Responsable y lugar de almacenamiento	Tiempo	Disposición
FO-CG-47	Formulario de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones	Carpeta física y digital analista Departamento Calidad en la Gestión	1 año	Dstrucción formato impreso
FO-CG-43	Lista de Verificación para la Inspección de Buzones	Carpeta física y digital analista Departamento Calidad en la Gestión	1 año	Dstrucción formato impreso
OD-CG-09	Matriz Monitoreo Quejas, Sugerencias Reclamaciones y Felicitaciones	Carpeta física y digital analista Departamento Calidad en la Gestión	Permanente	Mantener en formato digital

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

 <small>REPÚBLICA DOMINICANA</small> <small>INTERIOR Y POLICÍA</small>	<b>Procedimiento Control de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones</b>	Código: PR-CG-11 Versión: 01		
Unidad: Dirección de Planificación y Desarrollo		Página 12 de 12		
OD-CG-10	Plan de Acción para Áreas de Mejoras Sobre Quejas y Sugerencias	Personal asignado de Unidades Ejecutoras del MIP	Permanente	Mantener en formato digital
OD-DVU-01	Matriz de Recepción de Quejas y Sugerencias VU	Técnico de Atención al Usuario Departamento Ventanilla Única.	Permanente	Mantener en formato digital
OD-RSO-01	Matriz de Control de Redes Sociales	Encargado de Departamento de Redes Sociales	Permanente	Mantener en formato digital

**11. HISTORIAL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO, RAZÓN Y PUNTO DEL PROCEDIMIENTO
01	17-10-2023	Versión Inicial

**12. FIRMAS**

Elaborado por:

Revisado por:

  
 Carmen Báez  
 Encargada de Desarrollo Institucional

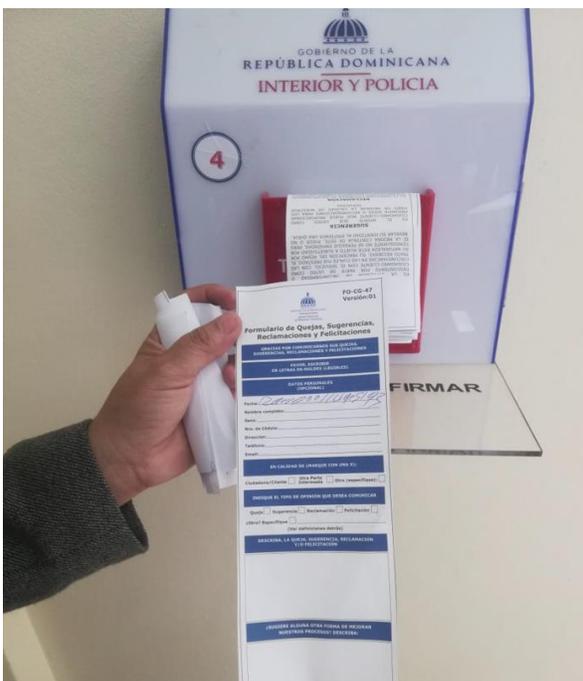
  
 Ramona Muñoz  
 Encargada de Calidad en la Gestión

Validado/Aprobado por:

  
 Luis Pimentel Caraballo  
 Director de Planificación y Desarrollo

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento Desarrollo Institucional

- Apertura buzones de quejas y sugerencias:



**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

No.	Criterio	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
7	4	4.5	No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Definir herramientas que permitan el monitoreo y evaluación de la rentabilidad e impacto de los recursos tecnológicos.	Eficientizar los recursos destinados a la tecnología.	No iniciado

**Tareas realizadas:** No se evidencia la implementación de acciones.

**Evidencias:**

- No tiene.

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

**Subcriterio 7.2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

No.	Criterio	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Estatus
11	6	7.2	No se evidencian resultados sobre la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento de equipos.	Llevar estadísticas de los reconocimientos otorgados según tipo.	Contar con datos sobre los tipos de reconocimientos de equipo y su frecuencia.	En proceso

**Tareas realizadas:** A partir de la implementación del borrador del procedimiento de Reconocimiento, se registraran las estadísticas correspondientes.

### Evidencias:

- Borrador de Procedimiento de Reconocimiento

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA INTERIOR Y POLICÍA	<b>Política de Reconocimiento Empleado del Mes</b>	Código: PO-RLS-02
		Versión: 01
	<b>Unidad:</b> Dirección de Recursos Humanos/Relaciones Laborales y Sociales/Organización del Trabajo y Compensación	Página 1 de 4

## POLÍTICA DE RECONOCIMIENTO EMPLEADO DEL MES

Refrendado por:	
<b>Nombre</b>	Jesús Vásquez Martínez
<b>Posición</b>	Ministro
<b>Firma y sello</b>	
<b>Fecha</b>	



 REPUBLICA DOMINICANA MINISTERIO DE INTERIOR Y POLICIA	<b>Política de Reconocimiento Empleado del Mes</b>	Código: PO-RLS-02
	<b>Unidad:</b> Dirección de Recursos Humanos/Relaciones Laborales y Sociales/Organización del Trabajo y Compensación	Versión: 01 Página 2 de 4

### 1. GENERALIDADES

La Dirección de Recursos Humanos ha establecido la Política de Reconocimiento al Empleado del Mes como estrategia para impulsar la productividad e incrementar la motivación de todos los servidores del Ministerio de Interior y Policía.

Al asumir este compromiso institucional, el MIP tiene como objetivo reconocer el esfuerzo de los colaboradores por haber cumplido con los objetivos y metas propuestas con excelencia.

### 2. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos y actividades para la nominación, elección y reconocimiento del colaborador que cada mes se destaque en el desempeño de sus funciones, así como en el cumplimiento de otros criterios a considerar en los lineamientos, para así; fortalecer e incentivar a todos los colaboradores a continuar superándose y esforzándose para mejorar sus resultados mensuales.

### 3. ALCANCE

La presente Política de Reconocimiento al Empleado del Mes es aplicable a todos los servidores de la institución.

### 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

COMPLETAR Y DEFINIR DEFINICIONES

### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

COMPLETAR DE SER REQUERIDO

### 6. CONDICIONES O LINEAMIENTOS GENERALES

1. Se creará un comité evaluador para la evaluación y elección del empleado del mes encabezada por la Dirección de Recursos Humanos..... **Determinar los demás miembros del comité.**
2. Cada encargado nominará al empleado que cumpla y logre alcanzar los siguientes criterios:
  - a. Puntualidad y asistencia:
    - i. No tardanzas.
    - ii. No faltas (injustificadas o justificadas pero recurrentes)

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Desarrollo Institucional

 <small>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA</small> <b>INTERIOR Y POLICÍA</b>	<b>Política de Reconocimiento Empleado del Mes</b>	Código: PO-RLS-02
		Versión: 01
	<b>Unidad:</b> Dirección de Recursos Humanos/Relaciones Laborales y Sociales/Organización del Trabajo y Compensación	Página 3 de 4

- b. Compromiso extra con los objetivos y metas institucionales: por ejemplo participación y colaboración con las actividades en apoyo metas estratégicas de la institución (actividades vuelta al barrio, Plan de Seguridad Ciudadana, actividades de responsabilidad social como las reforestaciones, ect.
  - c. Liderazgo
  - d. Trabajo en equipo
  - e. Innovación
  - f. Iniciativa
  - g. Colaboración con áreas o compañeros adicionales a las funciones y responsabilidades habituales. **Para este criterio tomar en cuenta el punto 5**
3. Para evaluar estos criterios se crearía un formulario o instrumento donde cada encargado podrá plasmar con evidencias, el cumplimiento de los mismos.
  4. Los encargados deben enviar sus nominaciones a las tardar los días 25 de cada mes para que el comité tenga el tiempo de reunirse y evaluar las evidencias para la elección del empleado del mes.
  5. Crear junto a la Dirección de Tecnología de la Información un sistema parecido al que se usa para la solicitud de creación de usuario, donde cualquier colaborador pueda acceder y generar comentarios positivos de cualquier otra área o compañero que le haya colaborado o gestionado de manera eficiente algún servicio. Es importante que esta información la pueda ver toda la institución y que a la hora del comité evaluador reunirse para elegir al candidato, se pueda generar los reportes que sustenten la elección.
  6. Tanto la política, el procedimiento de la selección debe ser difundida a toda la organización para mayor transparencia.
  7. El formulario y copia del pergamino de reconocimiento como empleado del mes será archivado en el expediente a los fines de tomarse en cuenta para posibles ascensos, promociones y aumentos salariales. Esto adicional a un control o base de datos con esta información.

#### **7. BENEFICIOS A OTORGAR AL EMPLEADO DEL MES**

Los beneficios propuestos serían los siguientes:

1. Día libre
2. Certificado de reconocimiento

 <small>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA</small> <b>INTERIOR Y POLICÍA</b>	<b>Política de Reconocimiento Empleado del Mes</b>	Código: PO-RLS-02
		Versión: 01
	<b>Unidad:</b> Dirección de Recursos Humanos/Relaciones Laborales y Sociales/Organización del Trabajo y Compensación	Página 4 de 4

3. Fotografía en murales que se expondrán en cada piso.
4. Publicación mediante correo y si es posible en las redes.
5. Pago del 100% o el 50% de maestrías y capacitaciones especiales (este beneficio no sería de manera inmediata y solo para los que logren ser empleado del mes de manera consecutiva por xxxx meses. **DEFINIR CUANTOS MESES**)

**Sujeto a cambios o sugerencias adicionales**

**8. DISPOSICIONES FINALES**

Esta política entra en vigencia de inmediato al ser refrendado por la Máxima Autoridad y deroga cualquier otra política, procedimiento, normativa institucional que esté en conflicto con lo que aquí se ha dispuesto.

**9. HISTORIAL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DEL CAMBIO
1		Versión inicial
2		

**10. FIRMAS**

**Elaborado por:**

**Revisado por:**

\_\_\_\_\_  
**Carmen Báez**  
 Encargada Desarrollo Institucional

\_\_\_\_\_  
**Luis Pimentel Caraballo**  
 Director Planificación y Desarrollo

**Validado por:**

**Aprobado por:**

\_\_\_\_\_  
**Karina de la Rosa**  
 Encargada Relaciones Laborales y Sociales

\_\_\_\_\_  
**José Sánchez Payano**  
 Director Recursos Humanos

## II. CUADRO RESUMEN

No.	Área de mejora identificada	Porcentaje de implementación
1	No se evidencia que se construye una cultura impulsada por la innovación y ni se crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	0%
2	No se evidencia que se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, Mentoría y asesoramiento individual.	100%
3	No se evidencia que se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	90%
4	No se evidencia que se crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	100%
5	No se evidencia que se incluyan los controles, evaluaciones y revisiones; ni se monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	0%
6	No se muestra que se incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; encuestas, sondeos de opinión, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	100%
7	No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	0.00%
8	No se evidencian resultados sobre la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento de equipos.	90%
<b>Total</b>		<b>60%</b>