



**Ministerio de Administración Pública (MAP)
Escuela de Organización Industrial (EOI)**

Programa:

Maestría en Gestión de Calidad y Reingeniería de Procesos en la
Administración Pública

Proyecto:

Rediseño del proceso de asesorías técnicas y capacitaciones del MAP,
basado en las tecnologías de la Información TIC's (MAP On-line)

Nº Grupo proyecto:

1

Miembros del equipo:

Charly Tolentino

Glenys Díaz

Milagros Elizabeth Arias

Reyna Rodríguez

Fanny Matos Olmos

Tutora:

Valvanera Castro

Fecha:

Junio de 2020

Índice de Contenido

I. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.1 Contexto de la organización y del problema.....	4
1.2 Afectados del problema	5
1.3 Identificación de hipótesis (posibles causas)	5
1.4 Priorización de las hipótesis (causas)	6
1.5 Determinación/identificación de las hipótesis (causas) y sus relaciones	9
1.6 Consecuencias o efectos del problema	12
II. INVESTIGACIÓN Y TOMA DE DATOS	13
2.1 Hipótesis.....	13
2.2 Priorización de hipótesis.....	13
2.3 Herramienta para validación de hipótesis	14
2.4 Resultados de las encuestas realizadas para validar las hipótesis planteadas	14
2.4.1 Encuesta para los Directivos del MAP	14
2.4.2 Encuesta Orientada a los Analistas del MAP	16
2.4.3 Encuesta dirigida al Supervisor de Transportación y a la Encargada de Servicios Generales del MAP.....	18
2.4.4 Encuestas Enfocadas a Usuarios Externos	18
2.4.5 Encuestas dirigidas a los Choferes del MAP	19
2.5 Resultados de validación de las hipótesis priorizadas e investigadas	20
III. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO, PROPUESTA DE VALOR Y PLAN DE ACCIÓN.....	22
3.1 Análisis y Diagnóstico	22
3.2 Modelo de Negocio del Proyecto	23
3.3 Plan de Acción.....	27
3.3.1 Alcance	27
3.3.2 Objetivo General	27
3.3.3 Objetivos Específicos	27
3.3.4 Análisis de Estrategias, actividades y tareas	28
3.4 Catálogo de Asistencias Técnicas	35
3.5 Análisis del Talento Humano.....	38
IV. IDENTIFICAR Y CUANTIFICAR LOS BENEFICIOS DEL PROYECTO	39
4.1 Beneficios	39
4.1.1 Beneficios cuantificables.....	39

4.1.2 Mejoras estimadas en indicadores (Balanced Score Card)	43
4.1.3 Financiación del proyecto	45
4.2 Inversión / Costo Total / Costo de Operaciones.....	46
4.3 Rentabilidad del Proyecto	47
V. RESUMEN EJECUTIVO	50
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	55
VII. ANEXOS	56

I. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Contexto de la organización y del problema

El Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector del empleo público y de los distintos sistemas y regímenes previstos por la Ley No. 41-08, de Función Pública, del fortalecimiento institucional de la Administración Pública, y de los procesos de evaluación de la gestión institucional.

Dentro de sus funciones principales destacamos:

- a) Garantizar la profesionalización de la Administración Pública e implantar un sistema racional y moderno de gestión de los recursos humanos.
- b) Diseñar, ejecutar y evaluar políticas, planes y estrategias para el fortalecimiento institucional de la Administración Pública, proponiendo reformas de sus estructuras orgánicas y funcional.
- c) Propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la función pública del Estado, implantando modelos de gestión de calidad y promoviendo la evaluación del desempeño institucional.

Una de las estrategias que posee para llevar a cabo sus funciones, es el ofrecimiento de asesorías y capacitaciones a las diferentes instituciones públicas del país (Gobierno Central e Instituciones Descentralizadas, Gobiernos Locales y Sector Salud (1)). En este sentido, actualmente el Ministerio asesora un universo aproximado de trescientas (300) instituciones, ubicadas en todo el territorio nacional; y cuenta con un cuerpo técnico de ciento veinticuatro (124) Analistas y seis (6) vehículos con sus correspondientes conductores.

Los resultados de los indicadores de procesos del año 2019 muestran que se ofrecieron más de mil doscientas (1200) asesorías y más de setecientas (700) charlas y talleres de capacitación. La problemática se manifiesta en los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas y las quejas de las instituciones sobre el retraso en el tiempo de respuesta que se da a las solicitudes de asesorías y capacitación; siendo una de las causas la escasez del personal técnico en el Ministerio y la alta demanda de servicios por parte de dichas instituciones, para cumplir con los indicadores de gestión del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) y el de Metas Presidenciales. Se agrava aún más por la escasez de transporte para satisfacer las solicitudes de las instituciones que se encuentran ubicadas en el interior del país, lo que conlleva también al incumplimiento de los plazos establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano y en los indicadores de gestión del Ministerio.

Los constantes traslados al interior del país están generando altos costos al Ministerio, debido a las jornadas que se desarrollan en las sedes de las instituciones o en locales y hoteles de las comunidades, requiriendo montajes que incluyen pagos por conceptos de alquiler, alojamiento, viáticos, alimentación, combustible, material gastable, entre otros.

Otro factor que incide en el problema son las coordinaciones paralelas que se realizan desde el Ministerio para ofrecer las asesorías y capacitaciones a las diferentes entidades, sin tomar en cuenta el solapamiento que se produce en las fechas, horarios y personal involucrado de las instituciones.

⁽¹⁾ Sector priorizado por el Ministro de Administración Pública por la sensibilidad de los servicios que presta a la ciudadanía.

1.2 Afectados del problema

Luego de identificar y analizar la problemática, se ha determinado que los entes involucrados y afectados son:

Instituciones Públicas: Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas, Gobiernos Locales y Sector Salud.

Ministerio de Administración Pública (Directivos, Encargada de Servicios Generales y Supervisor de Transportación).

Personal técnico (Analistas) y conductores de vehículos del MAP (Choferes).

1.3 Identificación de hipótesis (posibles causas)

Cliente: Ministerio de Administración Pública (MAP)

- Alta demanda por parte de las instituciones.
- Plan Estratégico con objetivos muy retadores.
- Plan Operativo muy flexible y cambiante.
- Escasez de personal (Analistas y Choferes).
- Escasez de medios de transporte.
- Escasez de equipos tecnológicos (laptop, proyector, puntero).
- Equipos tecnológicos obsoletos.
- Disposiciones presidenciales con urgencia de aplicación.
- Alta rotación de personal en instituciones solicitantes.
- Falta de compromiso de las autoridades de alto nivel de las instituciones asesoradas.
- Ausencia de un procedimiento estandarizado para atender las solicitudes.
- Duplicidad de convocatorias coordinadas con diferentes enlaces en las instituciones.
- Poca socialización de los tiempos de respuestas definidos.
- Ausencia de una metodología común para las asesorías y capacitaciones.
- Retrasos de parte de las instituciones para cumplir requisitos de servicios.

Usuarios: Instituciones Públicas

- Desconocimiento de los tiempos de respuestas establecidos por el MAP.
- Solicitud de respuestas rápidas.
- Presentación de resultados de indicadores de gestión en el Consejo de Ministros.
- Deficiente preparación académica de los participantes.
- Participantes con perfiles diferentes a los requeridos.
- Designación de representantes que no son responsables de ejecutar el trabajo.

Usuarios: Analistas y Choferes del MAP

- Inconvenientes internos en instituciones visitadas.
- No asistencia de personas convocadas con el perfil requerido.
- Falta de quórum o cantidad insuficiente de convocados.
- Inapropiado diseño de las rutas de transporte.

- Coordinaciones paralelas de diferentes unidades del MAP hacia la misma institución (Solapamiento de actividades).
- Brecha en la competencia de comunicación efectiva de algunos Analistas para impartir talleres.
- Dificultad de hospedaje/alojamiento en el interior del país.
- Alta frecuencia de viajes al interior del país a lugares muy distantes.
- Poco tiempo de descanso entre los viajes al interior.
- Poco interés de algunos Analistas en presentar los temas en las instituciones.

1.4 Priorización de las hipótesis (causas)

Con el objetivo de determinar el nivel de riesgo e impacto de las posibles causas identificadas en la problemática planteada, utilizamos la metodología Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE), con la cual detectamos aquellas que deben ser priorizadas y analizadas con mayor detalle, tomando en cuenta su nivel de gravedad, ocurrencia y detección, en cada ente involucrado. Mostramos los resultados obtenidos:

CLIENTE: MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (MAP) (Método AMFE)					
No.	Hipótesis	Gravedad (G)	Ocurrencia (O)	Detección (D)	NPR
1	Alta demanda por parte de las instituciones.	5	8	4	160
2	Plan Estratégico con objetivos muy retadores.	7	2	3	42
3	Plan Operativo muy flexible y cambiante.	9	8	9	648
4	Escasez de personal (Analistas y Choferes).	10	10	9	900
5	Escasez de medios de transporte.	10	10	9	900
6	Escasez de equipos tecnológicos (laptop, proyector, puntero).	9	5	5	225
7	Equipos tecnológicos obsoletos.	8	5	4	160
8	Disposiciones presidenciales con urgencia de aplicación.	8	2	9	144
9	Alta rotación de personal en instituciones solicitantes.	9	4	6	216
10	Falta de compromiso de las autoridades de alto nivel de las instituciones asesoradas.	9	5	4	180
11	Ausencia de un procedimiento estandarizado para atender las solicitudes	6	6	2	72

12	Duplicidad de convocatorias coordinadas con diferentes enlaces en las instituciones.	9	9	8	648
13	Poca socialización de los tiempos de respuesta definidos.	5	4	2	40
14	No existe una metodología común para las asesorías y capacitaciones.	8	8	2	128
15	Retrasos de parte de las instituciones para cumplir requisitos de servicios.	9	5	2	90

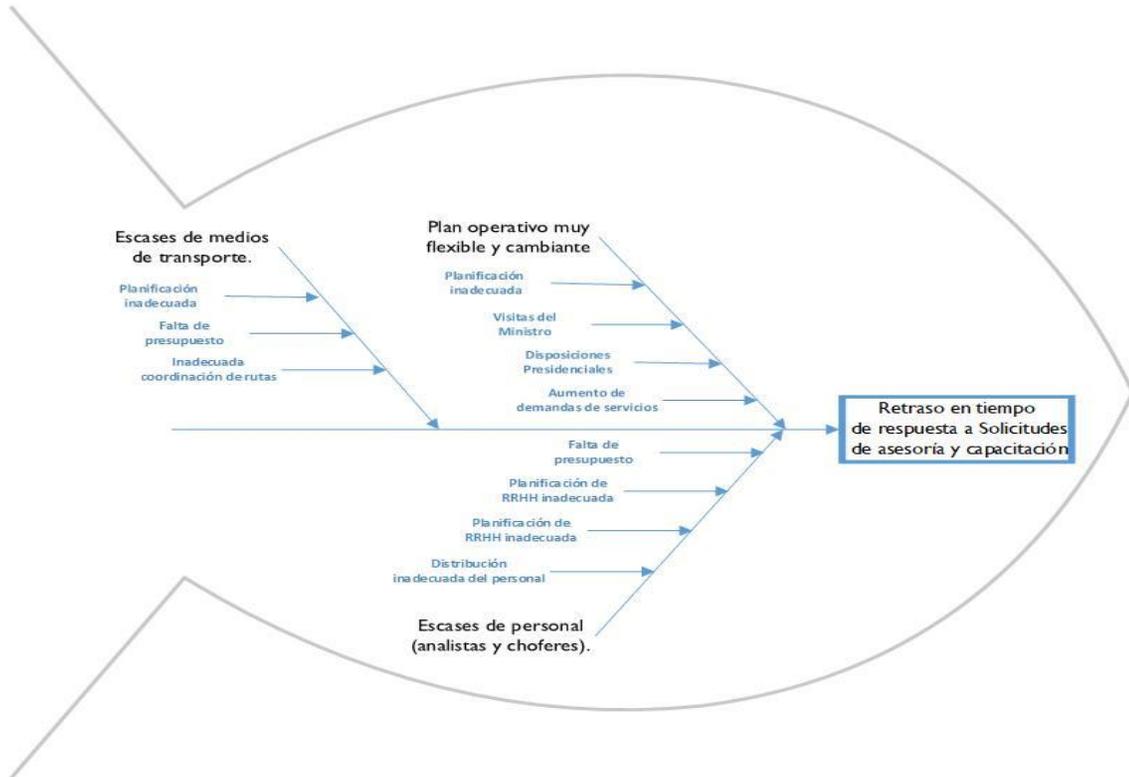
USUARIOS: INSTITUCIONES PÚBLICAS (Método AMFE)					
No.	Hipótesis	Gravedad (G)	Ocurrencia (O)	Detección (D)	NPR
1	Desconocimiento de los tiempos de respuestas establecidos por el MAP.	8	6	2	96
2	Solicitud de respuestas rápidas.	7	6	2	84
3	Presentación de resultados de indicadores de gestión en el Consejo de Ministros.	9	4	2	72
4	Deficiente preparación académica de los participantes.	10	3	9	270
5	Participantes con perfiles diferentes a los requeridos.	9	4	9	324
6	Designación de representantes que no son responsables de ejecutar el trabajo	9	5	9	405

USUARIOS: ANALISTAS Y CHOFERES DEL MAP (Método AMFE)					
No.	Hipótesis	Gravedad (G)	Ocurrencia (O)	Detección (D)	NPR
1	Inconvenientes internos en instituciones visitadas.	8	2	8	128
2	No asistencia de personas convocadas con el perfil requerido.	8	4	8	256
3	Falta de quórum o cantidad insuficiente de convocados.	8	6	8	384
4	Inapropiado diseño de las rutas de transporte.	10	8	8	640
5	Coordinaciones paralelas de diferentes unidades del MAP hacia la misma institución (Solapamiento de actividades).	10	6	9	540
6	Brecha en la competencia de comunicación efectiva de algunos Analistas para impartir talleres.	5	2	7	70
7	Dificultad de hospedaje/alojamiento en el interior del país.	8	3	8	192
8	Alta frecuencia de viajes al interior del país a lugares muy distantes	8	5	2	80
9	Poco tiempo de descanso entre los viajes al interior.	9	7	6	378
10	Poco interés de algunos Analistas en presentar los temas en las instituciones.	7	3	8	168

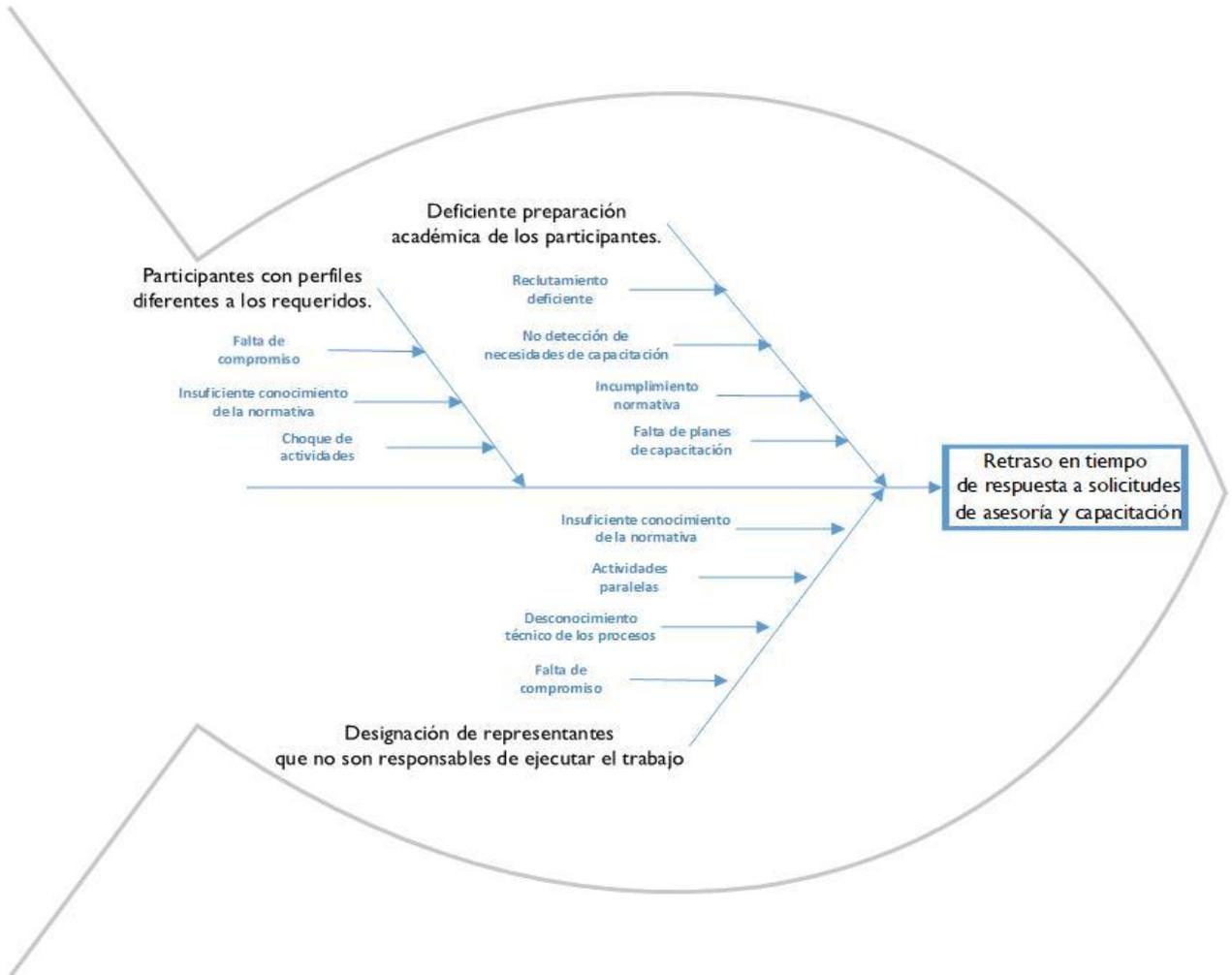
1.5 Determinación/identificación de las hipótesis (causas) y sus relaciones

Diagramas Causa-Efecto.

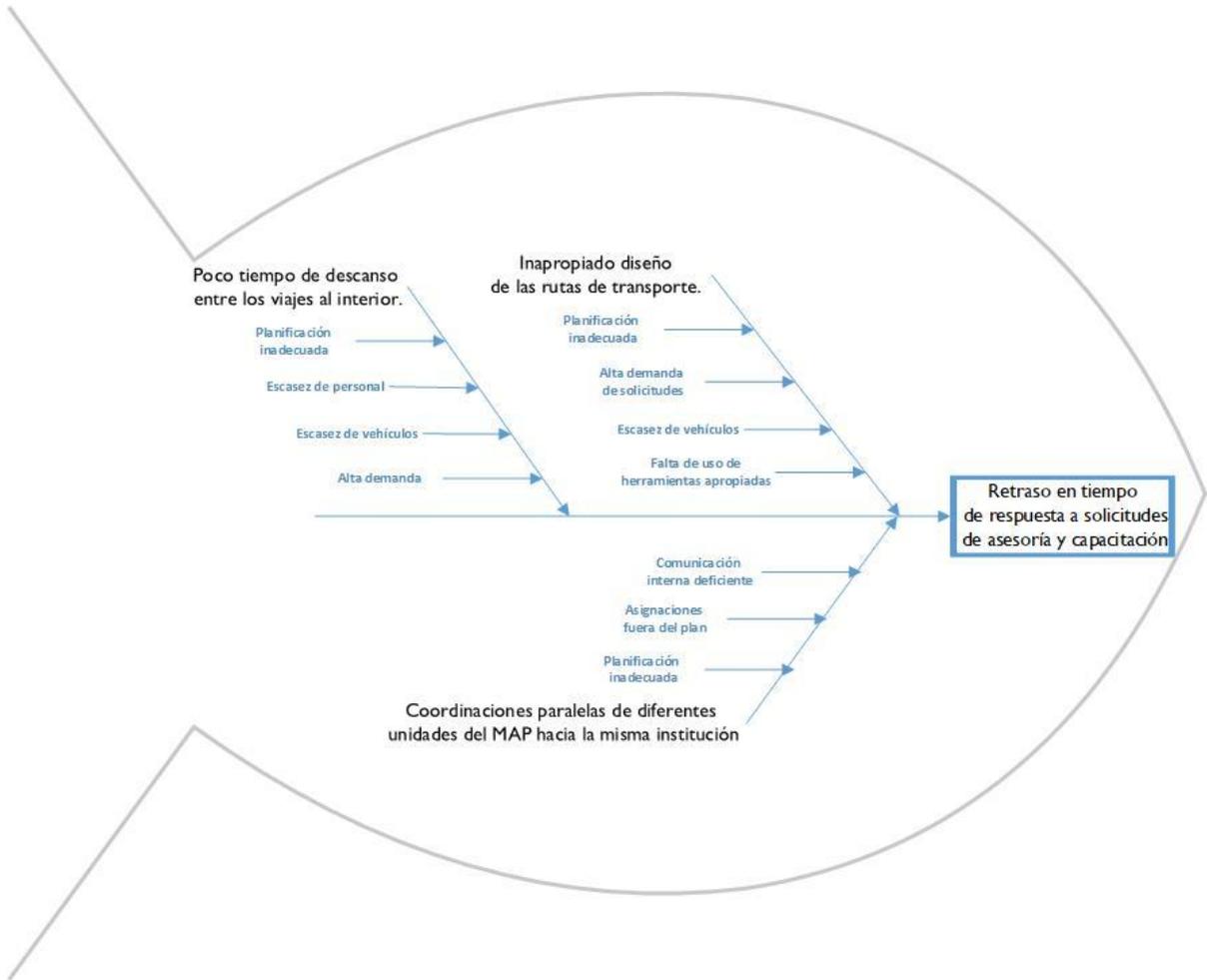
Cliente: Ministerio de Administración Pública (MAP)



Usuarios: Instituciones Públicas



Usuarios: Analistas y Choferes del MAP



1.6 Consecuencias o efectos del problema

- Alta probabilidad de accidentes de tránsito.
- Retrasos en tiempo de respuesta a solicitudes de asesoría y capacitación.
- Incumplimiento de indicadores Carta Compromiso y de gestión de procesos.
- Quejas de las instituciones que solicitan los servicios del MAP.
- Sobrecarga de trabajo personal Técnico y Choferes.
- Gastos excesivos en combustible, mantenimiento de vehículos y viáticos al personal.
- Gastos excesivos en material gastable (brochures, guías, instructivos, formularios).
- Desgaste de equipos tecnológicos.
- Depreciación de vehículos de transporte.
- Dificultad para conciliar la vida laboral y familiar.
- Deterioro del Clima Laboral.
- Retrasos y/o suspensiones de jornadas de asesoría y capacitaciones.
- Desmotivación del personal.

II. INVESTIGACIÓN Y TOMA DE DATOS

2.1 Hipótesis

En el proceso de definir el problema y en la búsqueda de posibles causas, determinamos una serie de hipótesis que consideramos nos ayudarán a validar la problemática planteada y la propuesta de valor.

2.2 Priorización de hipótesis

Se priorizaron y seleccionaron las hipótesis tomando en consideración los diferentes grupos de interés involucrados en la problemática.

Cliente MAP (Directivos)

- Plan Operativo de las unidades muy abarcador.
- Personal insuficiente (Analistas y Choferes).
- Medios de transporte insuficientes y no aptos.

Cliente MAP (Encargada de Servicios Generales y Supervisor de Transportación)

- Personal insuficiente (Choferes).
- Medios de transporte insuficientes y no aptos.
- Coordinación de transporte deficiente.

Usuarios: (Instituciones Públicas)

- Deficiente preparación académica de los que participan en las actividades del MAP.
- Participantes con perfiles diferentes a los requeridos.
- Designación de representantes que no tienen la responsabilidad de ejecutar o tomar decisiones cuando es requerido.

Usuarios: (Analistas MAP)

- Inapropiado diseño de las rutas de transporte.
- Coordinaciones paralelas entre unidades del MAP (solapamiento de actividades).
- Fallas en la gestión de las personas (descanso, riesgos).

Usuarios (Choferes MAP)

- Inapropiado diseño de las rutas de transporte.
- Ineficiencia en la coordinación de servicios externos (viajes)
- Fallas en la gestión de las personas (descanso, riesgos).

2.3 Herramienta para validación de hipótesis

La herramienta utilizada para validar las hipótesis planteadas fue la encuesta, en este caso virtual, mediante la herramienta “Google Forms”, la cual nos permitió la remisión y control de la cantidad de respuestas durante el tiempo de su vigencia.

Para cada grupo de interés se elaboró una encuesta (5 en total), dirigida a conocer sus opiniones respecto a varias interrogantes, que consideramos afectan la situación. Las preguntas fueron diseñadas para que cada encuestado seleccionara una de las respuestas dentro de las diversas opciones planteadas.

La encuesta aplicada dirigida a los Directivos del Ministerio de Administración Pública consta de quince (15) preguntas, que buscan obtener sus opiniones sobre varias cuestiones de la gestión operativa de las áreas, así como tratar de confirmar las tres (3) hipótesis priorizadas para dicho grupo de interés; fueron remitidas a todos los Directivos, aunque con especial atención, a los que dirigen unidades que realizan la mayor cantidad de servicios externos (viajes); mientras que la encuesta aplicada a los Analistas, contiene diecinueve (19) preguntas, cuya remisión se realizó con mayor enfoque también a aquellos pertenecientes a unidades que realizan servicios externos (viajes).

Es importante destacar que se realizó una encuesta específica para los Choferes del Ministerio, en la cual se indagó sobre su opinión respecto a hipótesis parecidas a los Analistas, pero con variación de enfoque en algunas preguntas, las cuales fueron dieciocho (18). De igual forma, se elaboró y remitió una encuesta específica para la Encargada de Servicios Generales y el Supervisor de Transportación, por considerar que ambos tienen un rol clave en la gestión del transporte para los servicios externos (viajes). La encuesta de ambos contiene dieciséis (16) preguntas.

Aplicamos encuestas a los usuarios de las instituciones públicas que solicitan los servicios del Ministerio y que su accionar impacta el servicio de asesorías técnicas y capacitaciones, en especial, los servicios externos que los técnicos del MAP deben realizar en el interior del país. La cantidad de preguntas realizadas a este grupo de interés fueron doce (12).

2.4 Resultados de las encuestas realizadas para validar las hipótesis planteadas

2.4.1 Encuesta para los Directivos del MAP

La encuesta remitida, vía correo electrónico, agrupa preguntas relacionadas con las tres (3) hipótesis priorizadas para este grupo de interés. Por la diversidad de aspectos que se buscan evaluar, se elaboraron preguntas con diferentes opciones de respuestas, para obtener un espectro amplio de las opiniones de todos los que respondieron.

Destacamos que, de 22 Directivos encuestados, respondió un total de 17, es decir, un 77%.

Hipótesis 1. Plan Operativo Anual (POA) de las unidades muy abarcador

La hipótesis planteada supone que los atrasos en los tiempos de respuestas responden a que los POA´s de las unidades son muy abarcadores, es decir, muy extensos o ambiciosos, causando retrasos de cara a la cantidad de recursos disponibles. Las preguntas realizadas a los Directivos, Encargados y/o Supervisores del MAP procuran validar o no este supuesto. (Preguntas en Anexo 1)

Conclusiones sobre hipótesis 1

La mayoría de los Directivos opina que su POA es realista o muy realista 94.2%, aunque casi la mitad (47.1%) piensa que no tiene personal suficiente para poder completarlo de manera satisfactoria, un 23% adicional eligió la opción “Neutro”, lo cual plantea que no existe plena seguridad de tener el personal suficiente.

Además, casi la mitad de los Directivos (41.2%) piensa que el POA de sus áreas es cambiante. Al relacionar esto con otra de las cuestiones analizadas, se puede ver que casi en la misma proporción piensan que no siempre se consulta a los grupos de interés para la realización del POA. Esto último podría ser la razón de esta apreciación. Los cambios en el POA, aunque algo más de la mitad no lo vea como un asunto tan relevante, unido a la consideración de que el personal es insuficiente, suponen un reto mayor para el cumplimiento de las metas.

El dato más importante que podemos observar en esta relación de preguntas es, que la hipótesis tiene méritos para ser considerada, partiendo del hecho de la cantidad de personal no siempre es suficiente para obtener los resultados de un POA, por demás, significativamente cambiante. Indudablemente esto influye en los tiempos de respuestas y en la calidad de las asesorías y talleres ofrecidos o solicitados al MAP, por tanto, se valida la hipótesis.

Hipótesis 2. Personal insuficiente

La hipótesis señala que la cantidad de personal Técnico y de Choferes no es suficiente para las demandas de servicios que se reciben en el Ministerio. (Preguntas en Anexo 2)

Conclusiones sobre hipótesis 2

Se puede observar que el 76.5% de los encuestados opina “A veces” o “Nunca” se toma en cuenta las exigencias del POA para la dotación del personal. Además, en otra de las preguntas, las respuestas indican que el 52% de los encuestados piensa que es difícil la asignación de tareas del POA, en relación con el personal disponible. También el 64.7% de los Directivos piensa que la demanda de servicios externos es alta o muy alta, con relación al personal disponible. Todos estos datos dejan en evidencia, que el personal del que disponen las áreas no es suficiente para lograr los objetivos institucionales de manera más eficiente, por lo que esto influye en los tiempos de respuesta de los talleres y asesorías ofrecidos por el MAP, por lo tanto, se valida esta hipótesis.

Hipótesis 3. Medios de transporte insuficientes y no aptos

Esta hipótesis plantea que los medios de transporte no son suficientes, ni aptos para poder atender a tiempo todos los requerimientos de asesorías y talleres. (Preguntas en Anexo 3)

Conclusiones sobre Hipótesis 3

El 88.2% considera que la cantidad de vehículos disponibles para el traslado de personas es insuficiente, aunque (en otra pregunta) sólo un 17.6% piensa que los vehículos disponibles no son aptos. Al ser preguntados si ven necesario el aumento de la flotilla de vehículos, el 94.1% de los Directivos lo ven “Necesario” y “Muy necesario”. Según estos datos, es evidente la validez de esta hipótesis, con la salvedad de que los vehículos existentes están en condiciones adecuadas, según piensa la mayoría de los Directivos.

2.4.2 Encuesta Orientada a los Analistas del MAP

La encuesta elaborada para los Analistas del Ministerio, enviada vía correo electrónico, contiene preguntas relacionadas con las tres (3) hipótesis priorizadas. Debido a la diversidad de aspectos que se requieren evaluar, se elaboraron preguntas con diferentes opciones de respuestas, para obtener un espectro amplio de las opiniones de todos los que respondieron.

Destacamos que, de ciento cincuenta y cinco (155) Analistas que recibieron las encuestas, han respondido un total de setenta (70), lo que representa el 45.2%.

Hipótesis 1. Inapropiado diseño de las rutas de transporte

Esta hipótesis supone que el retraso en la atención de las solicitudes de talleres y asesorías está relacionado con el diseño inapropiado de las rutas de transporte. A través de las preguntas y las respuestas aportadas por los encuestados, se analiza la hipótesis. (Preguntas en Anexo 4)

Conclusiones sobre Hipótesis 1

El 70% de los Analistas encuestados considera que el diseño de las rutas de transporte está entre regular y malo. A una pregunta similar, la respuesta de los Choferes (73%), fue que el diseño de las rutas está entre regular y malo. Al analizar, además, una pregunta sobre la necesidad de aumentar la cantidad de vehículos, el 95.7% de los Analistas y el 86% de los Choferes considera, que la cantidad de vehículos disponibles son insuficientes para los servicios externos.

El 88.6% de los Analistas piensa que la cantidad de vehículos disponibles no permite elaborar rutas eficientes.

Con estos datos podemos concluir que la hipótesis se valida, es decir, el inapropiado diseño de las rutas de transporte influye en la prestación de los servicios de asesorías y talleres, sin embargo, vale destacar que esto tiene una causa subyacente que es la poca cantidad de vehículos.

Hipótesis 2. Coordinaciones paralelas entre unidades del MAP (solapamiento de actividades)

Esta hipótesis plantea que las coordinaciones paralelas entre las áreas son causantes de que las actividades de las unidades del MAP se solapen con relativa frecuencia, creando ineficiencia en la prestación del servicio de asesorías y la realización de talleres. (Preguntas en Anexo 5)

Conclusiones sobre hipótesis 2

Según las respuestas aportadas por los Analistas, se puede ver que el 72.9% entiende que la demanda de capacitaciones y asesorías solicitadas es alta o muy alta; igualmente, el 100% de los Choferes considera la demanda va de media a muy alta. Si tomamos en cuenta que el 72.8% expresa que la comunicación entre las áreas del MAP para coordinar las capacitaciones y asesorías es regular, mala o muy mala, lo cual produce coordinaciones paralelas, podemos decir, que esta hipótesis se puede validar. La falta de comunicación entre unidades fue señalada como la causa de mayor (41.4%) incidencia en la coincidencia de Analista de distintas áreas en el mismo lugar en día y hora.

Hipótesis 3. Fallas en la gestión de las personas (descanso, riesgos)

Esta hipótesis indica que la gestión de las personas influye de manera determinante en la capacidad de respuesta, oportuna y de calidad frente a las solicitudes de asesorías y talleres por parte de las instituciones. (Preguntas en Anexo 6)

Conclusiones sobre hipótesis

El 47.2% de los Analistas y el 100% de los Choferes expresaron, que muy frecuentemente o frecuentemente han realizado servicios externos de larga distancia (al interior del país). En este mismo orden de ideas, es oportuno señalar, que el 50% de los Analistas afirman han tenido que hacerlo “A veces”. Los Analistas (72.9%), dando respuesta a otra pregunta opinaron, que muy frecuentemente, frecuentemente o a veces, han tenido que viajar de manera continua en una misma semana al interior del país; sobre el mismo tema y los Choferes dijeron (86%) lo han tenido que hacer muy frecuentemente o frecuentemente.

El 72.9% de los Analistas expresa que nunca o sólo a veces consideran los viajes realizados en la semana antes de asignar nuevos. Sobre el mismo tema, el 71% de los Choferes dijo sólo a veces.

El 88.5% de los Analistas considera que la gestión de viáticos es regular (34.3%), mala (27.1%) o muy mala (27.1%). Sobre este mismo asunto, el 100% de los Choferes piensa que la gestión de los viáticos no es buena, ni muy buena.

Todo lo anterior indica que la hipótesis es válida. Se puede apreciar varias fallas en la gestión del personal, según opinan los principales actores. Esto influye en el cumplimiento de las metas y en la atención oportuna de las asesorías y talleres.

2.4.3 Encuesta dirigida al Supervisor de Transportación y a la Encargada de Servicios Generales del MAP

La encuesta elaborada y remitida al Supervisor de Transportación y la Encargada de Servicios Generales del Ministerio, contiene preguntas dirigidas a obtener su visión de la problemática, porque son actores claves en la coordinación y diseño de las rutas de transporte para los servicios externos (viajes) que desean realizar las unidades, así como también, son los Supervisores inmediatos de los Choferes y los responsables de la flota de vehículos de la institución y su debido mantenimiento. Tomando en cuenta la diversidad de aspectos que se requieren evaluar, se elaboraron preguntas con diferentes opciones de respuestas, para obtener un espectro amplio de sus opiniones.

Conclusiones sobre las hipótesis relacionadas con este apartado

En las respuestas recogidas se puede observar que ambos encuestados coinciden en varias respuestas, lo que nos lleva a considerar la validación de las hipótesis planteadas, que es la insuficiencia de personal (en este caso de Choferes) y de vehículos de transporte, así como la coordinación de transporte deficiente. Desplegamos las respuestas que sirven de base para la validación de las hipótesis: (Ver preguntas en Anexo 7)

- La cantidad de Choferes que tienen disponibles en su unidad está por debajo de lo necesario.
- La sobrecarga de trabajo de los Choferes, a veces, incide en la calidad del trabajo que realizan.
- La cantidad de vehículos que tienen disponibles para el traslado del personal es insuficiente.
- De los servicios externos (viajes) que ofrecen, los que se realizan al interior del país representan del 51% al 75% del total de viajes.
- La Región Norte es la más visitada, según registro de servicios externos que poseen.
- Reciben información oportuna sobre los servicios externos (viajes) que desean realizar las unidades del Ministerio, a veces.

2.4.4 Encuestas Enfocadas a Usuarios Externos

La encuesta remitida, vía correo electrónico, agrupa preguntas relacionadas con las hipótesis definidas para este grupo de interés. Por la diversidad de aspectos que se buscan evaluar, se elaboraron preguntas con diferentes opciones de respuestas, para obtener un espectro amplio de las opiniones de todos los que respondieron.

Destacamos que, de 105 usuarios externos encuestados, han respondido un total de 40, es decir, un 38%.

Hipótesis 1. Deficiente preparación académica de los que participan en las actividades del MAP

Esta hipótesis plantea, que el MAP se ve obligado a repetir con frecuencia capacitaciones, porque en las primeras participan personas con baja preparación académica. Se analiza la afirmación, a través de las siguientes preguntas: (Preguntas en Anexo 8)

Conclusiones sobre Hipótesis 1

De los entrevistados sólo un 6% expresó, que la detección de necesidades para la dotación de personal en su organización es mala o muy mala, el resto considera es regular, buena o muy buena. El 57% entiende que la mayoría o todos los colaboradores de la institución cumplen con el perfil del cargo,

38% dijo que algunos. En cuanto a la detección de necesidades de capacitación, sólo el 8% manifestó que es mala o muy mala en sus instituciones; el resto dice que es regular (27%) buena (40%) o muy buena (25%).

Según los datos aportados, a partir de las preguntas respondidas por los entrevistados, esta hipótesis se descarta, puesto que la mayoría de las respuestas arrojan resultados positivos. En consecuencia, no hay deficiente preparación académica en las instituciones.

Hipótesis 2. Participantes (en los talleres y asesorías) con perfiles diferentes a los requeridos

Según esta hipótesis, los participantes en talleres y asesorías realizados por el MAP con las instituciones, poseen perfiles diferentes a los requeridos en las convocatorias. (Preguntas en Anexo 9)

Conclusión sobre Hipótesis 2

El 57% de los entrevistados afirmaron que “Siempre” se toma en cuenta el perfil (que sea el adecuado) de los participantes, según la solicitud del MAP para las asesorías y/o talleres. Además, según el 75% de los encuestados, cuando la persona indicada no puede asistir, se designa a una persona con el mismo perfil o con un perfil parecido. Estos reveladores datos niegan la hipótesis, es decir, no es frecuente que los participantes a talleres o asesorías tengan perfiles diferentes a los requeridos.

Hipótesis 3. Designación de representantes que no tienen la responsabilidad de ejecutar o tomar decisiones cuando es requerido

Esta hipótesis plantea que se designan representantes para asistir a los talleres o procesos de asesorías que no están investidos de las responsabilidad y autoridad para la toma de decisiones. (Preguntas en Anexo 10)

Conclusiones sobre hipótesis 3

Según los datos revelados, el 55% de los encuestados afirma que reciben información oportuna de parte del MAP, en relación con las fechas de los talleres, a fin de evitar actividades paralelas. Tomando en cuenta la pregunta sobre en quién se delega la asistencia a la actividad cuando la persona invitada no puede asistir, el 52% señaló que se designa a otro Directivo y el 20% en un Técnico del área. Tomando en cuenta estas afirmaciones, se descarta la hipótesis, ya que la mayoría entiende que se hacen designaciones en personas que podrían tener autoridad y/o las condiciones para ejecutar y tomar decisiones.

2.4.5 Encuestas dirigidas a los Choferes del MAP

Las hipótesis referentes a las preguntas dirigidas a los Choferes fueron analizadas junto a las preguntas dirigidas a los Analistas, porque son las mismas, aun cuando son estudiadas desde las perspectivas de dos grupos diferentes. (Ver preguntas en Anexo 11)

Luego de analizar los resultados de las respuestas ofrecidas por los choferes respecto al inapropiado diseño de las rutas de transporte y la ineficiencia en la coordinación de los servicios externos, es evidente que una variable a priorizar es la coordinación de los servicios externos, en vista de que estos son numerosos y están afectados por poca coordinación entre las áreas, así como también, por una coordinación de los viajes deficiente, porque hay Choferes han coincidido en el mismo lugar, en una misma hora.

2.5 Resultados de validación de las hipótesis priorizadas e investigadas

Encuestados	Hipótesis	Resultados obtenidos	Validación
Cliente MAP (Directivos)	Plan Operativo de las unidades muy abarcador.	<ul style="list-style-type: none"> 94.2% opina que sus Planes Operativos se ven afectados por las demandas internas y externas que reciben las unidades. 41.2% considera que su Plan Operativo es cambiante. 47.1% opina que no tiene suficiente personal para cumplir con las metas del Plan Operativo. Mientras que el 23% no está seguro de la suficiencia o no del personal disponible en su unidad. 	Hipótesis aceptada
	Personal insuficiente (Analistas y Choferes).	<ul style="list-style-type: none"> 76.5% opina que a veces o nunca se toma en cuenta las metas del POA para la dotación de personal. 52.9% considera difícil la asignación de tareas dentro de sus unidades con relación a la cantidad de personal que tienen. 64.7% piensa que la demanda de servicios externos es alta y muy alta. 	Hipótesis aceptada
	Medios de transporte insuficientes y no aptos.	<ul style="list-style-type: none"> 88.2% considera insuficiente la cantidad de vehículos disponibles para traslado del personal. 94.1% opina que es necesario y muy necesario aumentar la flotilla de vehículos. 	Hipótesis aceptada
Usuarios: Instituciones Públicas	Deficiente preparación académica de los que participan en las actividades del MAP.	<ul style="list-style-type: none"> 6% expresó que la detección de necesidades para la dotación de personal es mala o muy mala. 57% considera que la mayoría de los colaboradores cumplen con el perfil del cargo. 8% manifestó que la detección de necesidades de capacitación es mala y muy mala. 	Hipótesis rechazada
	Participantes con perfiles diferentes a los requeridos.	<ul style="list-style-type: none"> 57% afirma que siempre se toma en cuenta el personal de los participantes en las asesorías y capacitaciones. 75% opina que siempre se designa otra persona con mismo o parecido perfil. 	Hipótesis rechazada
	Designación de representantes que no tienen la responsabilidad de ejecutar o tomar decisiones cuando es requerido.	<ul style="list-style-type: none"> 72% señaló que designa a otro directivo o técnico del área, cuando no puede asistir. 55% afirma que recibe información oportuna del MAP, relacionadas con las fechas de las actividades. 	Hipótesis rechazada

Encuestados	Hipótesis	Resultados obtenidos	Validación
Usuarios: Analistas y Choferes MAP	Inapropiado diseño de las rutas de transporte.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 70% de los analistas y el 73% de los choferes opina que el diseño de las rutas de transporte está entre regular y malo. ▪ 95.7% de los analistas y el 86% de los choferes piensa que la cantidad de vehículos usados para los servicios externos es insuficiente, por lo que es necesario aumentarla. ▪ 88.6% de los analistas considera que la cantidad de vehículos disponibles actualmente no permite elaborar rutas de transporte eficientes. 	Hipótesis aceptada
	Coordinaciones paralelas entre unidades del MAP (solapamiento de actividades).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 72.9% de los analistas entiende que la demanda de asesorías y capacitaciones es alta y muy alta. ▪ 100% de los choferes opina que la demanda de servicios externos va de media a muy alta. ▪ 72.8% de los encuestados opina que la comunicación entre las unidades está entre regular, mala y muy mala. 	Hipótesis aceptada
	Fallas en la gestión de las personas (descanso, riesgos).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 47.2% de los analistas y 100% de los choferes opina que realiza viajes de larga distancia al interior del país, de manera frecuente. ▪ 72.9% de los analistas y 86% de los choferes considera que ha tenido que viajar al interior del país de manera continua y con mucha frecuencia. ▪ 72.9% de los analistas y 71% de los choferes piensa que nunca o a veces se toman en cuenta los viajes realizados entre semanas, antes de asignar nuevos viajes. ▪ 88% de los analistas y 100% de los choferes considera que la gestión de viáticos está entre muy mala, mala y regular. 	Hipótesis aceptada
Cliente MAP (Encargada de Servicios Generales y Supervisor de Transportación)	Personal insuficiente (Choferes).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambos opinan que la cantidad de Choferes que tienen disponibles en su unidad está por debajo de lo necesario. 	Hipótesis aceptada
	Medios de transporte insuficientes y no aptos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La cantidad de vehículos que tienen disponibles para el traslado del personal es insuficiente, según la opinión de los 2 encuestados. ▪ Los viajes al interior del país representan entre 50 y el 75% del total de viajes realizados. ▪ La región norte es la más visitada por los técnicos del MAP. 	Hipótesis aceptada
	Coordinación de transporte deficiente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consideran que reciben información oportuna sobre los servicios externos (viajes) que deben realizar las unidades del ministerio a veces. 	Hipótesis aceptada

III. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO, PROPUESTA DE VALOR Y PLAN DE ACCIÓN

3.1 Análisis y Diagnóstico

Para el análisis y diagnóstico de los factores internos y externos que pueden impactar de forma positiva o negativa en el rediseño del proceso de asesorías técnicas y capacitaciones del Ministerio de Administración Pública, basado en las tecnologías de la información TIC's, se aplicó un DAFO donde indicamos los aspectos relevantes para poner en marcha este proyecto.

DAFO del proceso de asesorías técnicas y capacitaciones del Ministerio de Administración Pública:

Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Insuficientes recursos tecnológicos. ▪ Facilitadores sin experiencia en capacitaciones en línea. ▪ Inconvenientes en la plataforma virtual usada para las asesorías y capacitaciones. ▪ Escasez de personal. ▪ Deficiente distribución de la carga laboral. ▪ Vehículos insuficientes para suplir a los usuarios sin acceso a internet o sin equipos adecuados. ▪ Resistencia al cambio por parte del personal a implementar nuevos métodos para asesorar y capacitar a las instituciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presupuesto para implementar nuevas tecnologías. ▪ Exclusividad en los temas de asesoría y capacitación. ▪ Personal altamente capacitado en los temas de asesoría y capacitación que son responsabilidad del ministerio. ▪ Capacidad técnica del personal de Tecnología de la Información. ▪ Capacidad de infraestructura física (edificación). ▪ Compromiso del personal con el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Amenazas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambio de directivos en instituciones ya asesoradas y capacitadas. ▪ Masivos despidos del personal entrenado. ▪ Pueblos muy distantes sin acceso a internet. ▪ Falta de capacidad técnica de los usuarios. ▪ Instituciones no preparadas en términos de tecnología. ▪ Resistencia al cambio en las instituciones públicas. ▪ Negativa de las instituciones a cumplir con las disposiciones reglamentarias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incremento de tendencia en capacitaciones en línea. ▪ Disponibilidad en el mercado de softwares y hardwares modernos. ▪ Necesidad de las instituciones de cumplir con las normativas. ▪ Instituciones con herramientas necesarias para recibir asesorías y capacitaciones en línea. ▪ Régimen de consecuencias establecido por la Presidencia de la República, por el cumplimiento o no de los indicadores del SISMAP. ▪ Disponibilidad de fondos de gobiernos extranjeros para apoyar la profesionalización y la reforma de los servicios públicos.

3.2 Modelo de Negocio del Proyecto

Clientes:

Cliente Directo: Ministerio de Administración Pública.

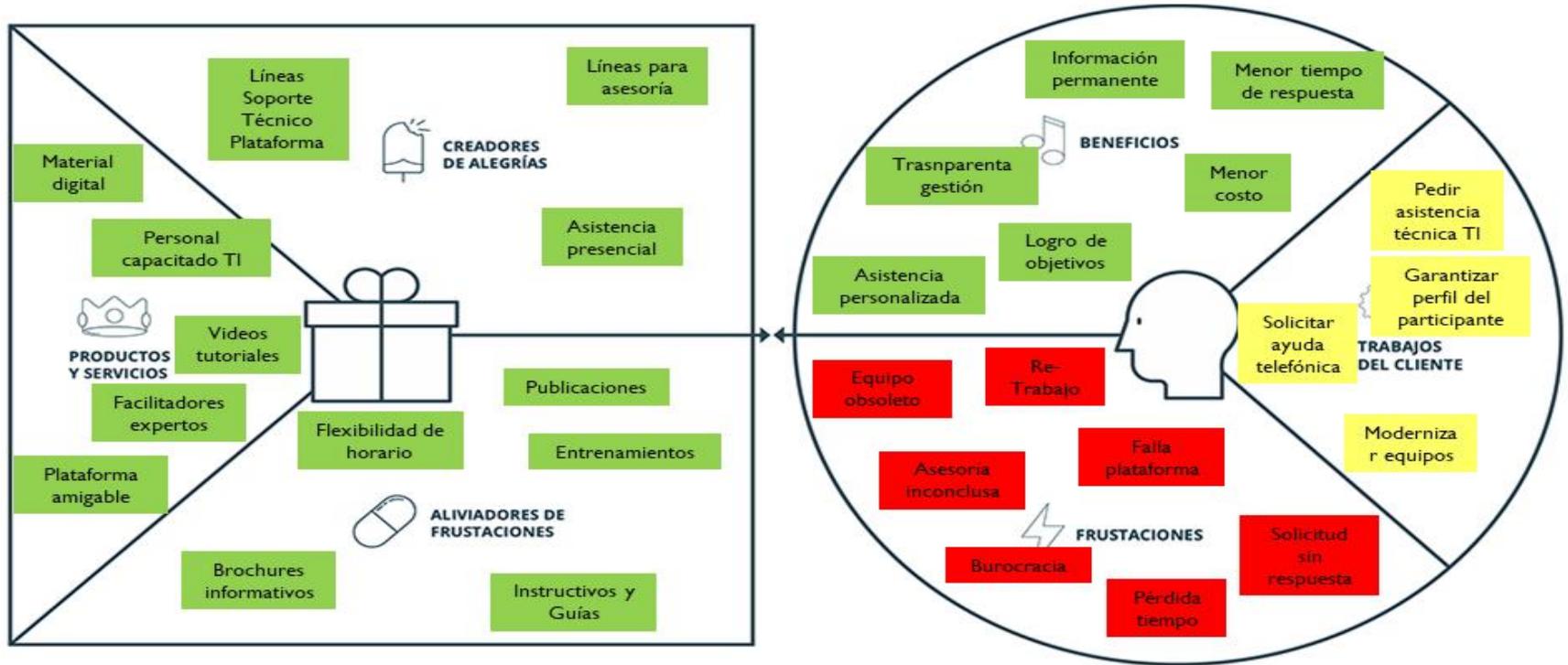
Cliente Interno: Analistas, Técnicos y Choferes del Ministerio de Administración Pública.

Cliente Externo: Instituciones Públicas Centralizadas y Descentralizadas, así como, Gobiernos Locales.

Propuesta de Valor:

- Dar respuesta en menor tiempo a las solicitudes de asesoría realizadas por las Instituciones Públicas.
- Optimizar la utilización de los recursos económicos y humanos dentro del Ministerio de Administración Pública.
- Mejorar los servicios ofrecidos por el Ministerio de Administración Pública.
- Mejorar la Gestión de los Recursos Humanos de las Instituciones Públicas.
- Aumentar el nivel de desempeño en relación con la correcta aplicación de las normas de Función Pública.
- Impulsar el Fortalecimiento Institucional y promover la Profesionalización de la Función Pública.
- Impulsar el cumplimiento de las Leyes 247-12 Orgánica de la Administración Pública, 41-08 de Función Pública, 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, 105-13, de Regulación Salarial.
- Colaborar con la mejora de la calidad de los servicios que ofrecen a sus clientes internos y externos, las Instituciones Centralizadas y Descentralizadas, y los Gobiernos Locales.
- Reducir la falta de transporte para trasladar Analistas y Técnicos al interior del país.
- Reducción de gastos de hospedaje, alimentación y combustible (impacta el medio ambiente) por traslados de Analistas y Técnicos a diferentes localidades.
- Aportar al desarrollo del gobierno electrónico.
- Garantizar el cumplimiento de los servicios de asesorías comprometidos en la Carta Compromiso del Ministerio de Administración Pública.
- Mitigar el riesgo de accidentes de Analistas y Choferes del Ministerio o de las instituciones, en caso de que las asesorías sean in-situ o viceversa.
- Reducción de uso de materiales académicos impresos.
- Materiales e informaciones sobre las normativas establecidas disponibles para los usuarios, en formato digital.
- Aplicación de encuestas en línea para obtener sugerencias y propuestas de mejoras de las jornadas virtuales realizadas.
- Aplicación de encuestas virtuales para el personal Técnico y Analistas del Ministerio de Administración Pública.

Propuesta de Valor - Esquema



Relación con clientes:

- Atención personalizada. Al inicio, al final o dentro del proceso de asesoría y capacitación, por medio de las vías siguientes: virtual, telefónica, correos electrónicos o presencial.
- Reuniones virtuales y periódicas con los Técnicos y Analistas del Ministerio de Administración Pública, para dar seguimiento a los trabajos iniciados.
- Contactos a través de la plataforma seleccionada, a través de la sección definida (foro) para aclarar dudas.
- Acceso a documentos audiovisuales descargables, los cuales podrán estar disponibles porque las asesorías y capacitaciones serán grabadas

Canales:

- Información en línea (plataforma virtual).
- Presencial.
- Correos electrónicos.
- Vía telefónica.
- Página web.

Beneficios:

- Mayor cobertura e implementación de las estrategias diseñadas por el MAP, al tener mayor alcance en instituciones del interior del país.
- Aumentar la productividad del personal del MAP involucrado en las asesorías y capacitaciones impartidas, reduciendo el tiempo invertido en los traslados al interior del país.
- Mejorar el proceso de asesoría y monitoreo del Ministerio, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales definidos en el Plan Estratégico y en el Plan Operativo.
- Ofrecer respuestas a las solicitudes de capacitación en menor tiempo.
- Contribuir a la eficientización del presupuesto del MAP, con relación a los recursos invertidos en las asesorías y capacitaciones de sus temas misionales.
- Impulsar el aprovechamiento de las tecnologías de la información dentro de las instituciones públicas dominicanas.
- Contribuir a la eficientización del proceso de transportación para trasladar Analistas y Técnicos al interior del país.
- Impulsar el fortalecimiento institucional y promover la profesionalización de la función pública, en las instituciones públicas.
- Reducción del consumo de combustible en las capacitaciones del interior (impacto al medio ambiente).
- Reducción del gasto en hospedaje y alimentación de Choferes y Analistas.
- Garantizar el cumplimiento de los servicios de asesorías comprometidos en nuestra Carta Compromiso.
- Reducción de riesgo laboral para personal del MAP que se traslada al interior del país.
- Eliminación del material de asesoría y capacitación impreso (impacto al medio ambiente).
- Uso más eficiente de los vehículos (impacto al medio ambiente).
- Información disponible permanente sobre asesorías estandarizadas.

- Contribuir con el fortalecimiento y la mejora de la gestión de las instituciones, dando como resultado el aumento de la puntuación en los indicadores del SISMAP, lo que contribuye a que los ciudadanos reciban servicios de calidad.
- Certificados entregados de manera digital.

Recursos clave:

- Recursos Humanos: (facilitadores, personal del área de tecnología, Choferes).
- Equipos Tecnológicos: (servidores, equipos de red, aplicaciones, cámaras, micrófonos, computadoras, Software para las asesorías en líneas).
- Recursos Económicos.

Actividades claves:

- Diseño de los modelos de asesorías en línea: según las necesidades de las instituciones y el tema de asesoría, desarrollar esquema y metodología a utilizar para las asesorías en línea.
- Elaborar un programa de asesoría y capacitación: establecer el número de horas y contenido correspondiente a cada asesoría y/o capacitación, dependiendo del módulo correspondiente, por ejemplo: CAF, Concursos Públicos, Cartas Compromiso, Manuales de Cargos, entre otros.
- Adquisición de softwares y hardwares: adquisición de software y de equipos tecnológicos necesarios para la implementación de las asesorías y capacitaciones en línea aplicaciones, laptop, headsets...).
- Publicidad y promoción: dar a conocer en las instituciones públicas los beneficios de la realización de asesorías y capacitaciones en línea, para motivar el uso de la plataforma.
- Entrenamiento a facilitadores: elaborar e implementar un plan de entrenamiento para preparar a los facilitadores en el uso de la plataforma, los beneficios y desafíos de la nueva metodología.
- Entrenamiento para los clientes: elaborar e implementar un plan de entrenamiento para capacitar a los clientes en el uso de la plataforma, los beneficios y desafíos de la nueva metodología.

Asociados claves:

Directos: Oficina Presidencial de Tecnología de la Información, Comité de Gestión de República Digital.

Proveedores de Equipos Tecnológicos: a licitar.

Indirectos: ciudadanos/clientes.

Organismos Internacionales (Unión Europea, fondos especiales, los cuales han sido tradicionales aliados para apoyar proyectos de desarrollo). BID, han ofrecido apoyo para desarrollar soluciones tecnológicas.

Principales costes de esta propuesta:

Costos fijos (personal): personal de las propias direcciones sustantivas, algunas áreas de apoyo y de tecnología de la información.

Costos de equipos: laptop, móviles, equipos de red, headset y otros gastos de estructura.

3.3 Plan de Acción

Partiendo de la investigación y toma de datos, además del análisis diagnóstico (DAFO) realizado al proceso de asistencia técnica para la asesoría y capacitación de las instituciones públicas, se confirmaron varias problemáticas que permitieron validar el objetivo y crear las estrategias, actividades, tareas e indicadores necesarios para poner en marcha el presente proyecto.

3.3.1 Alcance

El proyecto MAP On-line se desarrollará desde las instalaciones del Ministerio de Administración, iniciando en el año 2020 con la inversión inicial, los entrenamientos al personal involucrado, y la adquisición de equipos.

En una primera etapa se piensa implementar en el 60% de las instituciones públicas, comenzando por la ciudad de Santiago de los Caballeros, por ser la más grande del país, la que más instituciones públicas tiene y la de mayor importancia económica, luego de Santo Domingo de Guzmán, capital de la República Dominicana. Los resultados de esta primera etapa se perfilan para el año 2021.

En el segundo año del proyecto (2022) se espera impactar un 30% adicional de las instituciones públicas, y en el último año (2023) se espera completar el 100% de las asesorías en todos los entes y órganos de la administración.

3.3.2 Objetivo General

Rediseñar el proceso de asistencia técnica para la asesoría y capacitación de las instituciones públicas que solicitan servicios al Ministerio de Administración Pública, basado en el aprovechamiento de las tecnologías de la Información (TIC's), con especial atención, comenzando con las instituciones ubicadas en la región norte del país.

3.3.3 Objetivos Específicos

- a) Reducir el tiempo de respuesta de las solicitudes de asesorías y asistencias técnicas de las instituciones públicas.

Indicador: capacitaciones realizadas en 10 días laborables.

- b) Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos del Ministerio de Administración Pública.

Indicadores:

- Nivel de satisfacción usuarios internos 95%

- Nivel de satisfacción usuarios externos 95%
- c) Impulsar el cumplimiento de los plazos establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Indicador: 100% de solicitudes atendidas dentro del plazo.
- d) Reducir en por lo menos el 50% la cantidad de gestiones administrativas que se desprenden del proceso actual.
- Indicadores:
- Solicitudes de viáticos.
 - Solicitudes de servicios de transporte.
 - Solicitudes de material gastable impreso.
 - Coordinaciones de viajes en conjunto con varias áreas.
 - Coordinaciones de viajes en conjunto con otras instituciones rectoras de indicadores del SISMAP.

3.3.4 Análisis de Estrategias, actividades y tareas

Para poder lograr los objetivos del proyecto, se definieron seis (6) estrategias principales, de las cuales se desprenden once (11) actividades con sus respectivas tareas, todas plasmadas en el Plan de Acción Proyecto MAP On-Line, en donde, además, están los indicadores de cada actividad y los responsables para su cumplimiento.

- 1) Disponer de una plataforma digital que permita realizar asesorías y capacitaciones en línea.
 - a. Definir los criterios básicos requeridos por el Ministerio, para realizar las asesorías y capacitaciones en línea.
 - b. Analizar las diferentes plataformas existentes en el mercado que ofrecen los servicios requeridos para llevar a cabo el proyecto.
 - c. Identificar junto a la Dirección de TI del Ministerio, las condiciones técnicas y la infraestructura necesaria para la implementación de la plataforma requerida.
 - d. Seleccionar la plataforma más idónea, atendiendo a los criterios funcionales y técnicos definidos.
 - e. Gestionar la adquisición o la contratación de los servicios de la plataforma seleccionada.

Responsable: Equipo de gestión MAP On-Line (Dirección de Tecnología de la Información y representantes de las unidades sustantivas del Ministerio que ofrecen asesorías y capacitaciones).

- 2) Crear un repositorio de documentos digitales que sirvan de base para la Biblioteca Virtual.
 - a) Digitalizar todo el material utilizado en las asesorías y capacitaciones que aún no se encuentren en este formato.
 - ✓ Subir a la Web material actual que se encuentra en forma digital.
 - ✓ Digitalizar material que aún no esté en dicho formato.

- b) Crear material de inducción para el uso de la plataforma (guía y video informativo).
 - ✓ Elaborar nuevo material instructivo (guía) para el uso de la plataforma en línea.
 - ✓ Crear y subir video tutorial para instruir el uso de la plataforma.

Indicador: % de material digital necesario, cargado a la Web.

Responsables: Direcciones de Áreas.

3) Diseñar los módulos o formatos estandarizados de asesorías en línea.

- a) Definir formato estandarizado.
- b) Clasificar las asesorías por tema.
- c) Desarrollar la metodología dependiendo del tema (videos pregrabados, instructivos o videos en vivo).
- d) Elaborar un programa (módulo) para cada tema: número de horas y agenda de cada clase, dependiendo del tema a trabajar.

Indicador: No. de programas (módulos) creados con sus videos y material asignado.

Responsables: Directores de Áreas Sustantivas.

4) Gestionar los Recursos Humanos del MAP que utilizarán la plataforma y comprar el hardware o licencia a utilizar (laptops y headsets).

4.1 Gestionar Recursos Humanos del MAP.

- a) Seleccionar personal de la Dirección de Tecnología de la Información que fungirá como Soporte Técnico en los procesos de asesorías técnicas.
- b) Seleccionar el personal que fungirá como Facilitador en la plataforma.
- c) Entrenar personal Facilitador seleccionado.

Indicador: % de Facilitadores entrenados con perfil creado en la plataforma MAP On-Line.

Responsables: Dirección de Recursos Humanos y Direcciones de Áreas Sustantivas.

4.2 Comprar y asignar el hardware a utilizar.

- a) Comprar equipos y periféricos (laptops y headsets).
- b) Instalar equipos y periféricos a empleados del MAP que serán Facilitadores dentro de la plataforma.

Indicador: % de Facilitadores con equipos asignados.

Responsables: División de Compras y Dirección de Tecnología de la Información.

5) Realizar pruebas piloto con personal interno del MAP.

- a) Seleccionar tema (módulo) para la prueba.
- b) Seleccionar personal para realizar prueba.
- c) Seleccionar y adecuar escenario para las transmisiones.
- d) Iniciar pruebas.

e) Realizar mejoras en caso necesario.

Indicadores:

1. No. de pruebas internas realizadas.
2. Cantidad de mejoras implementadas.

Responsable: Dirección de Tecnología de la Información y Direcciones de Áreas involucradas en pruebas.

6) Socializar e implementar la plataforma en las instituciones públicas.

6.1 Socializar la plataforma en las instituciones públicas.

- a) Clasificar las instituciones por categoría y regiones del país (Ministerios, Direcciones Generales, Institutos, entre otras).
- b) Definir estrategia de socialización y medios de comunicación a utilizar (tradicionales, redes sociales, otros).
- c) Crear cronograma para promover la plataforma por grupos de instituciones.
- d) Socializar con las instituciones MAP On-Line.

Indicador: No. de instituciones que asistieron a socializaciones MAP On-Line realizadas.

Responsables: Departamento de Comunicaciones y Direcciones de Áreas Sustantivas.

6.2 Implementar el proyecto MAP On-Line en las instituciones determinadas (punto 3.3.1)

Indicador: Cantidad de instituciones implementando piloto MAP On-Line.

Responsables: Dirección de Tecnología de la Información y Direcciones de Áreas Sustantivas.

Con la realización de las actividades y tareas definidas, fruto de las estrategias para la implementación del proyecto y partiendo del flujograma actual del proceso para la realización de asesorías y capacitaciones del Ministerio de Administración Pública (Anexo 12), se creó un flujograma propuesto tomando en cuenta el rediseño del proceso de asesorías técnicas y capacitaciones, basado en las tecnologías de la información y Comunicación (TIC's) (Anexo 13).

PLAN DE ACCIÓN PROYECTO MAP ON-LINE

Objetivo	Estrategias	Actividades	Tareas	Fecha		Indicador	Responsables
				Inicio	Fin		
Rediseñar el proceso de asistencia técnica para la asesoría y capacitación de las instituciones públicas que solicitan servicios al Ministerio de Administración Pública, basado en el aprovechamiento de las tecnologías de la Información (TIC), con especial atención en las instituciones ubicadas en la región norte del país.	1. Disponer de una plataforma digital que permita realizar asesorías y capacitaciones en línea.	1. Implementar plataforma digital que permita realizar asesorías y capacitaciones en línea.	1. Definir los criterios básicos requeridos por el ministerio para realizar las asesorías y capacitaciones en línea. 2. Analizar las diferentes plataformas existentes en el mercado que ofrecen los servicios requeridos para llevar a cabo el proyecto. 3. Identificar junto a la Dirección de TI del Ministerio las condiciones técnicas y la infraestructura necesaria para la implementación de la plataforma requerida. 4. Seleccionar la plataforma más idónea de acuerdo a los criterios funcionales y técnicos definidos. 5. Gestionar la adquisición o la contratación de los servicios de la plataforma seleccionada.	Jun-20	Dic-2020	No. de opciones y facilidades de la plataforma MAP On-line.	Equipo de Gestión MAP on-Line (Dirección de Tecnología de la Información representantes de las unidades sustantivas del Ministerio que ofrecen asesorías y capacitaciones)
	2. Crear biblioteca virtual.	1-Digitalizar material utilizado en asesorías que aún no se encuentren en este formato.	1. Subir a la plataforma material actual que se encuentra en forma digital. 2. Digitalizar material que aún no esté en dicho formato.	Nov-20	Ene-2021	% de material digital necesario, cargado a la web.	Departamento de Documentación e Información, Departamento de Comunicaciones y la

PLAN DE ACCIÓN PROYECTO MAP ON-LINE

Objetivo	Estrategias	Actividades	Tareas	Fecha		Indicador	Responsables
				Inicio	Fin		
		2-Crear material de inducción para el uso de la plataforma (guía y video informativo).	1. Elaborar nuevo material instructivo (guía) para el uso de la plataforma en línea. 2. Crear y subir video tutorial para instruir el uso de la plataforma.				Unidad de Publicaciones.
	3. Diseñar los módulos de asesoría en línea.	1-- Definir formato estandarizado, clasificar asesorías por tema, desarrollar la metodología (videos pregrabados, instructivos o videos en vivo) y Elaborar un programa para cada tema: número de horas y agenda de cada clase.	1. Definir formato estandarizado. 2. Clasificar las asesorías por tema. 3. Desarrollar la metodología dependiendo del tema (videos pregrabados, instructivos o videos en vivo). 4. Elaborar un programa para cada tema: número de horas y agenda de cada clase, dependiendo del tema a trabajar.	Nov-20	Ene-2021	No. de programas (módulos) creados con sus videos y material asignado.	Direcciones de Áreas Sustantivas.
	4. Gestionar el Recurso Humano del MAP que utilizará la plataforma y comprar el hardware a	1-Gestionar el Recurso Humano del MAP.	1. Seleccionar personal de DTIC que fungirá como soporte técnico. 2. Seleccionar el personal que fungirá como facilitador en la plataforma. 3. Entrenar personal facilitador seleccionado.	Sep-20	Dic-2020	% de facilitadores entrenados con perfil creado en la plataforma MAP On-line.	Dirección de Recursos Humanos y Direcciones de Áreas Sustantivas.

PLAN DE ACCIÓN PROYECTO MAP ON-LINE

Objetivo	Estrategias	Actividades	Tareas	Fecha		Indicador	Responsables
				Inicio	Fin		
	utilizar (laptops y headset).	2-Comprar y asignar el hardware a utilizar.	1. Comprar equipos periféricos (laptops, y headset). 2.- Instalar equipos y periféricos a empleados del MAP que serán facilitadores dentro de la plataforma. 3. Crear inventario de equipos para reemplazo.	Sep-20	Dic-2020	% de facilitadores con equipos asignados.	División de compras y Dirección de Tecnología de la Información.
	5. Realizar pruebas pilotos.	1-Realizar pruebas pilotos del sistema con personal interno.	1. Seleccionar tema (módulo) para la prueba. 2. Seleccionar personal para realizar prueba. 3. Seleccionar y adecuar escenario para las transmisiones. 4. Iniciar prueba. 5. Realizar mejoras en caso necesario.	Dic-2020	Ene-2021	1. No. de pruebas internas realizadas. 2. Cantidad de mejoras implementadas.	Dirección de Tecnología de la Información y Direcciones de áreas involucradas en pruebas.
	6. Socializar e implementar la plataforma en las instituciones públicas.	1. Socializar la plataforma en las instituciones públicas	1. Clasificar las instituciones por categoría. (Ministerios, Direcciones Generales, Institutos, etc.). 2. Definir estrategia de socialización y medios de comunicación a utilizar (tradicionales, redes sociales, otros).	Ene-2021	Ene-2021	No. de instituciones que asistieron a socializaciones realizadas.	Departamento de Comunicaciones y Direcciones de Áreas Sustantivas.

PLAN DE ACCIÓN PROYECTO MAP ON-LINE

Objetivo	Estrategias	Actividades	Tareas	Fecha		Indicador	Responsables
				Inicio	Fin		
			3. Crear cronograma para promover la plataforma por grupos de instituciones. 4. Socializar con las instituciones MAP On-Line.				
		2. Implementar la plataforma en las instituciones públicas.	1. Implementar la plataforma MAP On-line en las instituciones siguiendo la relación explicada en el alcance (60%, 90% y 100% del 2021 al 2023	En-2021	Mar-2023	Cantidad de instituciones implementando piloto MAP Online.	Dirección de Tecnología de la Información y Direcciones de Áreas Sustantivas.

3.4 Catálogo de Asistencias Técnicas

Los servicios que ofrece el Ministerio de Administración Pública fueron clasificados como: talleres, asesorías y charlas, tomando en cuenta las características de la asistencia técnica que se ofrece a las instituciones públicas en cada servicio.

No.	Nombre del Servicio	Descripción	Unidad Responsable
1	Asistencia Técnica para la Autoevaluación con el Modelo CAF. (Charla y Taller).	Promover la gestión de calidad en la Administración Pública, a través de la implementación del Modelo de Excelencia “Marco Común de Evaluación” (CAF), mediante Decreto No. 211-10 e impulsar la Evaluación del Desempeño Institucional de las entidades del Estado, en base al cumplimiento de indicadores que se derivan de la Ley No. 41-08 de Función Pública y otras normativas.	Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional
2	Asistencia Técnica para la elaboración del Plan de Mejora Institucional. (Charla y Taller).	Brindar asistencia técnica a las instituciones públicas en la elaboración e implementación del Plan de Mejora Institucional.	
3	Asesoría y Asistencia Técnica SISMAP Poder Ejecutivo. (Charla de socialización).	Dar a conocer a las instituciones los indicadores del SISMAP Poder Ejecutivo, evidencias a remitir al Ministerio, fecha de vencimiento y status del indicador al momento de vencer una evidencia.	
4	Asistencia Técnica para la elaboración del Plan de Mejora Institucional. (Charla y Taller).	Brindar asistencia técnica a las instituciones públicas en la elaboración e implementación del Plan de Mejora Institucional.	
5	Asesoría Técnica para la aplicación de Encuestas de Satisfacción Ciudadana.	Asesoría metodológica para la realización de encuestas institucionales, con la finalidad de medir la satisfacción de los ciudadanos, respecto a los servicios públicos ofrecidos por la institución. Ley No. 41-08 de Función Pública y Resolución No. 03-2019.	Dirección de Gestión y Ciudadanía
6	Taller sobre Evaluación del Desempeño.	Realización de capacitación sobre el Subsistema de Evaluación del Desempeño Laboral impartida por los Analistas de la DIRSED del Ministerio de Administración Pública. Ley No. 41-08 de Función Pública y Reglamento No. 524.	Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño

No.	Nombre del Servicio	Descripción	Unidad Responsable
7	Asesoría para la realización de Concursos Públicos.	Realización de capacitación acerca del Reglamento No. 251-15, para comprender los requerimientos legales para la realización de Concursos Públicos, para llenar vacantes en Cargos de Carrera. Adicional a eso, los Analistas de la DIRSED acompañan a las instituciones durante la realización de los concursos.	
8	Asistencia Técnica en la elaboración de Carta Compromiso. (Charla y Taller).	Acompañamiento que se ofrece a los comités de calidad de las instituciones durante el proceso de elaboración e implementación de las cartas compromiso al ciudadano. Ley No. 41-08 de Función Pública y Decreto No. 211-10.	Dirección de Simplificación de Trámites
9	Asistencia Técnica en Simplificación de Trámites. (Charla y Taller).	Acompañamiento que se ofrece a los Comités de Calidad de las instituciones durante el desarrollo de Simplificación de los Procesos Institucionales. Ley No. 41-08 de Función Pública y Decreto No. 229-18.	
10	Taller para realización Memoria de Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias.	Por medio a este servicio, el Ministerio de Administración Pública pone en manos de las instituciones solicitantes, el conocimiento y las herramientas para poder presentar de forma adecuada, una memoria de postulación con todos los estándares requeridos. Ley No. 41-08 de Función Pública y Decreto No. 211-10.	Coordinación del Premio Nacional a la Calidad
11	Talleres de la Ley No 41-08 de Función Pública.	Capacitar a servidores públicos de los entes y órganos de la Administración Pública u otras instituciones de la Sociedad Civil o Academia, en materia de la Ley No. 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos de Aplicación.	Dirección de Sistemas de Carrera
12	Asesoría para el Diseño de Carreras Especiales.	Colaborar y asesorar a las instituciones públicas del Estado donde las Carreras Especiales ya existen; así como donde se van a crear para la implementación y desarrollo de esta. Ley No.41-08 de Función Pública y sus reglamentos.	

No.	Nombre del Servicio	Descripción	Unidad Responsable
13	Asesoría para rediseño de Estructura Organizativa y elaboración de Manuales de Funciones.	Asesorar a las instituciones públicas en el diseño y rediseño de sus Estructuras Organizativas, Manuales de Organización y de Funciones con sus correspondientes procesos y estándares. Ley No. 41-08 de Función Pública y Ley No. 247-12.	Dirección de Diseño Organizacional
14	Análisis y Descripción de Cargos.	Asesorar las instituciones y realizar levantamiento de información de la función de Recursos Humanos y elaboración de informe.	Dirección de Análisis del Trabajo y Remuneraciones
15	Asistencia Técnica para la revisión de Planificación de Recursos Humanos.	Revisión y Aprobación de la Planificación de los Recursos Humanos.	
16	Asesoría en Materia Salarial.	Orientar a las instituciones sobre las disposiciones de la Ley Núm. 105-13, de Regulación Salarial del Sector Público y Revisión y Validación Propuesta Salarial.	
17	Asesoría y acompañamiento en la aplicación de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.	Asesorar a las instituciones sobre la importancia de aplicar las Encuestas de Clima Organizacional. (Reuniones virtuales y talleres).	Dirección de Gestión del Cambio
18	Taller Asociaciones de Servidores Públicos: Comité Gestor y Registro de ASP.	Taller para conformación de Asociaciones de Servidores Públicos en las instituciones del Estado, en virtud de lo dispuesto en la Constitución y la Ley No. 41-08 de Función Pública, a fin de garantizar los derechos colectivos de los Servidores Públicos.	Dirección de Relaciones Laborales
19	Taller Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo en la Administración Pública (Salud Ocupacional).	Asesorar y establecer en las instituciones, el protocolo de las actividades que garanticen condiciones de salud y ambientes de trabajo saludable; así como las intervenciones de promoción y prevención de las enfermedades y los accidentes laborales de las personas que trabajan en la Administración Pública.	
20	Taller Resolución de Conflictos en Comisión de Personal.	Garantiza el derecho que otorga la Ley No. 41-09 de Función Pública a los funcionarios o servidores públicos y a la Administración Pública, mediante la Resolución Alternativa de Conflictos, conforme a las disposiciones	

No.	Nombre del Servicio	Descripción	Unidad Responsable
		de la referida ley y sus reglamentos complementarios de Relaciones Laborales.	
21	Asistencia Técnica Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP).	Es un sistema de información integrada de Recursos Humanos y Nómina, cuya plataforma tecnológica se administra de forma centralizada en el MAP y permite contar con informaciones acerca de la cantidad y calidad de los empleados públicos del Estado Dominicano. En este sistema, los procesos son manejados de forma descentralizada por las instituciones, quienes son dueños de los datos que operan.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
22	Asesoría y Asistencia Técnica SISMAP Municipal.	Dar a conocer a las instituciones los indicadores del SISMAP Municipal, evidencias a remitir al Ministerio, órganos rectores responsables de validar las evidencias de los indicadores bajo su responsabilidad.	Dirección de Gestión del Desarrollo Local

3.5 Análisis del Talento Humano

El personal del Ministerio de Administración Pública es el ente más valioso para la implementación del proyecto, cuenta con una Estructura Organizativa (Anexo 14) en la cual sólo es necesaria la designación de un Coordinador del Proyecto de Asesorías y Capacitación en Línea, el cual ha sido agregado en la Estructura Organizativa propuesta para la implementación del proyecto. (Anexo 15).

Es necesario un liderazgo enfocado en resultados, porque existe la posibilidad de que en algunos casos las asesorías y capacitaciones en línea se puedan realizar desde sus hogares (Teletrabajo).

El personal cuenta con las competencias necesarias para el éxito del proyecto. Los perfiles de puestos definidos por el Ministerio de Administración Pública concuerdan con los perfiles definidos para la implementación y éxito del proyecto. (Anexo 16)

Capacitación de Técnicos y Analistas

Para fortalecer las competencias y cualificaciones profesionales del personal que tendrá participación en la implementación del proyecto, hemos planificado jornadas de capacitaciones y entrenamientos, en las cuales se tomarán en consideración a aquellos que no hayan tenido experiencias en herramientas en línea.

- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Atención al usuario
- ✓ Uso de plataformas Online
- ✓ Oratoria

IV. IDENTIFICAR Y CUANTIFICAR LOS BENEFICIOS DEL PROYECTO

4.1 Beneficios

4.1.1 Beneficios cuantificables

Como se ha podido ver hasta el momento, el proyecto MAP ON LINE tiene muchos beneficios para el cumplimiento de la misión del Ministerio de Administración Pública (MAP). Afortunadamente, muchos de estos beneficios pueden expresarse en términos económicos, mostrando resultados muy motivadores.

Es importante señalar que los beneficios cuantificables tienen que ver con los ahorros que se derivan de la implementación del proyecto y no propiamente con ingresos, ya que los servicios prestados desde el Ministerio de Administración Pública son gratis.

En el siguiente cuadro se detallan los montos acumulados tomando en cuenta una lista de gastos que serían eliminados por completo o reducidos a su mínima expresión con la implementación del proyecto. Los datos aportados se realizan a partir de gastos realizados en el año 2019.

Beneficios	Montos
Ahorro del tiempo (gasto salario) empleado en carretera por los analistas en viajes al interior para impartir talleres, charlas o brindar asesorías. Se calcula 1,758 “horas hombres” de analistas, con un costo promedio de \$557 por hora, durante el año 2019. (Tabla I)	RD\$979,199.15
Ahorro del tiempo (gasto salario) empleado en carretera por los choferes en viajes al interior para transportar a los analistas. Se calcula 2,344 “horas hombres” de choferes con un costo promedio de \$218 por hora, durante el año 2019. (Tabla I)	RD\$510,922.98
Ahorro en gastos de viáticos empleados en viajes al interior. Se hace una estimación de los viáticos pagados a choferes y analistas. (Tabla II).	RD\$1,318,500.00
Ahorro en gastos de combustible por viajes. Se estima una reducción de 101,712.86 kilómetros de viajes, según datos del año 2019. (Tabla III)	RD\$714,837.96
Disminución del gasto en mantenimiento de vehículos. (Tabla IV)	RD\$559,373.57
Ahorro en tiempo empleado en la gestión de viáticos. Se estima un costo promedio de “horas hombres” de RD\$537 y un máximo de 30 minutos para cada expediente (293) de viáticos de viajes al interior para asesorías y talleres. (Tabla V)	RD\$81,599.93
Ahorro en la gestión de transportación. Se estima una reducción de 97.67 horas hombres, a un costo de RD\$216.7. (Tabla VI)	RD\$21,164.12
Total de ahorros	RD\$4,185,597.71

Aunque la estimación de beneficios (reducción de gastos) mostrada previamente despliega solo las cantidades del año 2019, en las siguientes tablas se puede observar, además, las tendencias de los gastos, horas de trabajo, cantidad de viajes para talleres, entre otros, de los últimos tres años. En todos los casos se observa un aumento en las cantidades de las variables entre un año y otro.

TABLA I
Cantidad de viajes para impartir talleres o realizar asesorías en el interior y
Cálculo de horas hombres empleadas en los viajes

Costo horas hombres = viajes X horas promedio X salarios por hora de los involucrados	
Costo horas salario promedio analistas	RD\$557.00
Costo horas salario promedio analistas	RD\$217.97

	2017	2018	2019
Viajes Analistas y Técnicos	208	242	293
Horas promedio/viajes analistas (ver notas)	6	6	6
Total horas hombres analistas	1,248	1,452	1,758
Horas promedio/viajes choferes (ver notas)	8	8	8
Total horas hombres choferes	1,664	1,936	2,344
Monto horas hombres analistas	RD\$695,131.14	RD\$808,758.34	RD\$979,199.15
Monto horas hombres choferes	RD\$362,703.00	RD\$421,990.99	RD\$510,922.98
Total montos horas hombres	RD\$1,057,834.14	RD\$1,230,749.33	RD\$1,490,122.13
Incremento	-	14%	17%

Fuente: construcción propia con datos de la Dirección Administrativa y Financiera del Ministerio de Administración Pública (MAP).

Notas:

Los datos se toman de un extracto de la nómina del mes de abril de 2020, tomando en cuenta 111 analistas y coordinadores de las áreas sustantivas. (Ver Anexo 17).

En el caso de los analistas, se estima solo el tiempo en carretera, ya que para los fines del proyecto el tiempo que se invierta en las charlas y talleres se utilizará de todos modos cuando sean “on line”. Es decir, el tiempo de los talleres no será un ahorro, a diferencia del de los viajes.

En el caso de los choferes, se les suma dos horas al tiempo promedio de los viajes, ya que en el tiempo empleado por los analistas en la realización de los talleres ellos deben esperar a los analistas (es tiempo muerto).

TABLA II
Cálculo de viáticos pagados a analistas y choferes por viajes

	2017	2018	2019
Viajes analistas y choferes	208	242	293
Montos de viáticos en viajes (con dormida o no), con un gasto promedio por analista de RD\$2,500.00	RD\$520,000.00	RD\$605,000.00	RD\$732,500.00
Montos promedios de viáticos en viajes (con dormida o no) con un gasto promedio por chofer de \$RD2,000.00	RD\$416,000.00	RD\$484,000.00	RD\$586,000.00
Total estimado de pago de viáticos a analistas y choferes	RD\$936,000.00	RD\$1,089,000.00	RD\$1,318,500.00

Fuente: construcción propia con datos suministrado por la Dirección Administrativa y Financiera (DAF), y a partir de Resolución 14-2016 (ver Anexo 18).

TABLA III
Cálculo de combustible gastado en viajes al interior del país para impartir talleres, charlas y ofrecer asesorías

Datos:

Kilómetros promedios en viajes al interior: 347.14
Gasto promedio en combustible por viaje al interior: RD\$2,439.72

Años	2017	2018	2019
Viajes al interior para impartir talleres y/o asesorías	208	242	293
Gasto estimado de combustible	RD\$507,461.76	RD\$590,412.24	RD\$714,837.96
Cantidad de kilómetros en viajes	72,205.71	84,008.57	101,712.86

Fuente: construcción propia, a partir de información suministrada por la DAF y cálculos basados en precios de combustibles en el 2019 (Ministerio de Industria y Comercio) y rendimiento de vehículos en carretera. (Ver Anexo 19).

TABLA IV

Cálculo de mantenimiento de vehículos en relación con los viajes al interior por asesorías y talleres

Descripción actividad	2017	2018	2019
Total de viajes realizados (muchos viajes no son para impartir talleres)	400	463	562
Viajes al interior para impartir talleres y/o asesorías	208	242	293
Gasto total de mantenimiento de vehículos	RD\$802,544.95	RD\$1,051,806.76	RD\$1,072,928.15
Gasto de mantenimiento por cada viaje	RD\$2,006.36	RD\$2,271.72	RD\$1,909.12
Estimación de gasto total de mantenimiento por viajes para impartir talleres y/o asesorías	RD\$417,323.37	RD\$549,756.45	RD\$559,373.57

Fuente: construcción propia, a partir de datos suministrados por la Dirección Administrativa y Financiera del MAP.

TABLA V
Cálculo del gasto estimado de la gestión de viáticos

	2017	2018	2019
Cantidad de viajes realizados por analistas para impartir talleres/asesoría	208	242	293
Gasto promedio "horas hombre" empleadas en la gestión de los viáticos	RD\$57,927.59	RD\$67,396.53	RD\$81,599.93

Fuente: construcción propia, a partir de investigación sobre el tiempo de intervención de cada analista (salario hora promedio \$537) en la gestión de viáticos. Se estima 30 minutos por la suma de todos los participantes.

TABLA VI
Determinación de horas hombres empleadas, según salarios de los involucrados

	Tareas	Tiempo por Expediente	Salario por hora
Supervisor de Transportación	Organización de calendario	10 minutos	RD\$317.26
Auxiliar Administrativo	Recepción y Archivo de Solicitudes	5 minutos	RD\$181.70
Choferes	Recarga combustible y limpieza de vehículos	5 minutos	RD\$151.13
Total tiempo en horas		0.33	
Salario promedio intervinientes			RD\$216.70

	2017	2018	2019
Cantidad de viajes realizados por analistas para impartir talleres/asesoría	208	242	293
Total de "horas hombres" en gestión del transporte para viajes de analistas	69.33	80.67	97.67
Gasto promedio "horas hombre" de la gestión del transporte	RD\$15,024.36	RD\$17,480.26	RD\$21,164.12

Fuente: construcción propia, a partir de información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera del MAP, e investigando acerca del proceso de gestión de transportación con todos los intervinientes.

Según se puede observar, en los últimos tres años ha habido una tendencia al aumento en todas las variables estudiadas en las tablas previas, lo cual permite inferir que en los años siguientes estos gastos se mantendrán en aumento, ya que no se prevé un cambio a la baja de estas variables (cantidad de viaje, precio de los combustibles, salarios...). El aumento en las variables nos muestra que la implementación del proyecto generaría cada año un ahorro de la misma dimensión que el aumento que sufran los gastos que se suprimirían.

4.1.2 Mejoras estimadas en indicadores (Balanced Score Card)

Para resumir las mejoras planteadas en el proyecto, se hace uso de un Cuadro de Mando Integral (Balanced Score Card), a fin de dejar expresadas de manera clara y precisa las variaciones esperadas en algunos indicadores cuantitativos y cualitativos afectados por la puesta en marcha del proyecto. El Cuadro de Mando Integral permite tener una visión acabada de los indicadores más relevantes que tienen que ver con una organización, abarcando las Finanzas, los Procesos, el Personal/aprendizajes

y los Clientes. A fin de ampliar la visión sobre los efectos positivos del proyecto, se expresan algunas de las principales mejoras esperadas en los siguientes indicadores:

Tabla VII

Finanzas:			Clientes:		
Indicadores	Antes	Después	Indicadores	Antes	Después
Gastos Viáticos (RD\$)	1,318,500.00	0	Tiempo de respuestas promedio a solicitudes de asesoría.	20 días	7 días
Gastos en mantenimiento vehículos (RD\$)	559,373.57	0	Montos estimados gastados en Coffee Break y/o alimentos. (RD\$). Esos son gastos de los clientes. % de clientes satisfechos con la rapidez de respuesta.	60,000.00	0
Gastos en combustible en viajes para talleres y asesorías (RD\$)	714,837.96	0			
Gastos en “horas hombres” empleadas en talleres y asesorías (RD\$)	979,199.15	0			
Gasto en “horas hombres” de choferes acompañan en asesoría y talleres (RD\$)	510,922.98	0			
				85%	95%

Procesos Internos:			Personal /aprendizajes:		
Reducción de riesgos de accidentes en viajes.	5	0	Cantidad de empleados involucrados en un taller y o asesoría.	2	1
Cantidad de trámites por viajes.	4	0	Porcentaje de horas de viajes no productivas.	60%	0
Cantidad de Talleres y asesorías impartidos en un año.	293	350	Cantidad de kilómetros recorridos (la disminución aumenta la calidad de vida de los colaboradores)	101,712.86	0
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes.	25 días laborables	10 días laborables			

4.1.3 Financiación del proyecto

Los servicios de asesorías ofrecidos por el Ministerio de Administración Pública no tienen costos para las instituciones. Se sustentan en el presupuesto fiscal asignado al Ministerio. No obstante, en la organización se cuenta con apoyo de los fondos de la Unión Europea, los cuales llegan a través de varios programas que tradicionalmente han servido de apoyo a los planes relacionados con el fortalecimiento de las instituciones públicas y a la profesionalización de la función pública en la República Dominicana.

Además, haciendo acopio de los beneficios de programas de inversión del Banco Internacional de Desarrollo, desde el cual, a la fecha, se ha mostrado la intención de financiar proyectos de impacto que involucren el uso de las tecnologías de la información en el desarrollo de la administración pública, entendemos que el proyecto tiene méritos suficientes para ser considerado dentro de uno de estos programas.

4.2 Inversión / Costo Total / Costo de Operaciones

El proyecto MAP On-line tiene una serie de costos asociados que comprenden la inversión inicial y el costo de operaciones. En la siguiente tabla se expresan los números que nos permiten verificar los montos. (Ver Anexo 21)

Actividad	Costo Año	Frecuencia
Compra de licencia de plataforma para asesorías en línea Zoom Business, con 10 anfitriones US\$199.9/mes (tasa del dólar 59. /1). Válida por un año.	RD\$141,529.20	Anual
Compra de 15 Dell Laptops Inspiron 3467 14" 15 1035G1 (RD\$52,115.00 c/u). Una por cada área que ofrece servicios de asesoría más tres de reserva para cubrir empalmes de horas en talleres	RD\$781,725.00	Cada 4 años
Compra de 15 headsets Logitech H151 (RD\$1,475 c/u)	RD\$22,125.00	Anual
Diseño de módulos y formatos estandarizados de asesorías y talleres en línea (8 horas hombres de tres analistas, calculadas a RD\$537/h promedio) (537 X 8 X 3)	RD\$12,888.00	1 vez
Entrenar al personal en el uso de la plataforma (4 horas, facilitador y 4 horas de 40 analistas) (537 x 4)+(4 x 40 x 537) + "Coffe Break" (RD\$25,000)	RD\$113,068.00	1 vez
Contratación de Coordinador de salas Virtuales (\$119,561.51 al mes, incluye todos los beneficios de un empleado fijo, pero el salario mensual es de \$80,000.00). (Ver cálculos en Anexo 17)	RD\$1,434,738.00	Permanente
Creación de un video tutorial para las instituciones, para aprendizaje del uso de la plataforma virtual en los talleres y asesorías.	RD\$10,000.00	1 vez
Total inversión del primer año	RD\$2,516,073.20	

La inversión y gastos (RD\$2,516,073.20) que genera este proyecto representan mucho menos de un 0.25% del presupuesto del Ministerio de Administración Pública (RD\$978,675,804.00 en el año 2020). Vista sin calcular los beneficios cuantificables del proyecto, y solo considerando los beneficios cualitativos, esta suma resulta ser insignificante dentro del presupuesto, más aún cuando se considera que se emplearía en una de las actividades relacionadas a la función sustantiva del órgano; no obstante, para sumar a la viabilidad del proyecto, cuando se comparan la inversión y los gastos que genera, con el ahorro que produce, se concluye que es viable. En la próxima sección se puede ver con más detalles.

4.3 Rentabilidad del Proyecto

Aunque el proyecto MAP On-line no supone ingresos para el Ministerio de Administración Pública, dada la naturaleza de los servicios, los cuales gozan de gratuidad, tiene un impacto positivo en la gestión del presupuesto institucional que se muestra a continuación, ya que genera ahorros que no solo compensan la inversión, sino que muestran un saldo positivo en un corto plazo. Para confirmarlo se realizan los cálculos del Valor Actual Neto (VAN) y de la Tasa Interna de Retorno (TIR). Antes de ver el resultado es necesario hacer una breve explicación que nos permita hacer una correcta interpretación.

Tanto el VAN como la TIR, son utilizados para el análisis de la factibilidad y rentabilidad de los proyectos de inversión. El VAN sirve para calcular el valor del beneficio acumulado previendo la pérdida de valor del dinero en el tiempo a una tasa de descuento determinada. La TIR, en palabras simples, es el porcentaje de rentabilidad de la inversión en un proyecto tomando en cuenta los flujos acumulados durante un tiempo determinado. Para que el proyecto sea considerado factible, el VAN tiene que ser mayor que cero y la TIR tiene que ser mayor que la tasa de descuento considerada para calcular el VAN.

Las siguientes tablas permiten apreciar los resultados:

Análisis de Rentabilidad

AÑO 2020 AÑO 2021 AÑO 2022 AÑO 2023

INVERSIÓN				
Compras de licencias de plataforma para webinars (zoom)	RD\$141.529.20	RD\$148.605.66	RD\$156.035.94	RD\$163.837.74
Compras de 15 laptops para transmisiones (progresivamente 8, 4 y 3, hasta el 2022)	RD\$416.920.00	RD\$218.883.00	RD\$172.370.36	RD\$0.00
Compra de 15 headsets Logitech H151 (progresivamente 8, 4 y 3, hasta el 2022)	RD\$11.800.00	RD\$6.195.00	RD\$4.878.56	RD\$0.00
Diseño de módulos y formatos estandarizados de asesorías y talleres en línea.	RD\$12.888.00	RD\$0.00	RD\$0.00	RD\$0.00
Entrenar al personal en el uso de la plataforma zoom	RD\$113.068.00	RD\$0.00	RD\$0.00	RD\$0.00
Creación de un video tutorial para las instituciones, para aprendizaje del uso de la plataforma virtual en los talleres y asesorías.	RD\$10.000.00	RD\$0.00	RD\$0.00	RD\$0.00
TOTAL INVERSIONES	RD\$706.205.20	RD\$373.683.66	RD\$333.284.87	RD\$163.837.74

BENEFICIOS (Ahorros) (los ahorros se registran gradualmente durante los tres años)				
Ahorro del tiempo en carretera analistas		RD\$647.740.14	RD\$1.020.190.72	RD\$1.190.222.50
Ahorro del tiempo en carretera choferes		RD\$337.975.55	RD\$532.311.49	RD\$621.030.08
Ahorro en viáticos		RD\$872.187.75	RD\$1.373.695.71	RD\$1.602.644.99
Ahorro en mantenimiento vehículos		RD\$370.025.62	RD\$582.790.35	RD\$679.922.07
Ahorro Combustible viajes		RD\$472.865.31	RD\$744.762.86	RD\$868.890.01
Ahorro tiempo de actividad en gestión de viáticos		RD\$53.978.35	RD\$85.015.91	RD\$99.185.22
Ahorro tiempo de actividad en la gestión de transportación		RD\$14.000.07	RD\$22.050.10	RD\$25.725.12
TOTAL INGRESOS/BENEFICIOS	RD\$0.00	RD\$2.768.772.79	RD\$4.360.817.14	RD\$5.087.619.99
GASTOS (los gastos de viajes por talleres se desmontan gradualmente)				
Contratación de Coordinador de salas Virtuales		RD\$1.434.738.00	RD\$1.506.474.90	RD\$1.581.798.65
Aumento en la factura eléctrica		RD\$42.300.00	RD\$44.415.00	RD\$46.635.75
Aumento en la factura telefónica (internet)		RD\$54.600.00	RD\$57.330.00	RD\$60.196.50
Gasto por tiempo en carretera analistas (desmante gradual)		RD\$431.826.76	RD\$113.354.52	RD\$0.00
Gasto por tiempo en carretera choferes		RD\$225.317.03	RD\$59.145.72	RD\$0.00
Gasto en viáticos		RD\$581.458.50	RD\$152.632.86	RD\$0.00
Gasto en mantenimiento vehículos		RD\$246.683.74	RD\$64.754.48	RD\$0.00
Gasto en combustible viajes		RD\$315.243.54	RD\$82.751.43	RD\$0.00
Gasto en actividad en gestión de viáticos		RD\$35.985.57	RD\$9.446.21	RD\$0.00
Gasto en actividad en la gestión de transportación		RD\$9.333.38	RD\$2.450.01	RD\$0.00
TOTAL GASTOS		RD\$3.377.486.52	RD\$2.092.755.14	RD\$1.688.630.90
FLUJO DE CAJA OPERATIVO	(RD\$706.205.20)	(RD\$982.397.40)	RD\$1.934.777.13	RD\$3.235.151.36
VALOR ACTUAL	(RD\$706.205.20)	(RD\$755.690.31)	RD\$1.144.838.54	RD\$1.472.531.34
ACUMULADO	(RD\$706.205.20)	(RD\$1.461.895.51)	(RD\$317.056.97)	RD\$1.155.474.38

VAN:	RD\$1.155.474.38
TIR:	72.81%

Notas:

- a) En el primer año (2020) se iniciaría la inversión de manera escalonada y a partir del año siguiente se comenzarían a computar los gastos, desmontados de manera escalonada durante los próximos tres años.
- b) Para la inversión, beneficios y gastos proyectados se estima una inflación de un 5% (Anexo 20), a partir de la meta establecida por el Banco Central de la República Dominicana para esos años con un ajuste realizado por el equipo gestor del proyecto a causa del COVID-19.
- c) En el año 2021 se reducirían los gastos por motivos de talleres presenciales a solo un 40%, en el 2022 se llevarían a solo un 10%, y para el 2023 se proyecta a 0 gastos por este motivo, por la implantación total del proyecto.
- d) El desmonte de los gastos de manera escalonada implica que a partir del año 2021 el ahorro acumulado sea de 60%, 90% y 100% en cada año siguiente, tomando como referencia los gastos registrados en el año 2019, con su correspondiente factor de inflación para cada año. Esto así porque en el primer año se implantaría un 60% del proyecto, el segundo se adicionaría un 30% y el tercero un 10%.

A pesar de que el escenario mostrado es muy conservador, el beneficio acumulado en solo tres años, calculado al tiempo presente (VAN) es de RD\$1.155.474.38. Por otro lado, la tasa de descuento utilizada para calcular el VAN fue 30% y el resultado de la TIR es un 72.81%. Resalta que la TIR es varias veces mayor que la tasa de descuento utilizada para el cálculo del VAN. Ambos indicadores son muy positivos. El beneficio del proyecto podría aumentar si se lograra implementar de una manera más acelerada.

Según los números mostrados en el proyecto MAP On-line, el Ministerio de Administración Pública tiene una gran oportunidad de ahorro y de reinversión del tiempo que los analistas y choferes emplean cuando se desplazan a los pueblos del país. Al mismo tiempo, aunque difícil de calcular en materia monetaria, se hace una gran contribución al medio ambiente con la disminución de emisiones de carbono con la reducción de horas de recorrido de los vehículos, y con la disminución de la papelería utilizada en los talleres. Otro gran beneficio no cuantificable, pero de invaluable significado es la reducción de los riesgos de accidentes que puedan ser lamentables para las familias que componen el Ministerio. Todo esto sin contar que la satisfacción de los usuarios aumentará por tener respuestas más rápidas y la posibilidad de consultar cuantas veces quieran las instrucciones ofrecidas, al quedar estas grabadas.

Además, es apropiado acotar antes de finalizar con este análisis, que el proyecto puede ser visto como una estrategia oportuna para ayudar a enfrentar el actual contexto de la pandemia (COVID-19), en el que nos hemos visto obligados a eliminar o modificar radicalmente las actividades en las que se congregaban las personas, y a importantizar las herramientas del trabajo a distancia. ¡Enhorabuena!

V. RESUMEN EJECUTIVO

El Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector del empleo público, cuya misión es velar por el fortalecimiento institucional, la profesionalización de la función pública y el buen funcionamiento de los procesos, así como, la evaluación de la gestión institucional de la Administración Pública.

Principales Funciones del MAP

- a) Garantizar la profesionalización de la Administración Pública e implantar un sistema racional y moderno de gestión de los recursos humanos.
- b) Diseñar, ejecutar y evaluar políticas, planes y estrategias para el fortalecimiento institucional de la Administración Pública, proponiendo reformas de sus estructuras orgánicas y funcional.
- c) Propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la función pública del Estado, implantando modelos de gestión de calidad y promoviendo la evaluación del desempeño institucional.

Para el cumplimiento de sus funciones se apoya en diferentes estrategias, dentro de las que destacamos las asesorías y capacitaciones que se ofrecen a una cantidad aproximada de 300 instituciones públicas pertenecientes al Gobierno Central, Descentralizadas, Gobiernos Locales y Sector Salud, ubicadas en todo el territorio nacional, para lo que cuenta con un cuerpo técnico de ciento cincuenta y cinco (155) Analistas y seis (6) Choferes los que con (6) vehículos disponibles para el transporte, ofrecieron en el año 2019 más de mil doscientas (1200) asesorías y más de setecientas (700) charlas y talleres de capacitación.

Problemática

El Ministerio de Administración Pública tiene dificultades para responder a tiempo a todas las demandas de asesorías, capacitaciones y talleres, a pesar de los grandes esfuerzos realizados, ya que estas son ejecutadas mediante traslados de hasta 400 kilómetros, con un alto costo en combustible, viáticos, tiempo en carretera, impacto medioambiental, riesgo de accidentes, entre otros.

Esto ha estado generando quejas en algunos usuarios, y resultados mejorables en las encuestas de satisfacción en cuanto a tiempo de respuesta. A la vez, en el intento de satisfacer las demandas de los usuarios, se sobrecarga a los Analistas y Choferes, generando tensiones innecesarias y alterando el clima laboral, al tiempo que se acorta la vida útil de los vehículos.

En numerosas ocasiones las rutas para los viajes son realizadas con analistas que se dirigen a distintas localidades, ubicadas a distancias considerables, aumentando la cantidad de horas improductivas de los analistas, al tener que esperar que los choferes pasen por ellos varias horas después de haber concluido su participación en el lugar asignado.

Principales afectados del problema

- Las Instituciones Públicas: Instituciones centralizadas y descentralizadas, Gobiernos Locales y Sector Salud.
- Ministerio de Administración Pública (Directivos, Encargada de Servicios Generales y Supervisor de Transportación).
- Personal técnico (Analistas) y conductores de vehículos del MAP (Choferes).

Principales consecuencias y efectos del problema

- Retrasos en tiempo de respuesta a solicitudes de asesoría y capacitación, así como retrasos y/o suspensiones de jornadas por motivos internos y externos.
- Incumplimiento de indicadores Carta Compromiso y de gestión de procesos.
- Quejas de las instituciones que solicitan los servicios del MAP.
- Gastos excesivos en combustible, mantenimiento de vehículos y viáticos al personal, y en material gastable utilizado en las jornadas desarrolladas.
- Desgaste y depreciación de equipos tecnológicos y de vehículos de transporte.
- Deterioro del clima laboral por sobrecarga de trabajo, desmotivación del personal técnico y los choferes, y dificultad para conciliar la vida laboral y familiar.
- Alta probabilidad de accidentes de tránsito.

Principales causas

Partiendo de los aspectos considerados como causas de la problemática, se realizó un proceso de confirmación de las mismas utilizando la herramienta denominada Diagrama de Causa-Efecto para cada parte interesada o afectada. Luego de esto se procedió a determinar el nivel de priorización de dichas hipótesis utilizando el método de Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) a través del cual nueve (9) de las treinta y una (31) hipótesis obtuvieron un Número de Prioridad del Riesgo (NPR) mayor de 250 puntos. Para culminar la fase de investigación y validación de las hipótesis se aplicaron encuestas a las diferentes partes interesadas para determinar y validar las hipótesis priorizadas.

A continuación, se muestran las hipótesis que se aceptan y validan:

Encuestados	Hipótesis aceptadas
Cliente MAP (Directivos)	Plan Operativo de las unidades muy abarcador.
	Personal insuficiente (Analistas y Choferes).
	Medios de transporte insuficientes y no aptos.
Usuarios: Analistas y Choferes MAP *	Inapropiado diseño de las rutas de transporte.
	Coordinaciones paralelas entre unidades del MAP (solapamiento de actividades).
	Fallas en la gestión de las personas (descanso, riesgos).
Cliente MAP (Encargada de Servicios Generales y Supervisor de Transportación)	Personal insuficiente (Choferes).
	Medios de transporte insuficientes y no aptos.
	Coordinación de transporte deficiente.

Plan de acción

Como resultado de la investigación se detectaron y validaron los factores internos y externos que pueden impactar de manera positiva o negativa en el rediseño del proceso de asesoría, lo cual permitió validar el modelo de negocio y el objetivo; confirmar las problemáticas y crear las estrategias, actividades, tareas e indicadores necesarios para poner en marcha el presente proyecto.

En la propuesta de valor planteada, se concibe la ejecución del proyecto MAP On line, que consiste en la reestructuración de los procesos de asesorías, talleres y capacitaciones, a través de la utilización de una plataforma virtual, mediante la cual los analistas y técnicos podrán compartir sus conocimientos con el personal de las distintas instituciones sin tener que moverse de la sede del

Ministerio, por medio de la aplicación de las tecnologías disponibles para la realización de conferencias, capacitaciones y talleres virtuales. Para iniciar, la plataforma seleccionada ha sido Zoom, ya que cumple con las condiciones de funcionalidad y economía.

Este proyecto ofrece al Ministerio la oportunidad de mejorar el tiempo de respuesta, optimizar la utilización de los recursos económicos y humanos, mejorar los servicios ofrecidos por el Ministerio, reducir el uso de materiales académicos impresos y utilizar de manera más efectiva el transporte disponible. Además, tiene un impacto positivo en el medio ambiente y en los riesgos de carretera.

El plan de acción contempla los siguientes objetivos estratégicos con sus respectivos indicadores:

- Reducir el tiempo de respuesta de las solicitudes de asesorías y asistencias técnicas de las instituciones públicas. Indicador: capacitaciones realizadas en 10 días laborables.
- Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos del Ministerio de Administración Pública. Indicadores: nivel de satisfacción usuarios internos y externos 95%.
- Reducir en por lo menos el 50% la cantidad de gestiones administrativas que se desprenden del proceso actual.

Para poder lograr los objetivos del proyecto, se definieron seis (6) estrategias principales, de las cuales se desprenden once (11) actividades con sus respectivas tareas, todas plasmadas en el Plan de Acción Proyecto MAP On-Line. Los indicadores que permitirán medir el logro de las estrategias y actividades del plan de acción, son los siguientes:

- % de material digital necesario, cargado a la Web.
- No. de programas (módulos) creados con sus videos y material asignado.
- % de Facilitadores entrenados con perfil creado en la plataforma MAP On-Line.
- % de Facilitadores con equipos asignados.
- No. de pruebas internas realizadas a la plataforma de asesoría y asistencia técnica.
- Cantidad de mejoras implementadas a la plataforma.
- No. de instituciones que asistieron a socializaciones MAP On-Line realizadas.
- Cantidad de instituciones implementando piloto MAP On-Line.

Los servicios que ofrece el Ministerio de Administración Pública fueron clasificados en el proyecto como: talleres, asesorías y charlas, tomando en cuenta las características de la asistencia técnica que se ofrece a las instituciones públicas en cada servicio, creando un catálogo que ofrece a los ciudadanos/clientes 22 servicios.

Para poder cumplir con los servicios que ofrece el Ministerio y los requerimientos del proyecto, se cuenta con un personal con las competencias necesarias, las cuales concuerdan con los perfiles definidos para la implementación y éxito del proyecto, lo que nos permite una ejecución efectiva del proyecto con sólo agregar un Coordinador del Proyecto de Asesorías y Capacitación en Línea a la Estructura Organizativa. No obstante, se ha incluido en el plan de acción jornadas de capacitaciones y entrenamientos para fortalecer las competencias y cualificaciones profesionales del personal del MAP que tendrá participación en la implementación del proyecto y que no hayan tenido experiencias en herramientas en línea.

Optimización de Resultados en el proyecto MAP On-line

Beneficios del proyecto

En el Ministerio de Administración Pública todos los servicios son gratuitos; por tanto, los beneficios del proyecto MAP On-line se desprenden de los ahorros que se generarían por la supresión de las capacitaciones, talleres y asesorías presenciales, al sustituirlos por medio de intervenciones a través de la plataforma virtual. Solo en el 2019 se invirtieron RD\$4,185,597.71 por viajes al interior del país, los cuales se convierten en ahorros (beneficios) cuando se implemente el proyecto completo. Aún más, se aumentan cuando se le aplican los efectos de la inflación, según la proyección del Banco Central de la República Dominicana, la cual estaría entre 4 y 5% para los años del 2021 al 2023.

Financiación del proyecto

La inversión y gastos para iniciar el proyecto es de RD\$2,516,073.20, lo cual representa solo 0.25% del presupuesto del año 2020 del Ministerio de Administración Pública (RD\$978,675,804.00). Por tanto, se propone que el financiamiento se realice a partir del presupuesto.

Análisis de Rentabilidad

Según se muestra en la siguiente tabla el proyecto se ejecutará de manera escalonada. En el primer año se realizaría la primera inversión y a seguidas se comienzan a disfrutar de los beneficios. El desmonte de los gastos del modelo de asesorías presencial y la generación del correspondiente beneficio que esto representa se realiza de la siguiente manera: un 60% en el 2021, un 90% en el 2022, y en el 2023 el 100% de los gastos estarían eliminados, al ser sustituidos por las asesorías a través de la plataforma virtual, lo cual generaría un beneficio acumulado calculado al tiempo de la inversión (VAN) de RD\$1.155.474.38 y una tasa de retorno (TIR) de 72.81% en tan solo tres (3) años.

ANÁLISIS RENTABILIDAD

Valores en RD\$

Inflación de un 5%

	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
INVERSIÓN				
Compras de licencias (zoom)	141.529.20	148.605.66	156.035.94	163.837.74
Compras de 15 laptops	416.920.00	218.883.00	172.370.36	-
Compra de 15 headsets	11.800.00	6.195.00	4.878.56	-
Diseño de módulos	12.888.00	-	-	-
Entrenar personal en el uso de zoom	113.068.00	-	-	-
Creación de un video tutorial	10.000.00	-	-	-
TOTAL INVERSIONES	706.205.20	373.683.66	333.284.87	163.837.74
BENEFICIOS				
Ahorro tiempo en carretera analistas		647.740.14	1.020.190.72	1.190.222.50
Ahorro tiempo en carretera choferes		337.975.55	532.311.49	621.030.08
Ahorro en viáticos		872.187.75	1.373.695.71	1.602.644.99
Ahorro en mantenimiento vehículos		370.025.62	582.790.35	679.922.07
Ahorro Combustible viajes		472.865.31	744.762.86	868.890.01
Ahorro tiempo de gestión de viáticos		53.978.35	85.015.91	99.185.22

Ahorro tiempo gestión transportación		14.000.07	22.050.10	25.725.12
TOTAL INGRESOS/BENEFICIOS	-	2.768.772.79	4.360.817.14	5.087.619.99
GASTOS				
Coordinador de salas Virtuales		1.434.738.00	1.506.474.90	1.581.798.65
Aumento en la factura eléctrica		42.300.00	44.415.00	46.635.75
Aumento en la factura (internet)		54.600.00	57.330.00	60.196.50
Gasto tiempo en carretera analistas		431.826.76	113.354.52	-
Gasto tiempo en carretera choferes		225.317.03	59.145.72	-
Gasto en viáticos		581.458.50	152.632.86	-
Gasto en mantenimiento vehículos		246.683.74	64.754.48	-
Gasto en combustible viajes		315.243.54	82.751.43	-
Gasto en gestión de viáticos		35.985.57	9.446.21	-
Gasto en la gestión de transportación		9.333.38	2.450.01	-
TOTAL GASTOS		3.377.486.52	2.092.755.14	1.688.630.90
FLUJO DE CAJA OPERATIVO	(706.205.20)	(982.397.40)	1.934.777.13	3.235.151.36
VALOR ACTUAL	(706.205.20)	(755.690.31)	1.144.838.54	1.472.531.34
ACUMULADO	(706.205.20)	(1.461.895.51)	(317.056.97)	1.155.474.38
VAN:	1.155.474.38			
TIR:	72.81%			

Tal como se puede observar, el proyecto es rentable dejando beneficios económicos a muy corto plazo, pues se recupera la inversión en tan solo tres años, con un beneficio deseable, aun cuando se ha sido conservador, ya que si se implanta más rápido la rentabilidad aumentaría.

El proyecto es deseable pues impacta de manera directa al personal que cumple la función sustantiva del Ministerio, permitiendo aprovechar mejor las horas que se emplean en carretera. Además, permite una gestión más efectiva y eficiente de la transportación. También, es oportuno señalar que ofrece una vía para gestionar la crisis generada por la pandemia derivada del virus COVID-19 que exige soluciones de trabajo que reduzcan o eliminen los conglomerados. No se debe dejar de lado el positivo impacto que tiene en el medio ambiente por la reducción de las horas en carretera por el desplazamiento a zonas distantes.

Se puede constatar, además, que el proyecto es realizable porque la inversión es pequeña si se compara con el presupuesto del Ministerio, y si se observa la relación costo-beneficio. Adicional a eso, se cuenta con el personal idóneo y está alineado con políticas públicas que buscan la promoción y desarrollo del Gobierno Electrónico y sus actividades derivadas.

Con MAP On-line no hay dudas de que todas las partes interesadas son ganadoras. El Ministerio de Administración Pública no se detiene. ¡Trabajemos juntos hacia la innovación y la renovación!

VI. BIBLIOGRAFÍA

Ley 41-08, de Función Pública (2008). Principales Funciones del MAP. Recuperada el 15 de febrero de 2020, <https://observatorioserviciospublicos.gob.do/baselegal/Ley-41-08-Funcion-publica.pdf>.

Plan Estratégico del Ministerio de Administración Pública 2016-2020 (2016). Recuperado el 20 de febrero de 2020, <https://map.gob.do/transparencia/plan-estrategico-institucional/planificacion-estrategica-institucional/>.

Plan Operativo Anual del Ministerio de Administración Pública (2020). Recuperado el 20 de febrero de 2020, <https://map.gob.do/transparencia/plan-estrategico-institucional/plan-operativo-anual-poa/>.

González R. (2019) Análisis Modal de Fallos y efectos. Recuperado el 28 de enero de 2020, <https://campus.eoi.es/webapps/scor-scormengine-BLEARN/defaultui/player>.

Arenhart J. (2018) Diagrama de Ishikawa. Recuperado el 10 de enero de 2020, <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-ishikawa/>

Catálogo de servicios MAP (2020). Recuperado el 28 de abril de 2020, <https://map.gob.do/catalogodeservicios/>.

Nómina del MAP (abril de 2020). Recuperada el 25 de mayo de 2020. <https://map.gob.do/transparencia/recursos-humanos/nominas-de-empleados/>.

Presupuesto Ministerio de Administración Pública (2020). Recuperado del 25 de mayo de 2020. <https://map.gob.do/transparencia/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano/>.

Calcular el VAN la TIR. Recuperado el 26 de mayo de 2020, <https://yirepa.es/ejemplo-van-desarrollo-formula.html>.

Cuadro de mando integral (2017). Recuperado el 21 de mayo de 2020, <https://blog.es.logicalis.com/analytics/cuadro-de-mando-integral-todo-lo-que-debes-saber>.

Banco Central de la República Dominicana, proyecciones (2019). Recuperado el 25 de mayo de 2020, <https://www.bancentral.gov.do/Search/Content?filter=Meta%20de%20inflaci%C3%B3n>.

VII. ANEXOS

Anexo 1 - Encuesta para los Directivos del MAP

Hipótesis 1. Plan Operativo Anual (POA) de las unidades muy abarcador.

1. ¿Cómo calificaría el POA de la unidad que usted dirige?

- Se observa que el **58.8%** de los encuestados respondió que el POA de la unidad que dirigen es Poco Cambiante, mientras que el **41.2%** dijo que es Cambiante. Estos resultados nos dan indicios de que la opinión de los Directivos del MAP se encuentra dividida, casi en la mitad, respecto a la flexibilidad o rigidez de sus planes operativos. Ninguno de los encuestados consideró que su POA es Muy cambiante y Nada cambiante.



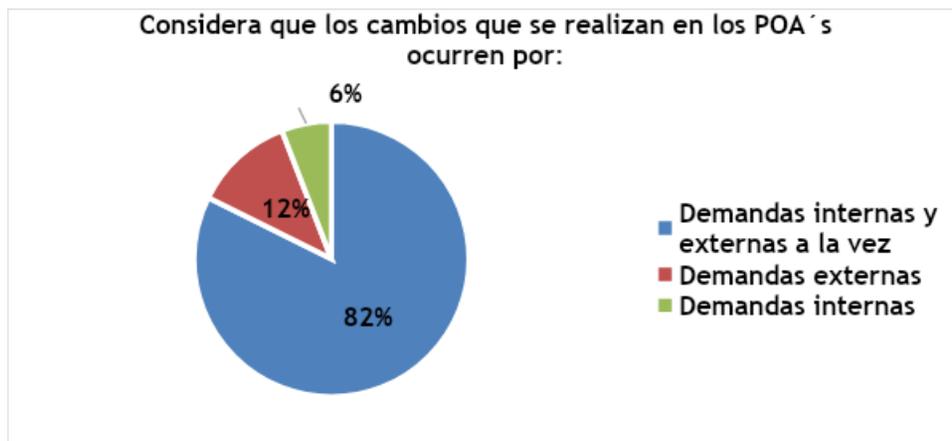
2. Considera que las metas del POA de su unidad son:

- Se observa que el **70.6%** de los encuestados respondieron que las metas del POA de su unidad son Realistas, mientras que el **23.5%** las considera Muy realistas. El resto **5.9%** opinó que son Poco realistas.
- Los resultados indican que el **94.1%** de los Directivos del MAP considera que las metas de los POA's de sus unidades se mantienen dentro de los niveles realistas.



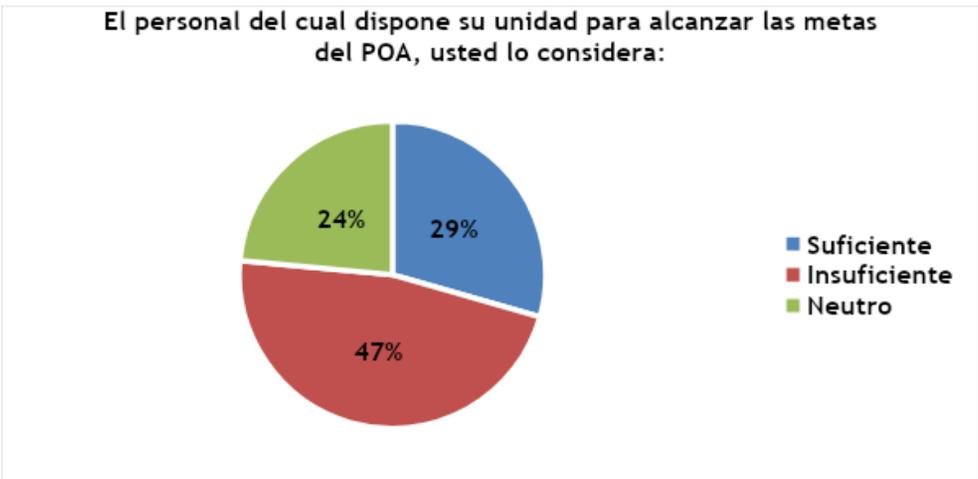
3. Considera que los cambios que se realizan en los POA´s ocurren por:

- El 82.4% opinó que las demandas internas y externas a la vez son las causantes de los cambios realizados en los POA's. El 11.8% opina que las demandas externas y el 5.8% sólo las demandas internas.
- Los resultados muestran que el 94.2% de los Directivos del MAP considera que las demandas externas son las que más causan cambios en los POA's.



4. El personal del cual dispone su unidad para alcanzar las metas del POA, usted lo considera:

- El 47.1% opinó que el personal de que dispone su personal para alcanzar las metas del POA es insuficiente, mientras que el 29.4% considera que es suficiente.
- Llama la atención que el 23.5% de los Directivos seleccionó la opción Neutro, lo que indica que no considera ni suficiente ni insuficiente el personal del cual dispone para alcanzar las metas de sus POA's.



5. ¿Se identifican y recogen las necesidades de todos los interesados, en la definición del POA de su unidad?
- El **58.8%** opinó que siempre, mientras que el **41.2%** dijo que a veces se identifican y recogen las necesidades de todos los interesados, en la definición del POA de su unidad.



Anexo 2 - Encuesta para los Directivos del MAP

Hipótesis 2. Personal insuficiente.

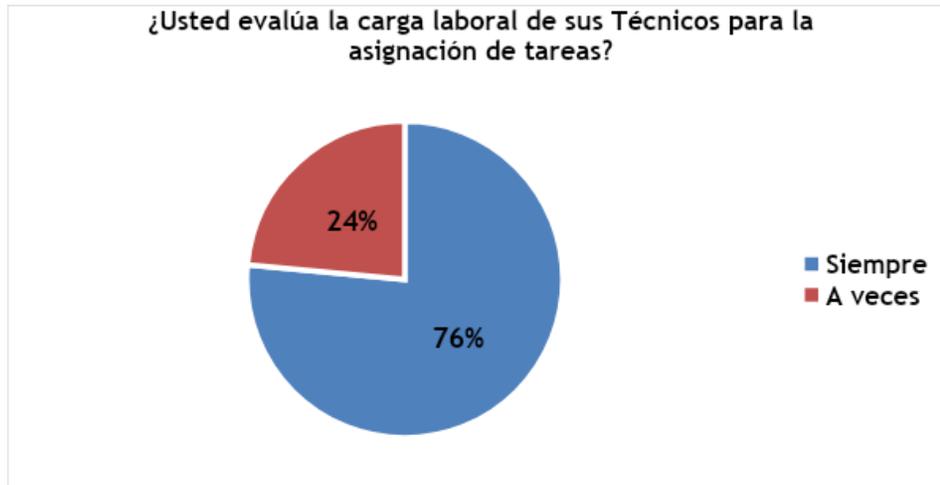
1. ¿Considera que se toman en cuenta las metas del POA para la dotación de personal?

- Los resultados muestran que el **23.5%** opinó que siempre, mientras que el **47.1%** dijo que a veces se toman en cuenta las metas del POA para la dotación de personal.
- Llama la atención que el **29.4%** de los encuestados opina que nunca se toman en cuenta las metas del POA para la dotación del personal. Es decir, entre nunca y a veces hay un **76.5%**, lo cual es un porcentaje apreciable para ser tomado en cuenta.



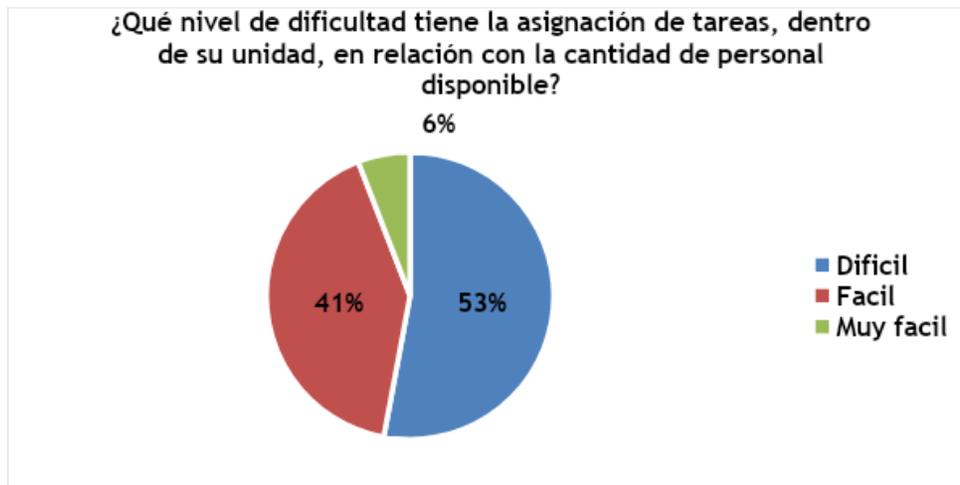
2. ¿Usted evalúa la carga laboral de sus técnicos para la asignación de tareas?

- El **76.5%** opinó que Siempre, mientras que el **23.5%** dijo que a veces evalúa la carga laboral de sus Técnicos para la asignación de tareas.



3. ¿Qué nivel de dificultad tiene la asignación de tareas, dentro de su unidad, en relación con la cantidad de personal disponible?

- El 52.9% consideró que es difícil la asignación de tareas, en relación con la cantidad de personal que tiene disponible en su unidad y el 41.2% que es fácil. El 5.9% opinó es muy fácil.
- Los resultados indican que a un poco más de la mitad de los Directivos encuestados se les hace difícil asignar las tareas con relación a la cantidad de personal que tiene disponible dentro de su unidad.



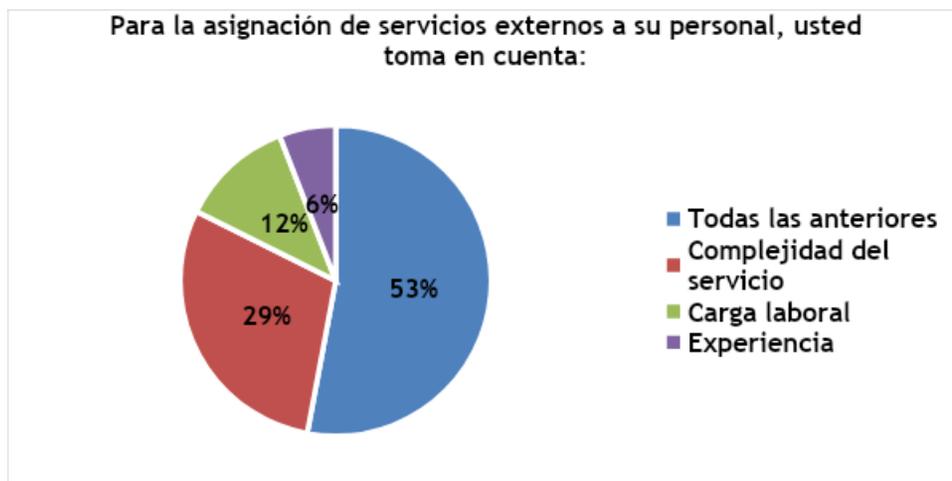
4. ¿Considera usted que la sobrecarga de trabajo incide en el clima laboral de su unidad?

- El 70.6% consideró que a veces la sobrecarga de trabajo incide en el clima laboral de su unidad y el 17.6% siempre, mientras que el 11.8% opinó nunca.



5. Para la asignación de servicios externos a su personal, usted toma en cuenta:

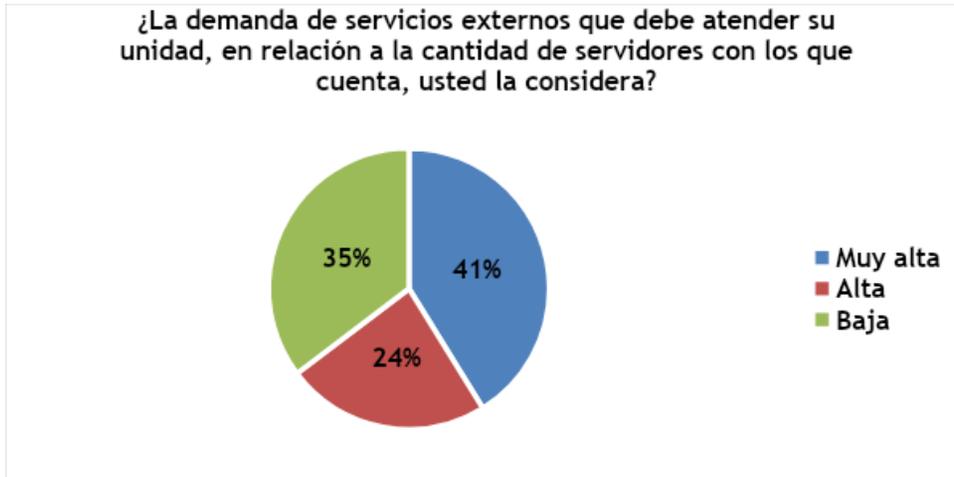
- Los resultados muestran que el 52.9% consideró que para la asignación de servicios externos a su personal considera la experiencia, la carga laboral y la complejidad del servicio.
- El 29.4% opinó que sólo toma en cuenta la complejidad del servicio y el 11.8% la carga laboral, mientras que el 5.9% la experiencia.



6. ¿La demanda de servicios externos que debe atender su unidad, con relación a la cantidad de servidores con los que cuenta, usted la considera?

- Los resultados muestran que el 41.2% estimó como muy alta la demanda de servicios externos que debe atender su unidad, en relación con la cantidad de servidores disponibles. El 23.5% opinó que la demanda es alta y el 35.3% la consideró baja.

- Los resultados indican que el **64.7%** de los encuestados considera que la demanda de servicios a su unidad está entre alta y muy alta.

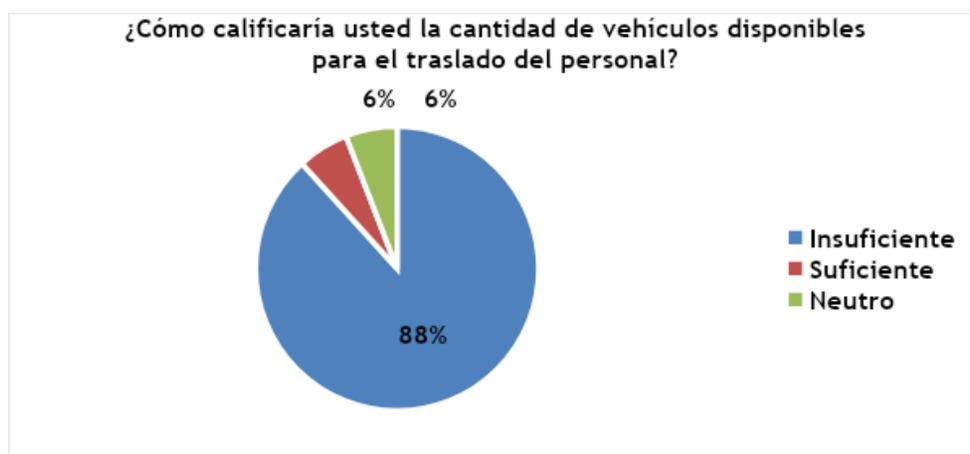


Anexo 3 - Encuesta para los Directivos del MAP

Hipótesis 3. Medios de transporte insuficientes y no aptos.

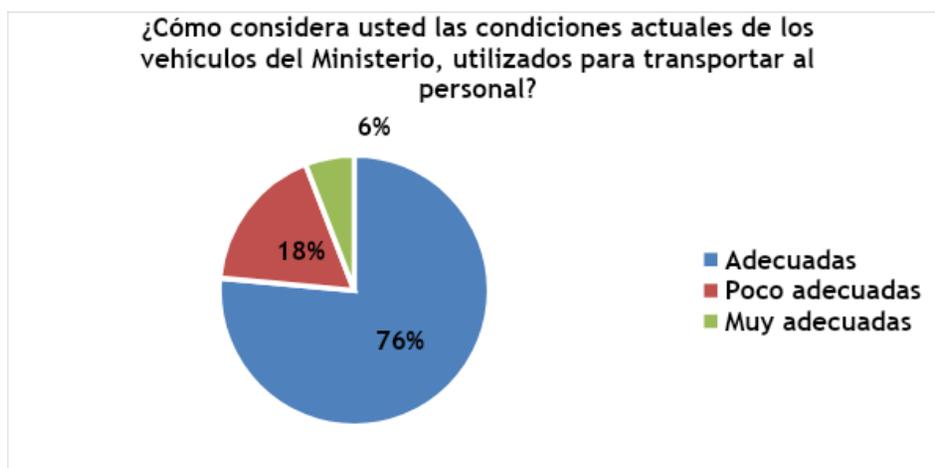
1. ¿Cómo calificaría usted la cantidad de vehículos disponibles para el traslado del personal?

- El **88.2%** considera que la cantidad de vehículos disponible para trasladar al personal es insuficiente y el **5.9%** opina es suficiente. Llama la atención que el **5.9%** no considera ni suficiente ni insuficiente la cantidad de vehículos disponibles.
- Los resultados demuestran que casi el **90%** de los encuestados considera insuficientes los vehículos disponibles para el traslado del personal.



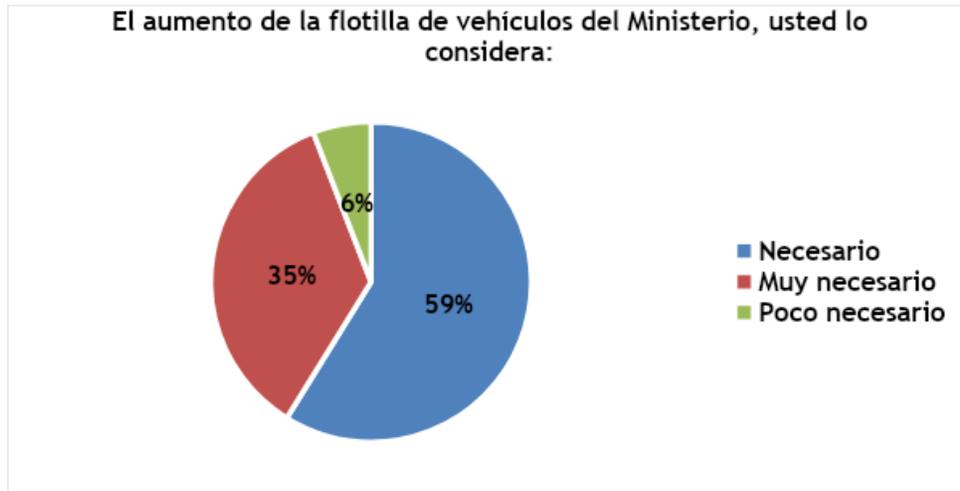
2. ¿Cómo considera usted las condiciones actuales de los vehículos del Ministerio, utilizados para transportar al personal?

- El **76.5%** considera muy adecuadas las condiciones actuales de los vehículos del Ministerio que transportan el personal, el **17.6%** la califica como poco adecuadas y el **5.9%** muy adecuadas.



3. El aumento de la flotilla de vehículos del Ministerio, usted lo considera:

- El **58.8%** considera como necesario y el **35.6%** muy necesario el aumento de la flotilla de vehículos del Ministerio. Sólo el **5.9%** opinó poco necesario.
- Los resultados indican que el **94.1%** de los encuestados considera necesario y muy necesario el aumento de la flotilla de vehículos del Ministerio.



4. ¿Recibe información oportuna sobre los planes de transportación y mantenimiento de los vehículos del Ministerio?

- El **23.5%** considera que siempre recibe información oportuna sobre los planes de transportación y mantenimiento de los vehículos del Ministerio, el **41.2%** a veces, mientras que el **35.3%** opina nunca.



Anexo 4 - Encuesta Orientada a los Analistas del MAP

Hipótesis 1. Inapropiado diseño de las rutas de transporte.

1. Considera usted que el diseño de las rutas de transporte para los servicios externos (viajes) es:

- Se observa que el 45.7% de los encuestados respondió, el diseño de rutas de transporte para los servicios externos (viajes) es regular, el 25.7% bueno y el 24.3% lo considera malo.
- Sólo el 4.3% entiende que el diseño de las rutas de transporte para los servicios externos es muy bueno. Los resultados indican que el 70% de los encuestados considera que el diseño de rutas está entre regular y malo.



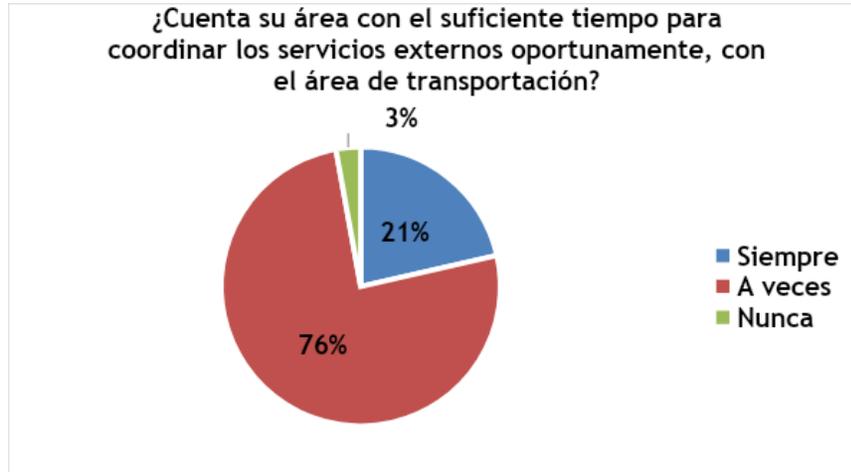
2. ¿Cómo calificaría la cantidad de vehículos disponibles para los servicios externos que solicita su unidad?

- El 95.7% lo califica como insuficiente y sólo el 4.3% suficiente.



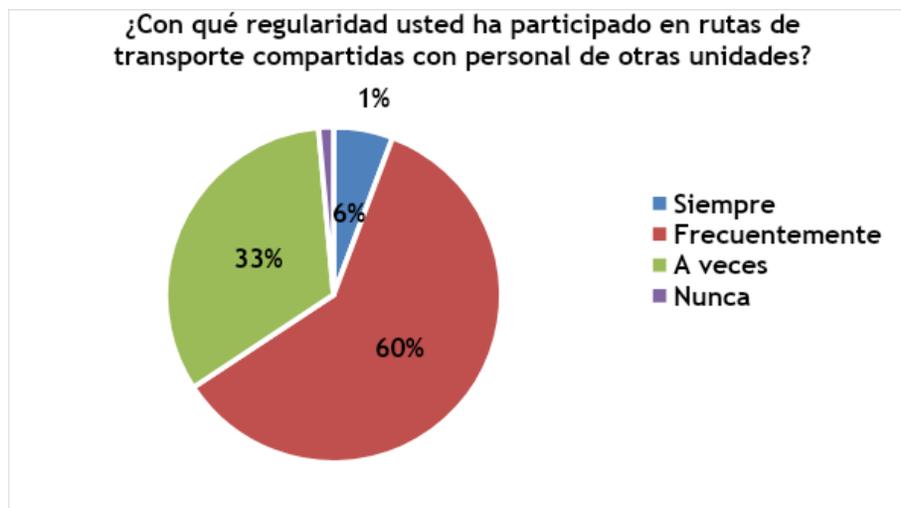
3. ¿Cuenta su área con el suficiente tiempo para coordinar con el área de transportación los servicios externos de manera oportuna?

- El 75.7% respondió que su área a veces cuenta con el suficiente tiempo para coordinar los servicios externos, de forma oportuna, con el área de transportación, mientras que el 21.4% opina que siempre. Sólo el 2.9% opina nunca.



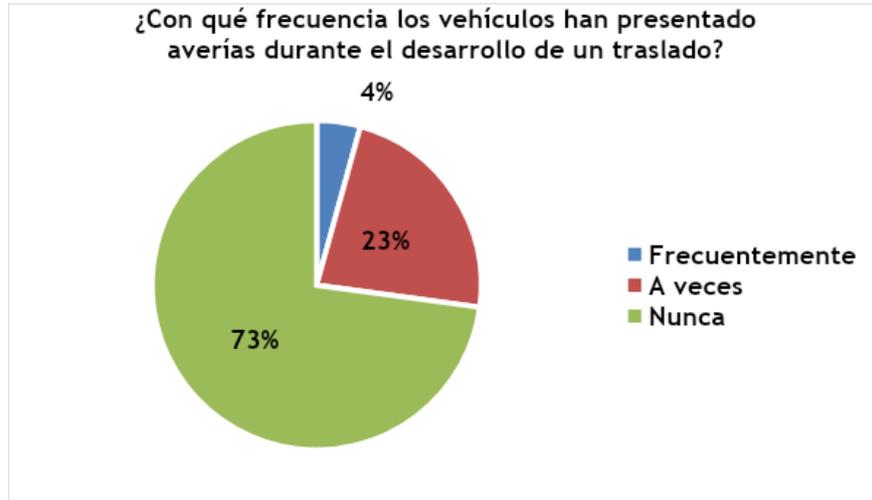
4. ¿Con qué regularidad usted ha participado en rutas de transporte compartidas con personal de otras unidades?

- Los resultados muestran que el 60.0% opina frecuentemente participa en rutas de transporte compartidas con personal de otras unidades y el 32.9% a veces.
- Sólo el 5.7% respondió que lo hace siempre y el 1.4% nunca.



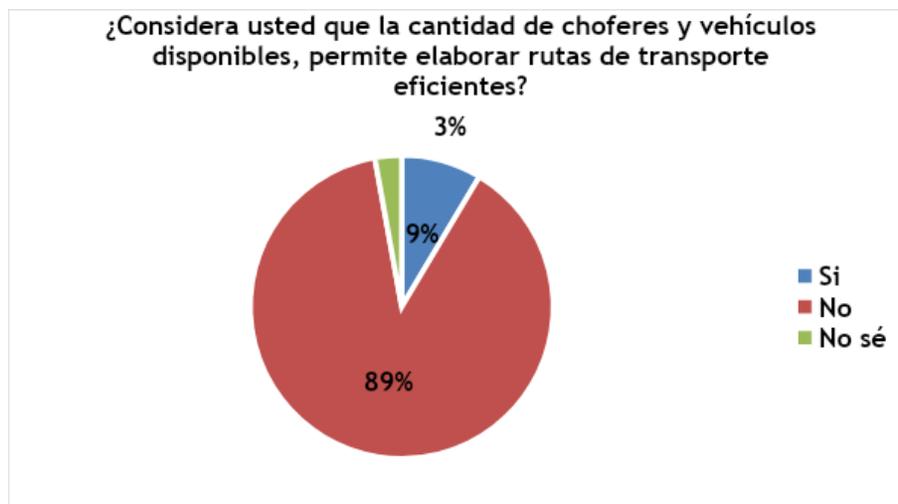
5. ¿Con qué frecuencia los vehículos han presentado averías durante el desarrollo de un traslado?

- Los resultados muestran que el **72.9%** opina nunca los vehículos han presentado averías durante el desarrollo de un traslado y el **22.9%** expresa que a veces. Sólo el **4.3%** considera que las averías ocurren frecuentemente.



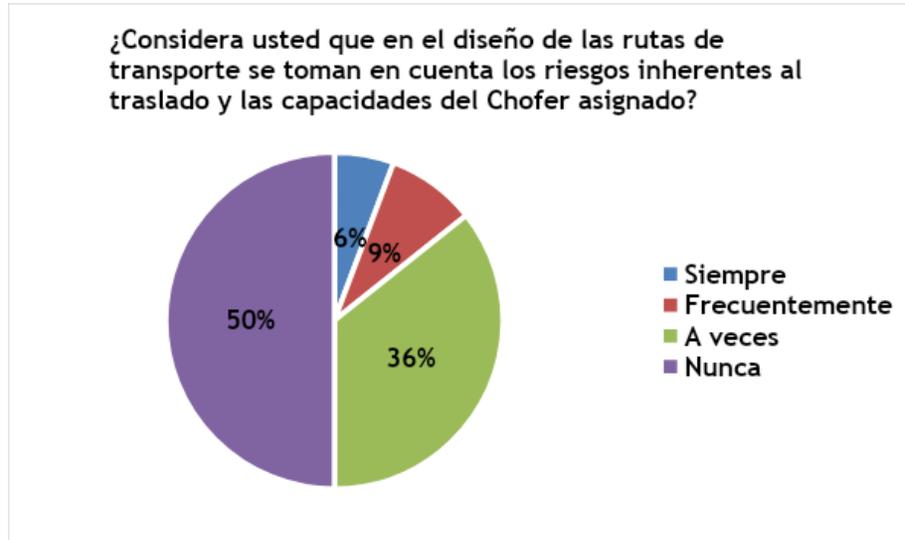
6. ¿Considera usted que la cantidad de Choferes y vehículos disponibles permite elaborar rutas de transporte eficientes?

- El **88.6%** respondió que no y el **8.6%** si; sólo el **2.9%** respondió no sé. Lo que refleja que más del **80%** de los encuestados opina que la cantidad de Choferes y vehículos disponibles no permite elaborar rutas de transporte eficientes.



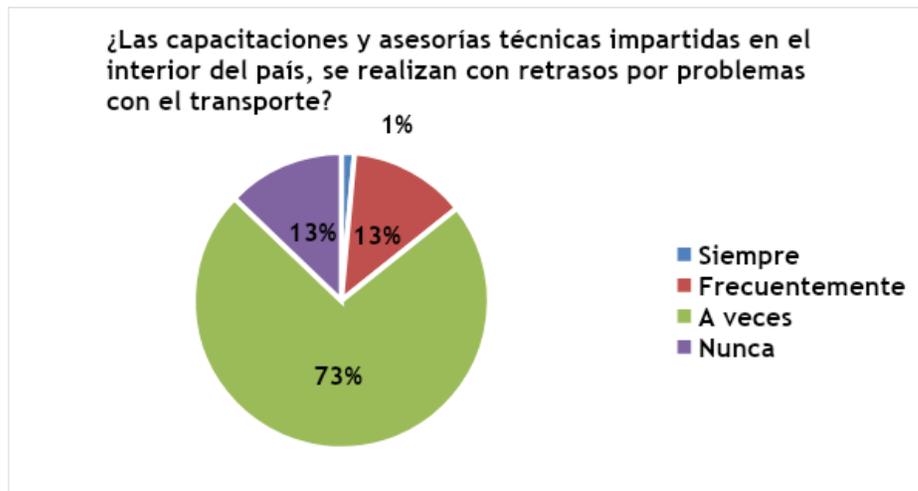
7. ¿Considera usted que en el diseño de las rutas de transporte se toman en cuenta los riesgos inherentes al traslado y las capacidades del Chofer asignado?

- El 50.0% considera nunca se toman en cuenta los riesgos inherentes al traslado y las capacidades del Chofer asignado, en el diseño de rutas de transporte, y el 35.7% entiende que a veces. Sólo el 8.6% respondió que se hace frecuentemente y 5.7% que es siempre.



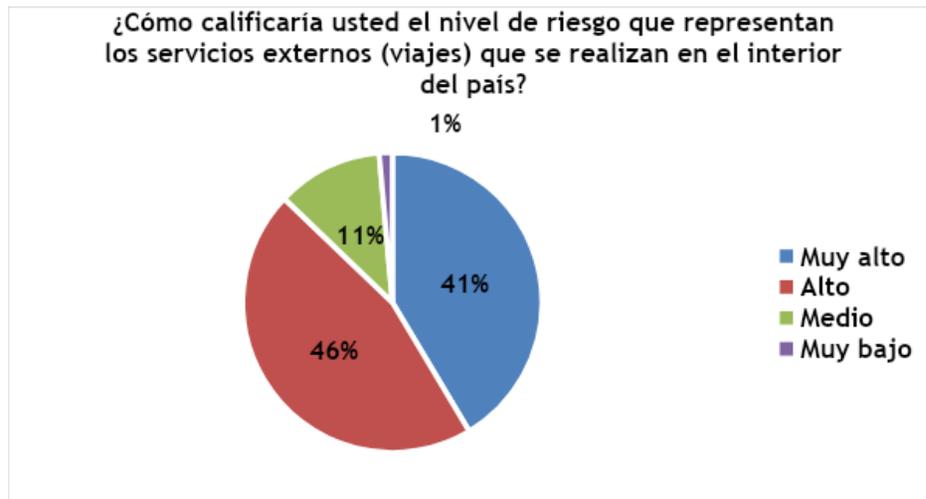
8. ¿Las capacitaciones y asesorías técnicas impartidas en el interior del país se realizan con retrasos por problemas con el transporte?

- El 72.9% opina que los retrasos suceden a veces y el 12.9% nunca. El 12.9% entiende que es frecuentemente y sólo el 1.4% siempre.



9. ¿Cómo calificaría usted el nivel de riesgo que representan los servicios externos (viajes) que se realizan en el interior del país?

- Los resultados muestran que el 45.7% considera alto el nivel de riesgo de los servicios externos que se realizan en el interior del país y el 41.4% muy alto. El 11.4% lo califica como medio y sólo el 1.4% como muy bajo.
- El 87.1% califica el nivel de riesgo entre alto y muy alto.

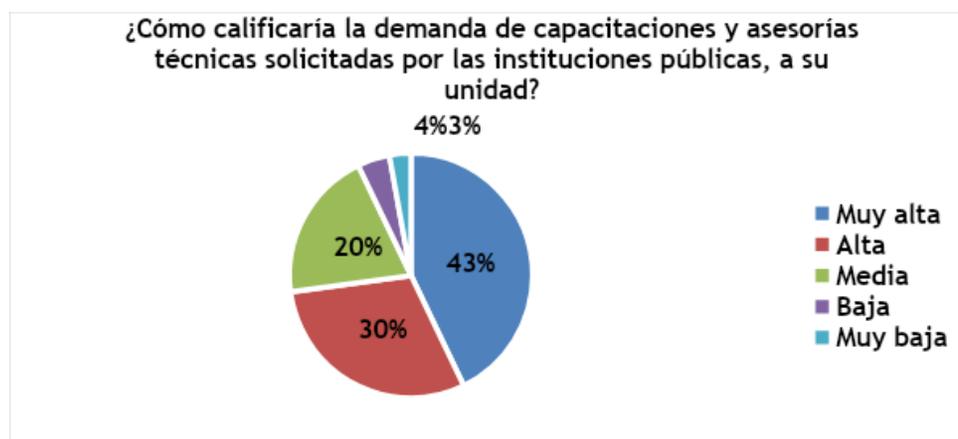


Anexo 5 - Encuesta Orientada a los Analistas del MAP

Hipótesis 2. Coordinaciones paralelas entre unidades del MAP (solapamiento de actividades).

1. ¿Cómo calificaría la demanda de capacitaciones y asesorías técnicas solicitadas por las instituciones públicas, a su unidad?

- Los resultados muestran que el **42.9%** considera muy alta y el **30.0%** alta la demanda de capacitaciones y asesorías técnicas solicitadas a su unidad. El **20.0%** la califica como media, mientras que sólo el **4.3%** como baja y el **2.9%** como muy baja.
- El **72.9%** califica la demanda de capacitaciones y asesorías técnicas entre alta y muy alta.



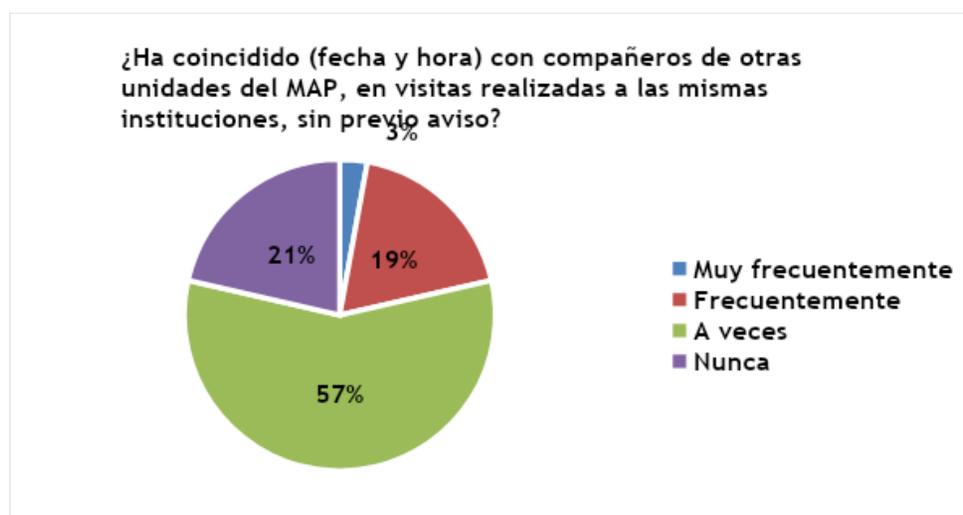
2. ¿Considera usted que la comunicación entre las unidades del MAP para coordinar las capacitaciones y asesorías técnicas que ofrecen es:

- El **37.3%** considera que es regular y el **25.7%** mala, mientras el **18.6%** la considera buena, el **10.0%** expresa es muy mala y el **8.6%** opina que es muy buena.
- El **72.8%** considera entre regular, mala y muy mala la comunicación entre las unidades del MAP, para coordinar las capacitaciones y asesorías técnicas que ofrecen.



3. ¿Ha coincidido (fecha y hora) con compañeros de otras unidades del MAP, en visitas realizadas a las mismas instituciones, sin previo aviso?

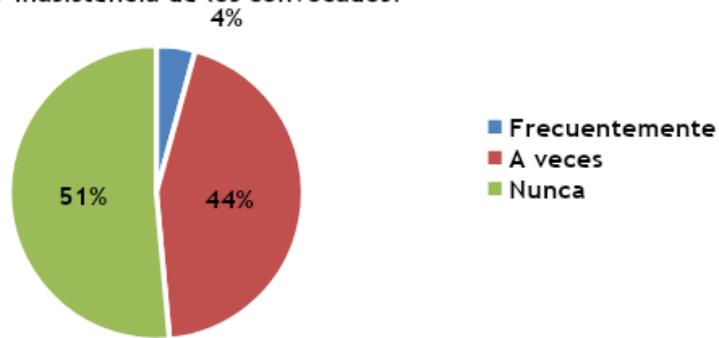
- El 57.1% opina que a veces ha coincidido con otros compañeros, el 21.4% dice nunca, mientras el 18.6% opina frecuentemente y sólo el 2.9% expresó muy frecuentemente.



4. ¿Con qué frecuencia se han tenido que posponer o cancelar actividades de su unidad, en instituciones del interior del país, por inasistencia de los convocados?

- Los resultados muestran que el 51.4% de los encuestados opina que nunca y el 44.3% a veces. Sólo el 4.3% dice frecuentemente.

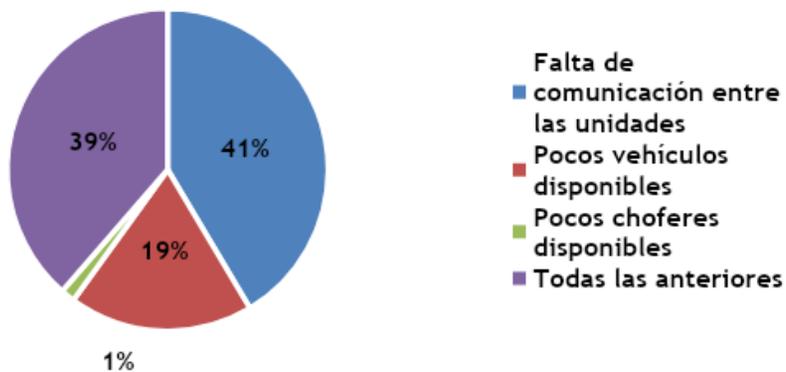
¿Con qué frecuencia se han tenido que posponer o cancelar actividades de su unidad, en instituciones del interior del país, por inasistencia de los convocados?



5. ¿Considera que las coordinaciones paralelas (visitas de varios Técnicos a la misma institución y usuarios en fecha y hora iguales) se deben a:

- El 41.4% considera que se deben a la falta de comunicación entre las unidades, el 18.6% entiende se deben a los pocos vehículos disponibles y el 1.4% a los pocos Choferes disponibles. Se destaca que el 38.6% considera que se debe a todas las razones antes mencionadas.

Considera que las coordinaciones paralelas (visitas de varios Técnicos a la misma institución y usuarios en fecha y hora iguales) se deben a:

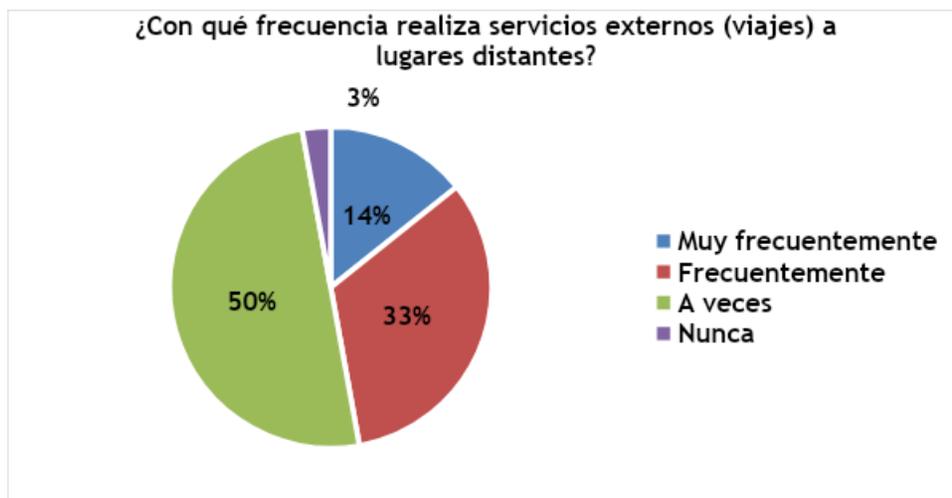


Anexo 6 - Encuesta Orientada a los Analistas del MAP

Hipótesis 3. Fallas en la gestión de las personas (descanso, riesgos).

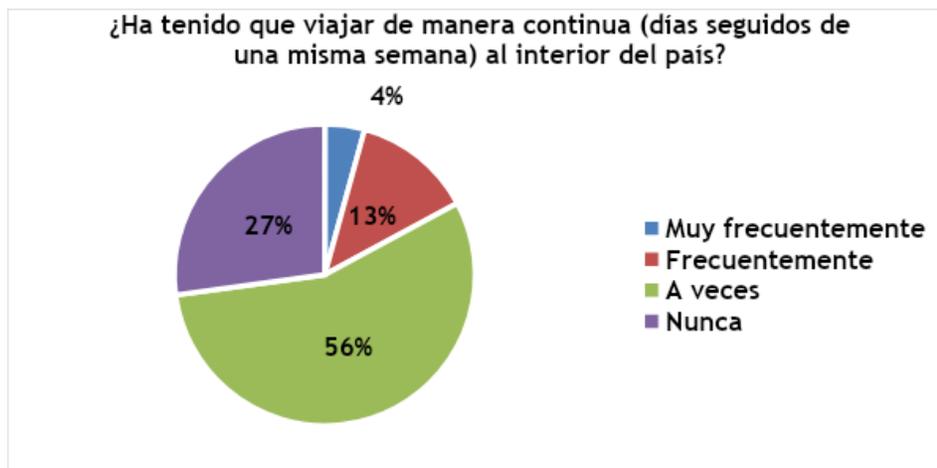
1. ¿Con qué frecuencia realiza servicios externos (viajes) a lugares distantes?

- El 50.0% opina que a veces y el 32.9% frecuentemente, mientras el 14.3% manifiesta que muy frecuentemente. Sólo el 2.9% dice nunca realiza servicios externos (viajes) a lugares distantes.



2. ¿Ha tenido que viajar de manera continua (días seguidos en una misma semana) al interior del país?

- El 55.7% opina que a veces, el 27.1% nunca, mientras el 12.9% dice frecuentemente y sólo el 4.3% entiende sucede muy frecuentemente.



3. ¿En su unidad se toman en cuenta los servicios externos (viajes) que usted ha realizado, durante una semana, antes de asignarle nuevos servicios?

- El 42.9% opina que nunca se toman en cuenta los servicios externos (viajes) realizados durante una semana, antes de asignarle nuevos servicios. El 27.1% expresa que siempre y el otro 30.0% a veces.



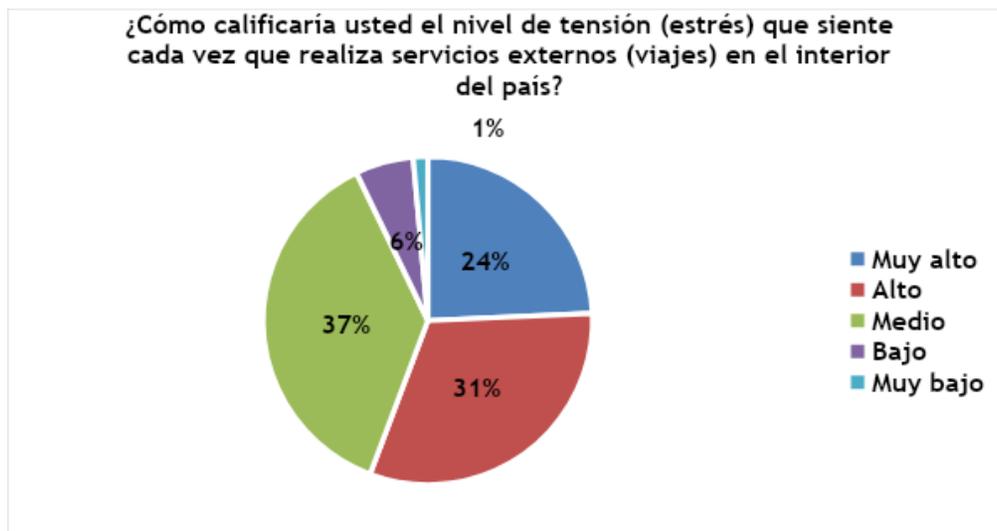
4. Considera que la gestión de viáticos y hospedaje de los servicios externos (viajes) que usted realiza es:

- Los resultados demuestran que el 34.3% considera la gestión de viáticos y hospedaje como regular, el 27.1% mala y el 27.1% muy mala, mientras el 10.0% opina que es buena y sólo el 1.4% entiende es muy buena.
- El 54.2% califica la gestión de viáticos y hospedaje entre mala y muy mala.



5. ¿Cómo calificaría usted el nivel de tensión (estrés) que siente cada vez que realiza servicios externos (viajes) en el interior del país?

- El 37.1% lo califica como medio, el 31.4% alto y el 24.3% muy alto. Sólo el 5.7% lo considera bajo y el 1.4% muy bajo.
- Los resultados indican que el 55.7% califica el nivel de tensión (estrés) que siente cuando realiza servicios externos en el interior del país entre muy alto y alto.



Anexo 7 - Encuesta dirigida al Supervisor de Transportación y a la Encargada de Servicios Generales del MAP.

1. **¿La demanda de servicios externos (viajes) que debe atender su unidad, con relación a la cantidad de Choferes que dispone, usted la considera?**

Respuestas: Alta / Baja

2. **¿Considera que se toma en cuenta el volumen (carga) de trabajo que tiene su unidad, para la dotación de personal?**

Respuestas: A veces / Nunca

3. **La cantidad de Choferes que tiene en su unidad, usted la considera:**

Respuestas: Por debajo de lo necesario (2)

4. **¿Qué nivel de dificultad tiene la asignación de Choferes en relación con la cantidad de solicitudes de servicios externos (viajes) que recibe su unidad?**

Respuestas: Difícil / Fácil

5. **¿Considera usted que la sobrecarga de trabajo de los Choferes incide en la calidad del trabajo que realizan?**

Respuestas: A veces (2)

6. **Para la asignación de servicios externos (viajes) a los Choferes, usted toma en cuenta:**

Respuestas: Experiencia, Cantidad de servicios asignados previamente y Complejidad del servicio (2)

7. **¿Cómo calificaría usted la cantidad de vehículos que su unidad tiene disponible para el traslado del personal?**

Respuestas: Insuficiente (2)

8. **Las condiciones actuales de los vehículos del Ministerio utilizados para transportar al personal, usted las considera:**

Respuestas: Adecuadas (2)

9. **¿Del total de servicios externos (viajes) que su unidad ofrece, qué porcentaje considera usted representan los del interior del país?**

Respuestas: Del 51% al 75% (2)

10. **¿Del total de servicios externos (viajes) que su unidad ofrece, cuál es la región del país más visitada, según su consideración?**

Respuestas: Región Norte (2)

11. **Según el plan de mantenimiento vehicular del Ministerio, los mantenimientos se realizan de manera:**

Respuestas: Trimestral / Mensual

12. **Considera usted que la mayoría de los viajes al taller de los vehículos del Ministerio son para:**

Respuestas: Prevenir fallas (2)

13. **¿Recibe información oportuna sobre los servicios externos (viajes) que desean realizar las unidades del Ministerio?**

Respuestas: A veces (2)

14. **Considera usted que la coordinación de servicios externos (viajes) entre las unidades del Ministerio, es:**

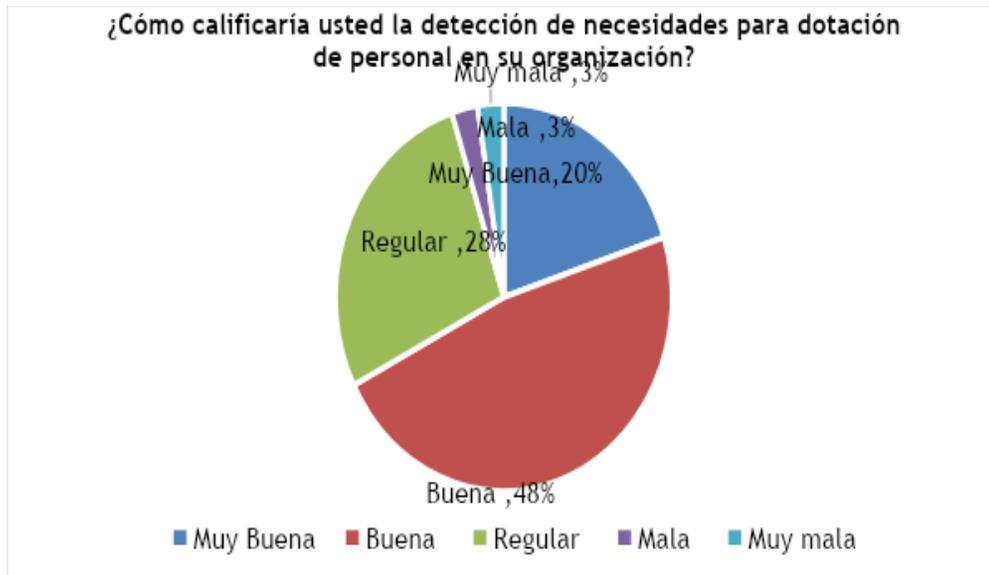
Respuestas: Buena / Mala

Anexo 8 - Encuestas Enfocadas a Usuarios Externos

Hipótesis 1. Deficiente preparación académica de los que participan en las actividades del MAP.

1. ¿Cómo calificaría usted la detección de necesidades para dotación de personal en su organización?

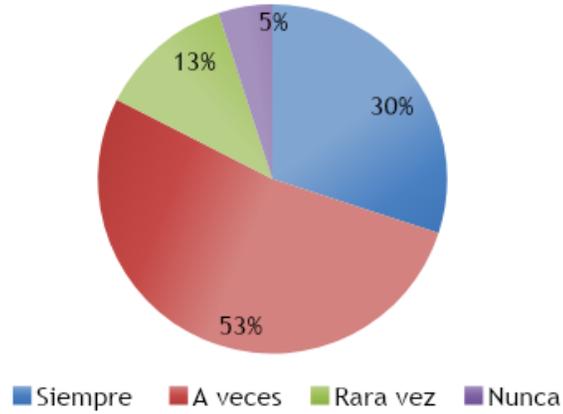
- Se observa que el 20% de los encuestados la considera muy buena, el 47% la considera buena, el 27% regular, un 3% mala y el restante 3% muy mala.



2. ¿Considera usted que en su institución se recluta y selecciona el personal cumpliendo con las normativas vigentes en la Administración Pública?

- Conforme a los resultados se observa, el 30% de los encuestados considera que Siempre, el 52% a veces, un 13% rara vez y el restante 5%, expresó nunca.

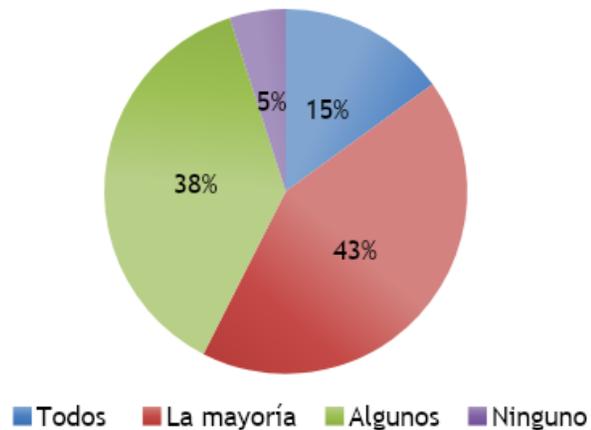
¿Considera usted que en su institución se recluta y selecciona el personal cumpliendo con las normativas vigentes en la Administración Pública?



3. ¿Los servidores que laboran en su institución cumplen con el perfil de los cargos que ocupan?

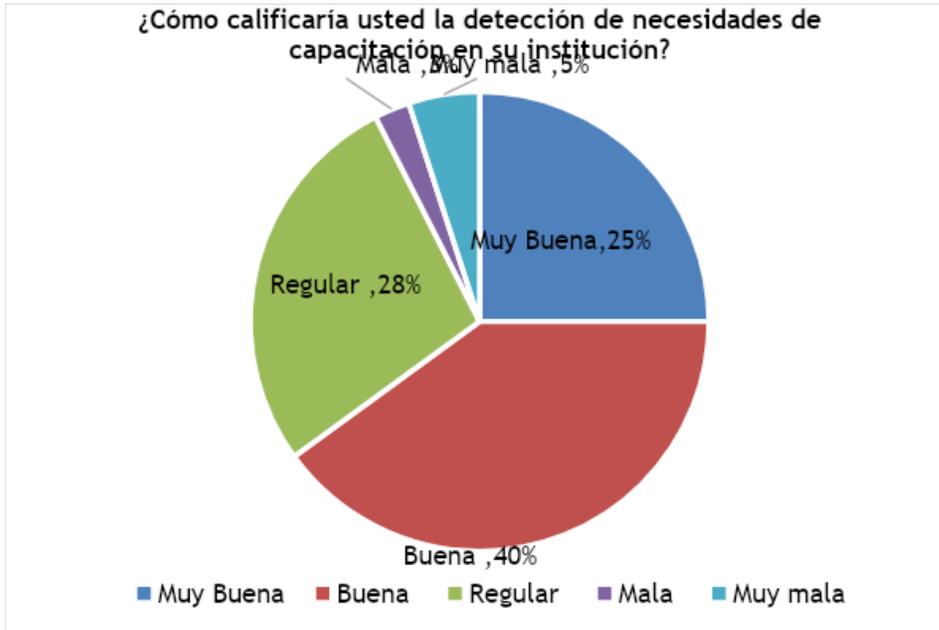
- Se observa que el 15% de los encuestados considera que todos, el 42% considera que la mayoría, el 38% algunos y el restante 5% ninguno.

¿Los servidores que laboran en su institución cumplen con el perfil de los cargos que ocupan?



4. ¿Cómo calificaría usted la detección de necesidades de capacitación en su institución?

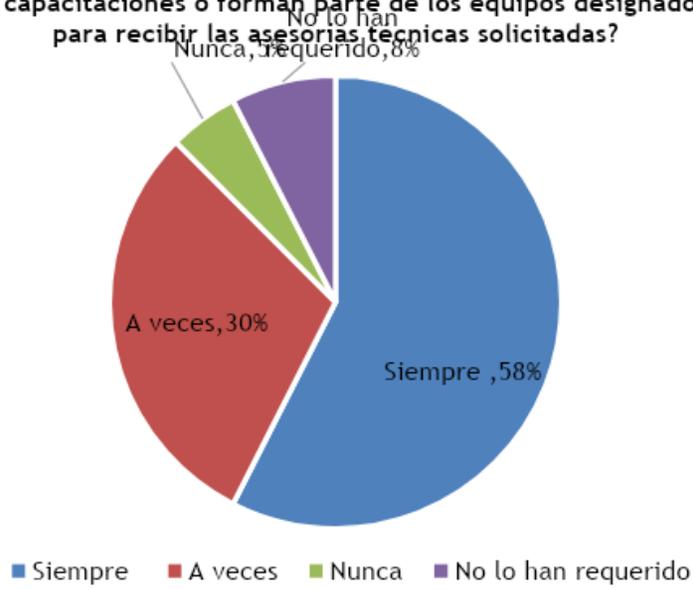
- Se observa que el 25% de los encuestados la considera muy buena, el 40% buena, el 27% regular, el 3% mala y el restante 5% muy mala.



5. ¿Desde su institución se remiten con antelación al MAP los datos (nombre, cargo, perfil) de los servidores que asisten a las capacitaciones o forman parte de los equipos designados para recibir las asesorías técnicas solicitadas?

- Conforme a los resultados se observa, el 57% de los encuestados considera que siempre, el 30% a veces, el 8% entiende no lo han requerido y el restante 5% expresó nunca.

¿Desde su institución se remiten, con antelación, al MAP los datos (nombre, cargo, perfil) de los servidores que asisten a las capacitaciones o forman parte de los equipos designados para recibir las asesorías técnicas solicitadas?

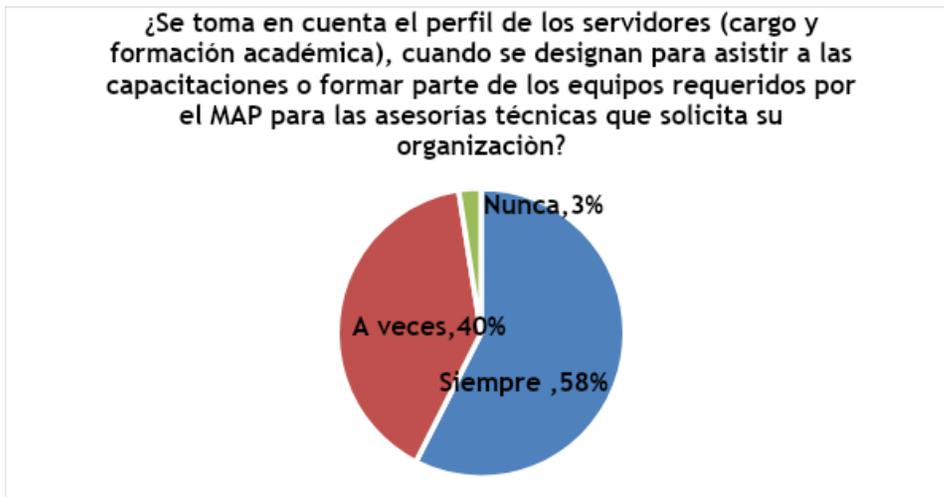


Anexo 9 - Encuestas Enfocadas a Usuarios Externos

Hipótesis 2. Participantes (en los talleres y asesorías) con perfiles diferentes a los requeridos.

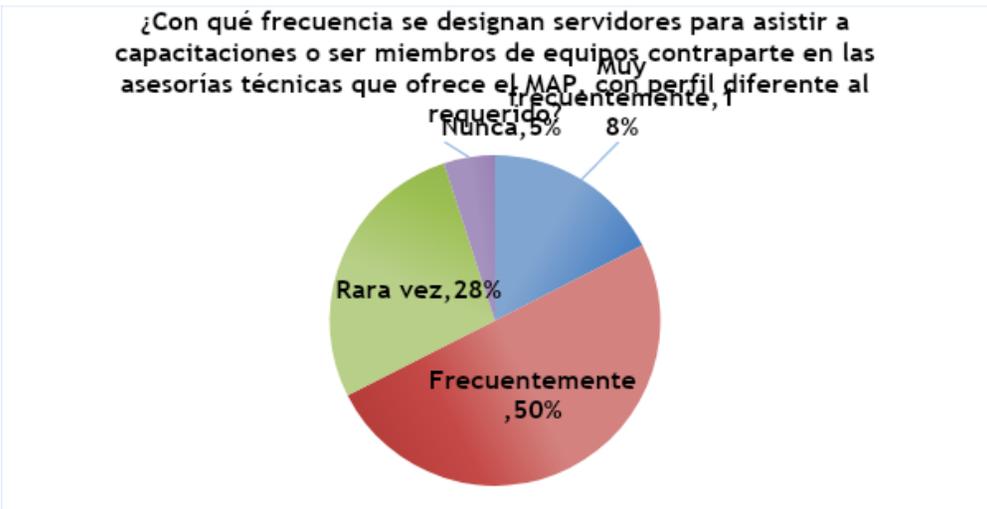
1. ¿Se toma en cuenta el perfil de los servidores (cargo y formación académica), cuando se designan para asistir a las capacitaciones o formar parte de los equipos requeridos por el MAP para las asesorías técnicas que solicita su institución?

- De acuerdo a los resultados, se observa que el 57% de los encuestados respondió siempre, el 40% considera a veces y el restante con un 3% nunca.

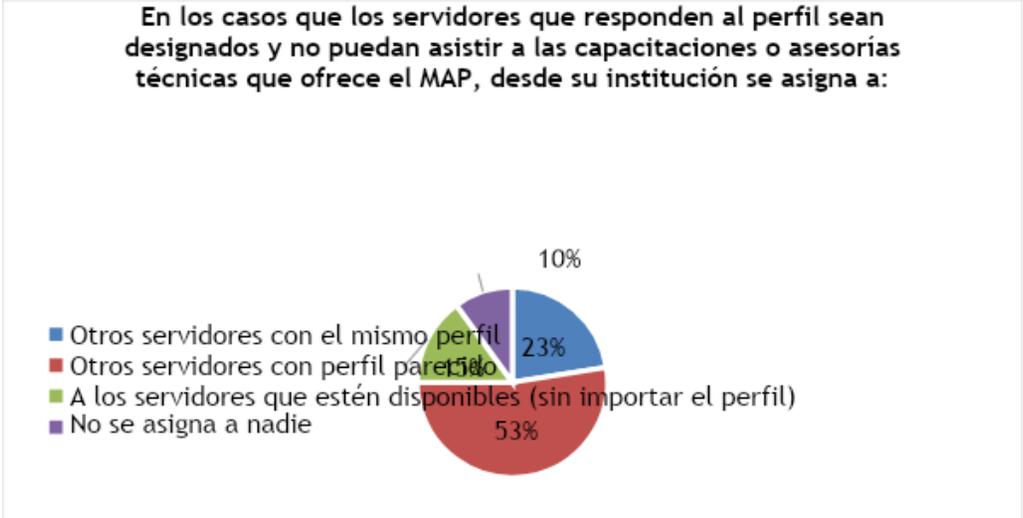


2. ¿Con que frecuencia se designan servidores para asistir a capacitaciones o ser miembros de equipos contraparte en las asesorías técnicas que ofrece el MAP, con perfil diferente al requerido?

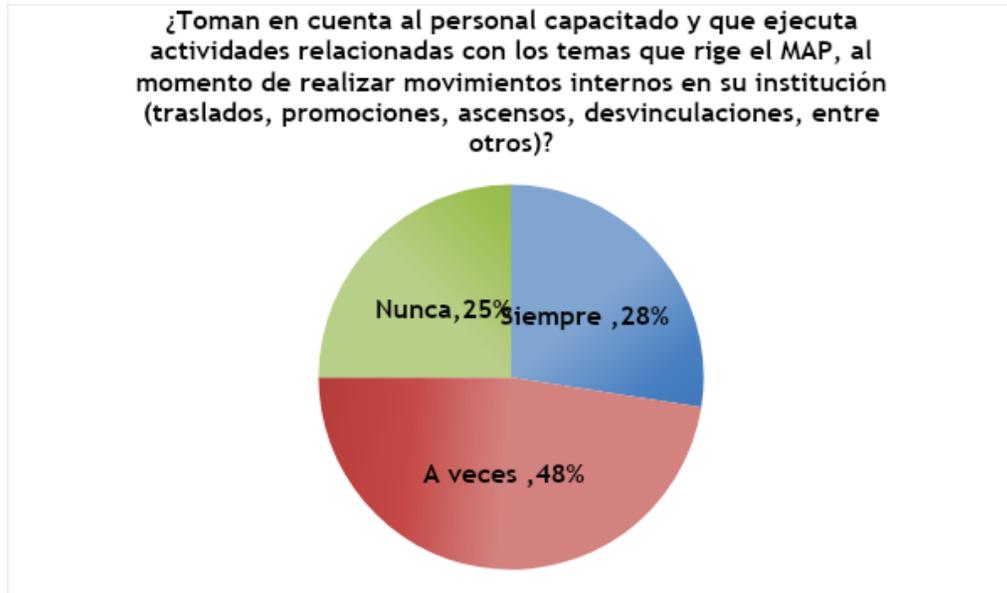
- Conforme a los resultados, el 17% de los encuestados considera que muy frecuentemente, el 50% frecuentemente, el 28% rara vez y el restante 5% considera nunca.



3. En los casos que los servidores que responden al perfil sean designados y no puedan asistir a las capacitaciones o asesorías que ofrece el MAP, desde su institución se asigna a:
- Se observa que el 22% de los encuestados considera que se asigna otros servidores con el mismo perfil, el 53% que asignan a otros servidores con perfil parecido, el 15% considera que asignan a los servidores que estén disponibles (sin importar el perfil que posean) y el 10% no asigna a nadie.



4. ¿Toman en cuenta al personal capacitado y que ejecuta actividades relacionados con los temas que rige el MAP, al momento de realizar movimientos internos en su institución (traslados, promociones, ascensos, desvinculaciones, entre otros)?
- De acuerdo a los resultados, el 27% de los encuestados considera que siempre, el 48% opinó a veces y el 25% nunca



5. ¿El MAP le informa sobre el perfil que debe tener el personal que participa en las capacitaciones o sirve de contraparte para las asesorías técnicas que su institución solicita?
- Se observa el 67% de los encuestados considera que siempre, el 28% a veces y el restante 5% nunca.

¿El MAP le informa sobre el perfil que debe tener el personal que participa en las capacitaciones o sirve de contraparte para las asesorías técnicas que su institución le solicita?



Anexo 10 - Encuestas Enfocadas a Usuarios Externos

Hipótesis 3. Designación de representantes que no tienen la responsabilidad de ejecutar o tomar decisiones cuando es requerido.

1. ¿Recibe notificaciones oportunas sobre las fechas de las asesorías y capacitaciones que el MAP le brinda a su institución, con el fin de evitar actividades paralelas?

- Conforme a los resultados, el 55% de los encuestados considera que siempre, el 37% a veces y el 8% respondió que nunca.



2. ¿En su institución cuando un Directivo no puede asistir a las capacitaciones o formar parte de los equipos contraparte de las asesorías técnicas que ofrece el MAP, delega la asistencia o participación en?

- Se determinó que el 20% de los encuestados delega en su Asistente o Secretaria, el 52% en otro Directivo o Encargado bajo su supervisión, un 20% opinó que en un Técnico o Analista del área y el 8% no delega en ningún Colaborador.

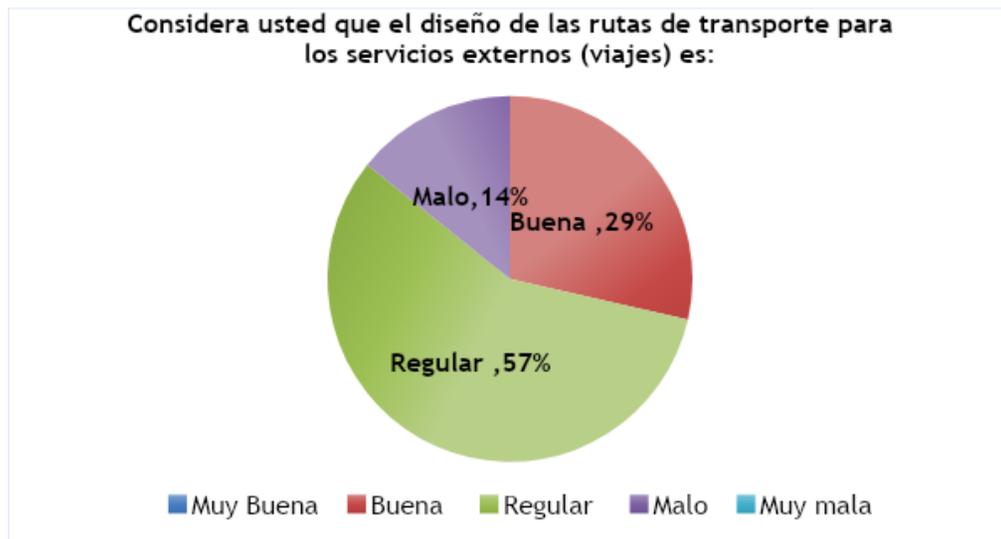


Anexo 11 - Encuestas dirigidas a los Choferes del MAP.

Hipótesis 1. Inapropiado diseño de las rutas de transporte

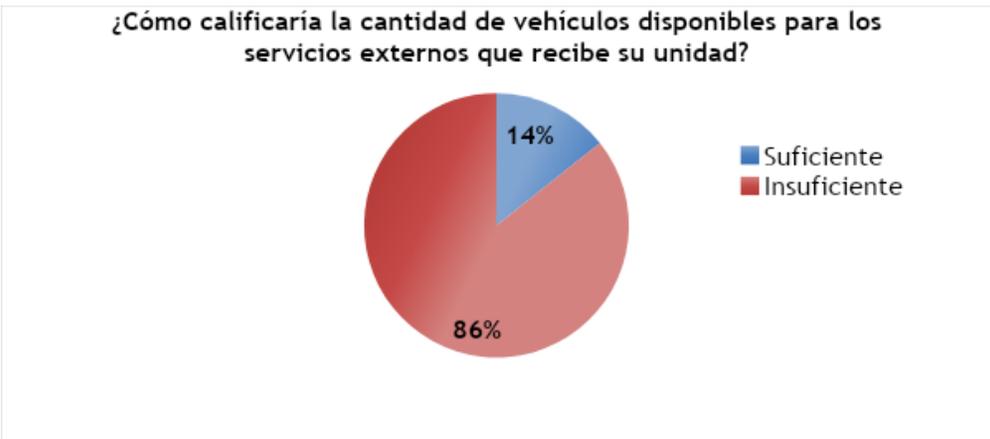
1. Considera usted que el diseño de las rutas de transporte para los servicios externos es:

- Pudimos determinar, que el **57%** de los Choferes considera el diseño de las rutas es “Regular”, mientras el **29%** opina es “Buena”. Un **14%** lo estima “Malo”. Es importante destacar, que ninguno entiende es “Muy mala o Muy Buena”, prefiriendo las opciones del centro.
- Estos resultados indican que hay una oportunidad de mejora en este apartado, porque entre las opciones “Regular y Mala” hay un **73%**.



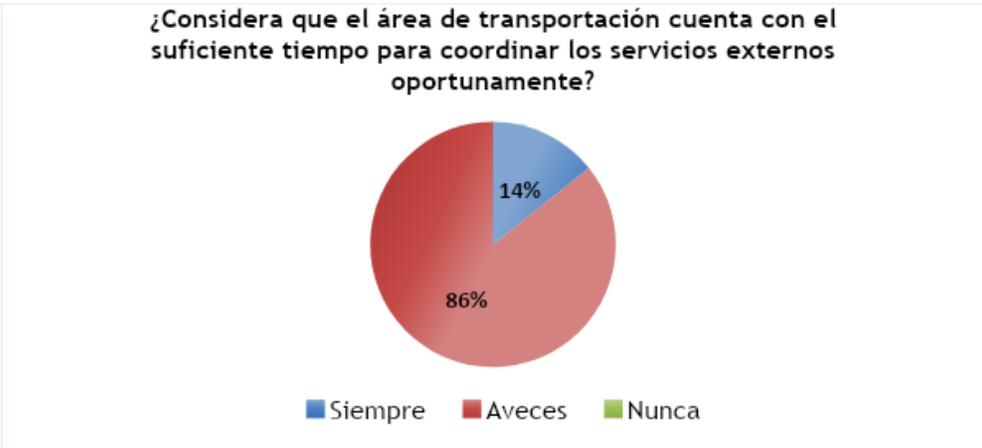
2. ¿Cómo calificaría usted la cantidad de vehículos disponibles para su área?

- Casi todos los Choferes entienden que la cantidad de vehículos que hay en el área es insuficiente (un **86%**). El **14%** restante entiende que son suficientes.



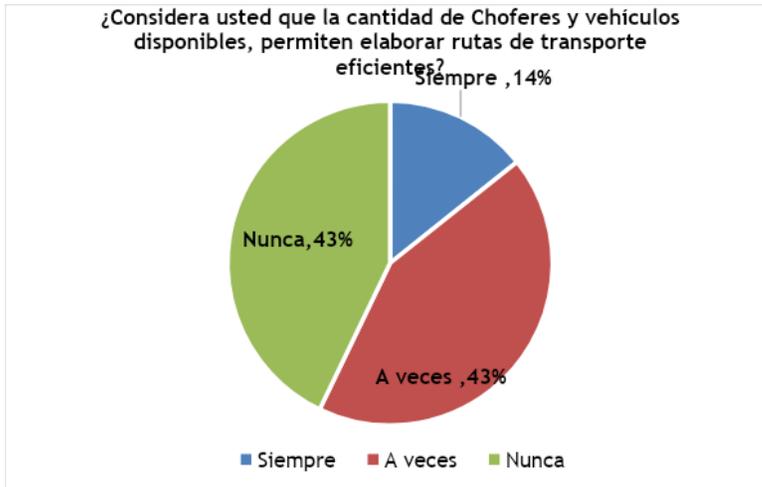
3. ¿Considera que el área de transportación cuenta con el suficiente tiempo para coordinar los servicios externos oportunamente?

- Sólo un 14% de los Choferes manifiesta, que Transportación dispone del tiempo suficiente para coordinar los servicios externos y la mayoría opina sólo a veces se cuenta con el tiempo.
- Este dato es otro factor muy importante a considerar, para entender las causas alrededor de esta hipótesis.



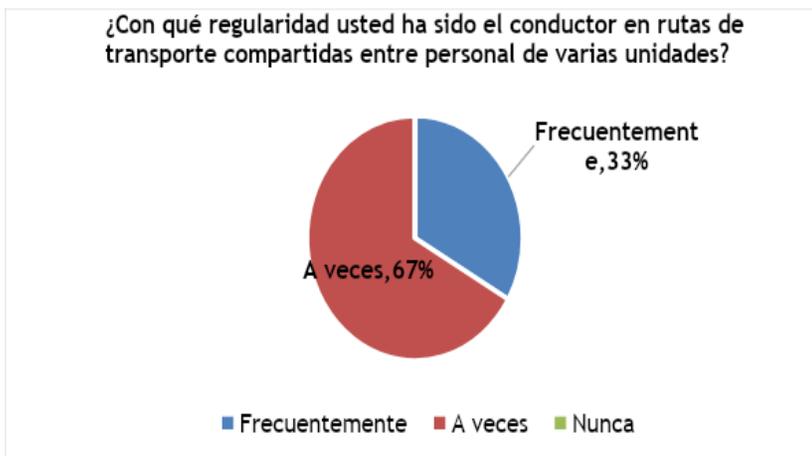
4. ¿Considera usted que la cantidad de Choferes y vehículos disponibles, permiten elaborar rutas de transporte eficientes?

- El **86%** opina que nunca y a veces los choferes y vehículos disponibles permiten elaborar rutas de transporte eficientes. Sólo el 14% considera que Siempre.



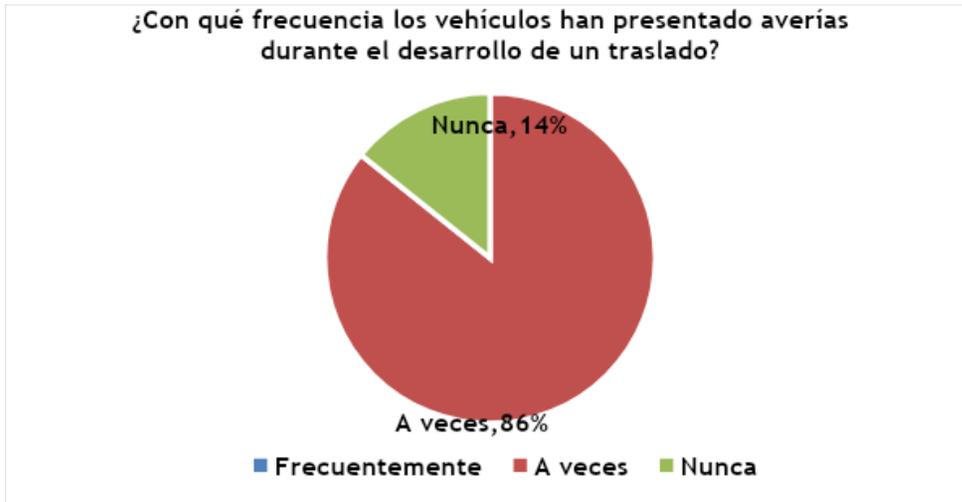
5. ¿Con qué regularidad usted ha sido el conductor en rutas de transporte compartidas entre personal de varias unidades?

- Según las respuestas dada por el **67%** de los Choferes, “A veces” les toca conducir un vehículo que lleva a más de un Analista en rutas compartidas. Lo que es más revelador es que el resto (**33%**) dice haberlo hecho “Frecuentemente”.
- Todo lo anterior indica, que el **100%** de los Choferes en más de una ocasión han tenido que conducir en rutas compartidas por los Analistas.



6. ¿Con qué frecuencia los vehículos han presentado averías durante el desarrollo de un traslado?

- Según se observa en el gráfico, el 86% de los **Choferes** dicen haber tenido averías en el desarrollo de algún traslado. El 14% restante dice que nunca ha tenido esa situación.



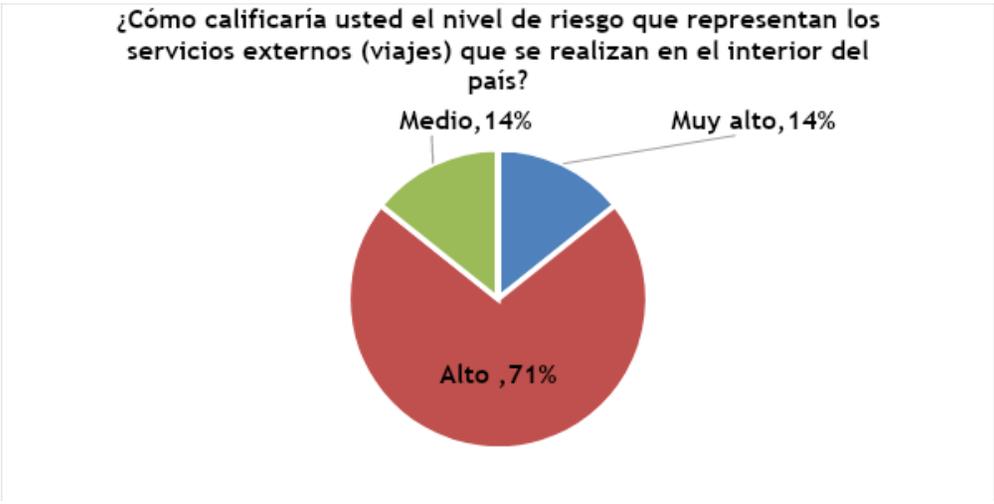
7. ¿Considera usted que en el diseño de las rutas de transporte se toman en cuenta los riesgos inherentes al lugar y distancia a ser visitados o las capacidades del Chofer asignado?

- El 14% de los Choferes considera que frecuentemente, a veces (57%) o nunca (29%) se toma en cuenta el riesgo, en relación con la capacidad de los Choferes. Este es un dato que llama mucho la atención, en vista de que este es un aspecto muy sensible.
- Estos datos no pueden ser vistos sin tomar en consideración otros que ya han sido señalados en este análisis, tales como, la cantidad insuficiente de Choferes para organizar y distribuir las rutas de trabajo.



8. ¿Cómo calificaría usted el nivel de riesgo que representan los servicios externos (viajes) que se realizan en el interior del país?

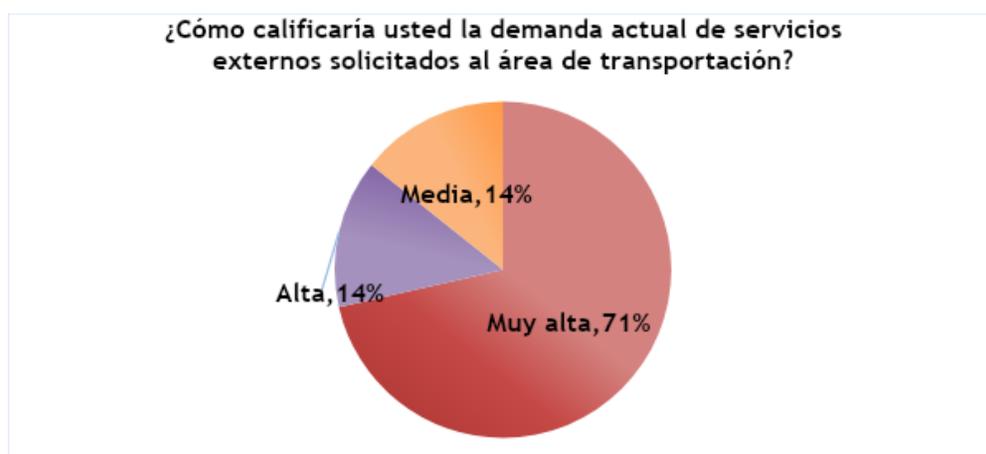
- El 86% de los Choferes considera “Alto” o “Muy alto” el nivel de riesgos que representan los servicios externos que se realizan al interior del país. El resto (14%) estima un riesgo medio. Todos están de acuerdo en que con frecuencia se exponen a riesgos, por lo menos medio.



Hipótesis 2. Ineficiencia en la coordinación de los servicios externos

1. ¿Cómo calificaría usted la demanda actual de servicios externos solicitados al área de transportación?

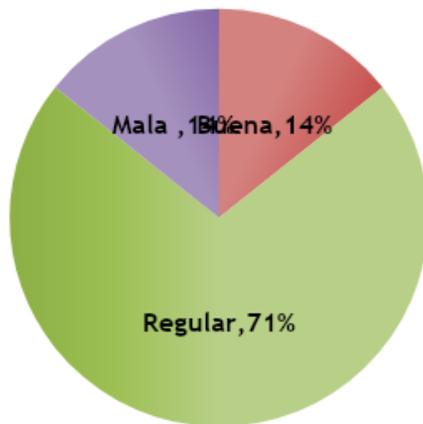
- El 100% de los Choferes califican la demanda de servicios externos de media a muy alta, siendo esta última la que ha sido considerada por la mayoría (72%). Nadie respondió demanda baja o muy baja.



2. Considera usted que la comunicación entre las unidades del MAP y el área de transportación para coordinar los servicios externos es:

- El 86% de los Choferes expresa que la comunicación entre las unidades del MAP y el área de transportación es regular (72%) o mala, hecho que advierte una importante oportunidad de mejora. El restante 14% opina es buena.

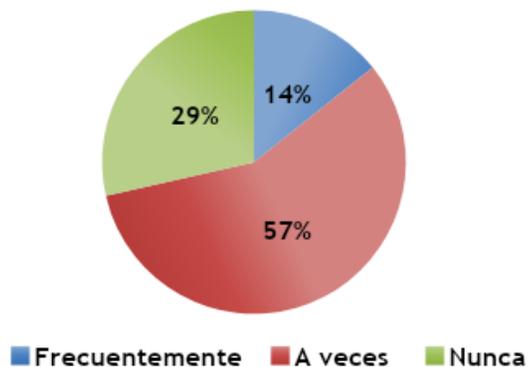
Considera usted que la comunicación entre las unidades del MAP y el área de transportación para coordinar los servicios externos es:



3. ¿Ha coincidido usted en fecha y hora con otro Chofer, en visitas realizadas a las mismas instituciones o localidades del interior del país?

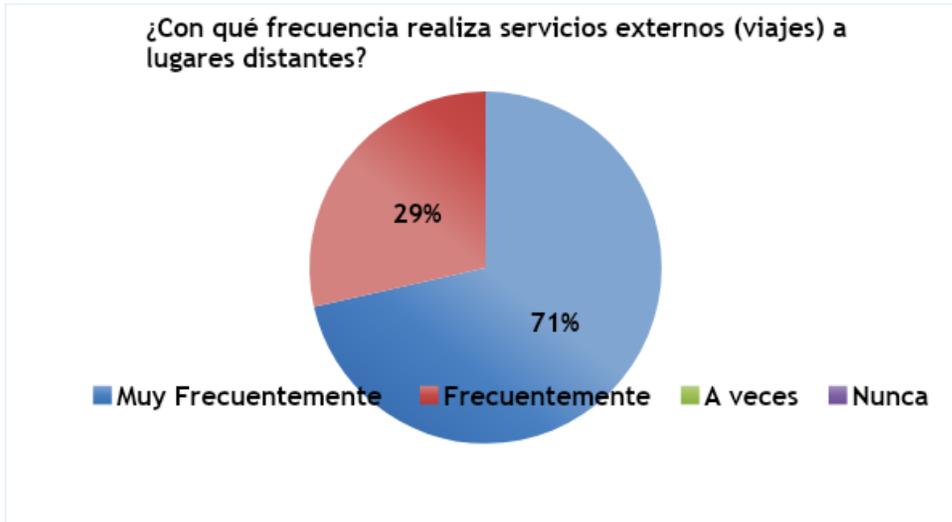
- El 57% de los Choferes expresaron que en más de una ocasión (A veces) han coincidido con otro Chofer en visitas a la misma institución. Un 14% manifestó le ha pasado frecuentemente. Ambos casos suman un 71%, lo que indica existe una oportunidad de mejora en la coordinación de los viajes, sin duda.

¿Ha coincidido usted con otro Chofer, en visitas realizadas a las mismas instituciones o localidades del interior del país, (igual fecha y hora)?



4. ¿Con qué frecuencia realiza servicios externos (viajes) a lugares distantes?

- El 100% de los Choferes indica, que frecuentemente o muy frecuentemente (71%) les toca realizar viajes a lugares distantes.



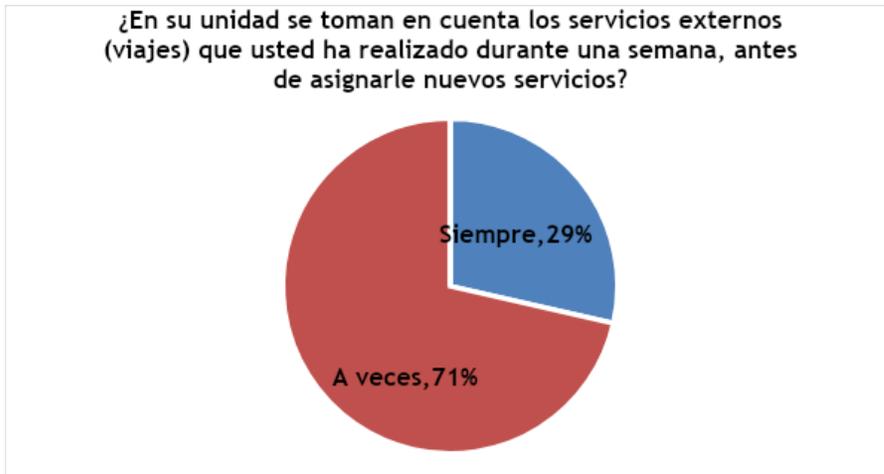
5. ¿Ha tenido que viajar de manera continua (días seguidos de una misma semana) al interior del país?

- El 86% de los Choferes señala, que frecuentemente (72%) o muy frecuentemente ha tenido que viajar de manera continua en una misma semana largas distancias. El 14% dice que nunca le ha tocado. Este dato supone un reto muy importante a superar que va unido a la necesidad señalada anteriormente, de más Choferes en la institución.



6. ¿En su unidad se toman en cuenta los servicios externos (viajes) que usted ha realizado durante una semana, antes de asignarle nuevos servicios?

- El 71% de los Choferes expresa que no siempre (A veces) se toman en cuenta los viajes que han realizado, antes de asignarle nuevos. El 29% señala que sí. Esto posiblemente está ligado a la cantidad de Choferes disponibles, frente a la gran demanda de servicios externos (viajes).

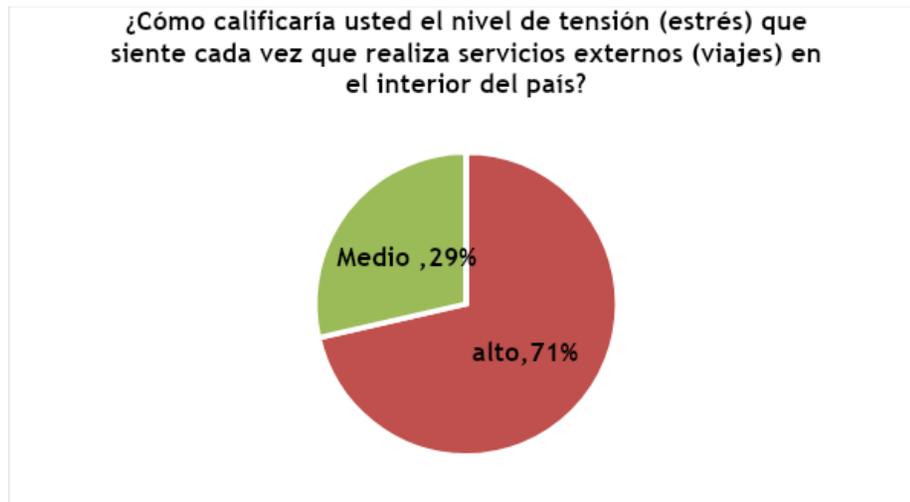


7. Considera la gestión de viáticos y hospedaje de los servicios externos (viajes) que usted realiza es:

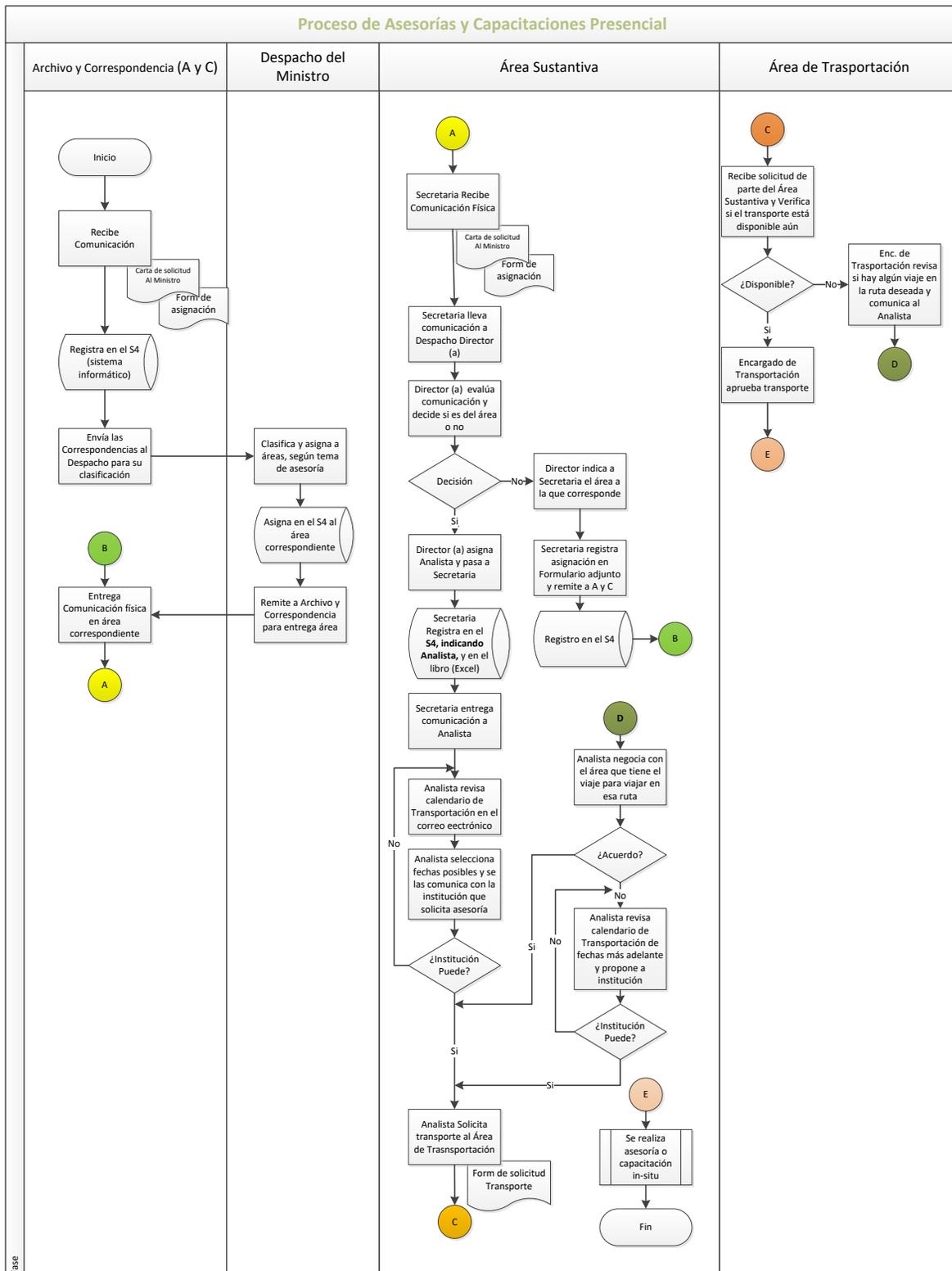
- El 86% de los Choferes entiende que la gestión de viáticos por servicios externos y hospedaje es mala (29%) o muy mala (57%). El restante 14% piensa es regular.



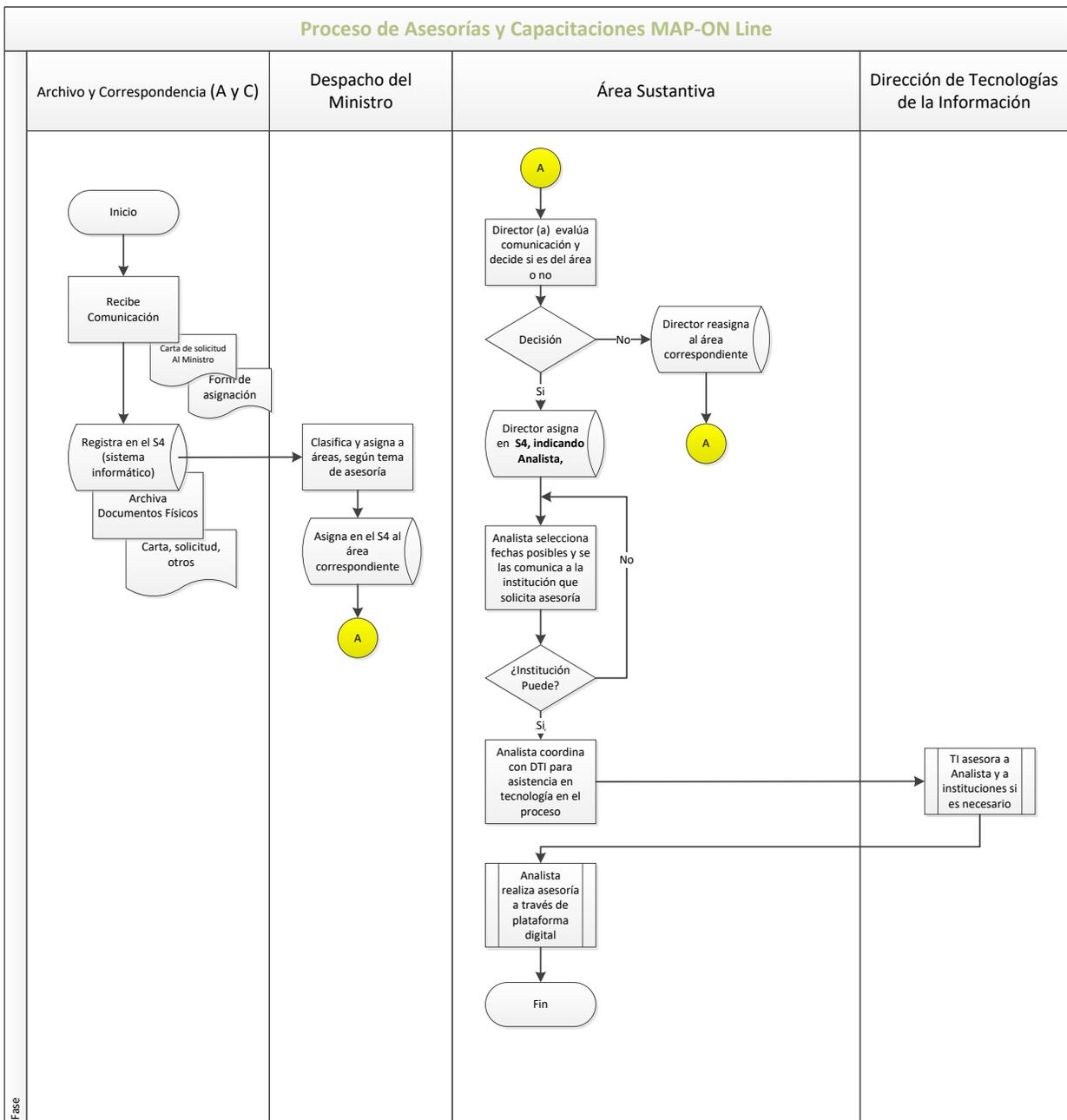
8. ¿Cómo calificaría usted el nivel de tensión (estrés) que siente al realizar cada vez que realiza servicios externos (viajes) en el interior del país?
- Pudimos determinar en nuestra investigación, que el **71%** de los Choferes siente un nivel de tensión alto cada vez que realizan viajes al interior del país. El **29%** siente niveles medios, es decir, el **100%** se ve sometido a algún nivel de ansiedad con los viajes.



Anexo 12 - Flujoograma de proceso actual

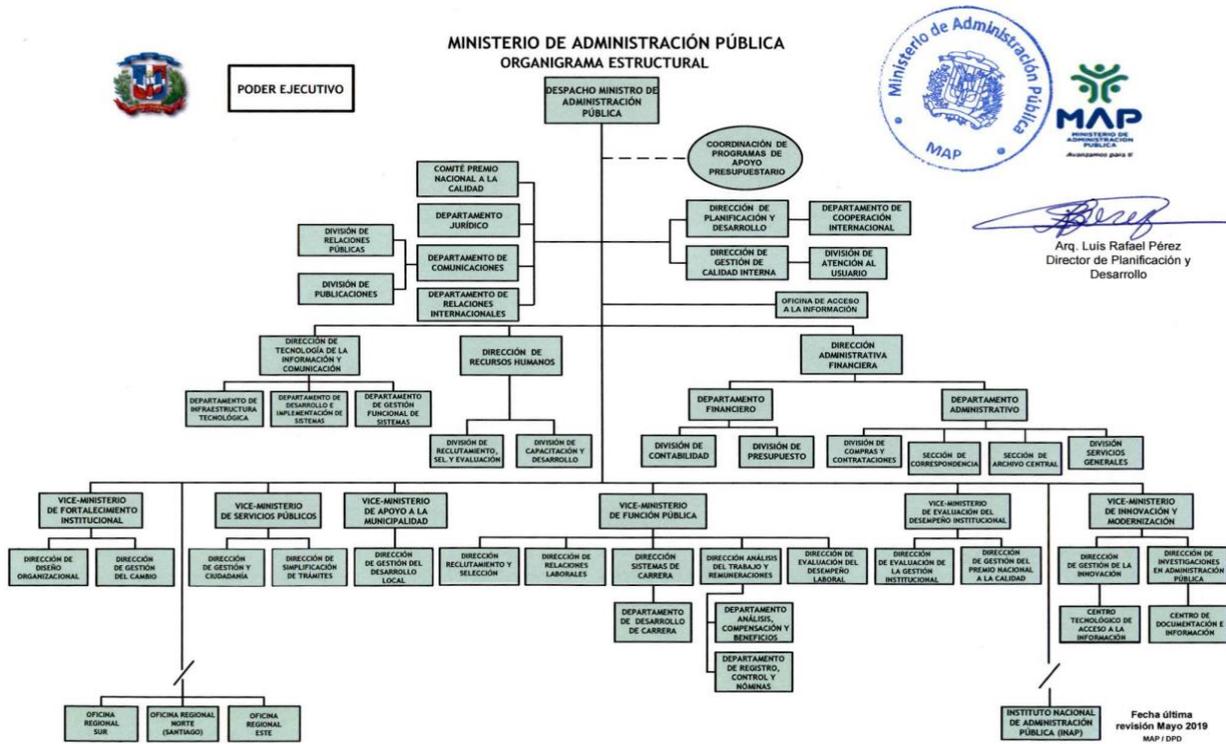


Anexo 13 - Flujograma de proceso propuesto

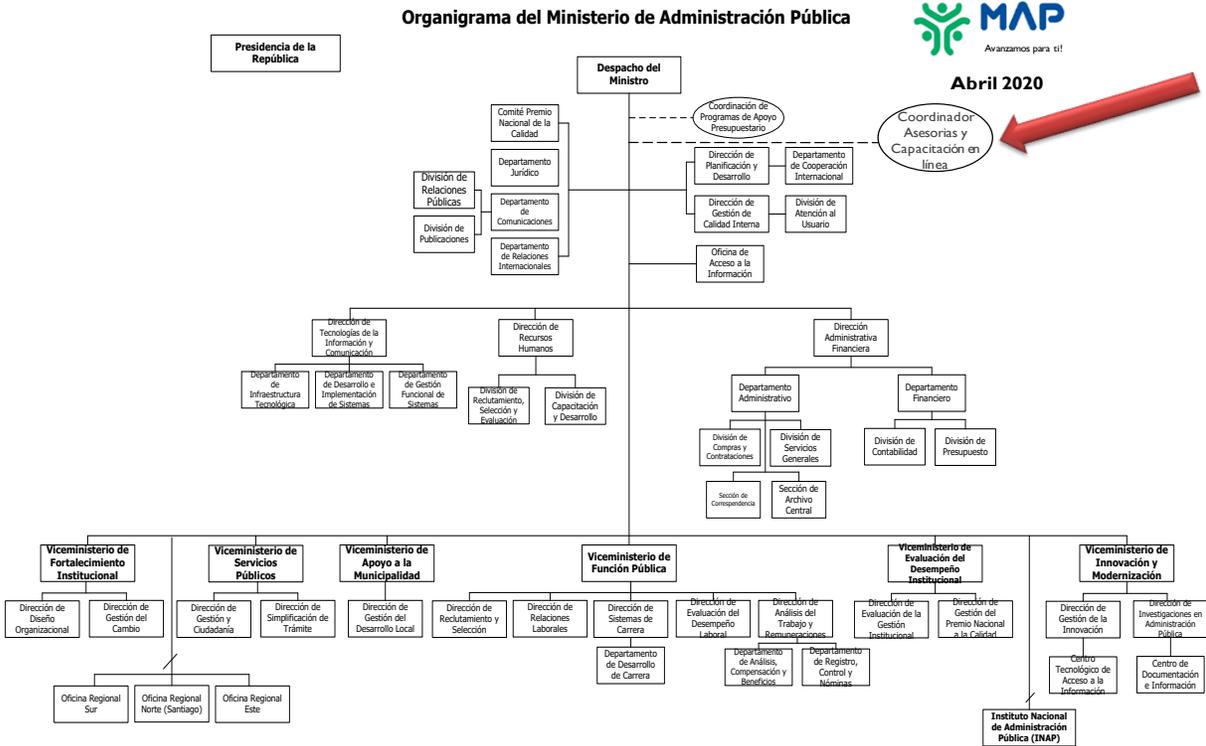


Fase

Anexo 14 - Estructura Organizativa del MAP



Anexo 15 - Estructura Organizativa del Proyecto MAP ON Line



Anexo 16 - Perfiles de Puestos para el Proyecto

Puestos	Requisitos del Puesto		
	Educación Formal	Otros Conocimientos	Competencias
<p>Analista MAP</p> <p>Propósito del puesto: realizar labores de implementación de los diferentes aspectos de la Ley de Función Pública, relativos a los Subsistemas de Recursos Humanos y Gestión de Calidad.</p>	Licenciatura en una de las carreras de las ciencias económicas, sociales, humanidades, exactas.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Recursos Humanos • Ley de Función Pública y sus Reglamentos • Modelos de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasión por el servicio al ciudadano • Eficiencia para la calidad • Integridad - Respeto • Responsabilidad • Innovación • Pensamiento analítico
<p>Coordinador del Proyecto</p> <p>Propósito del puesto: asegurar que el proyecto cumpla con sus objetivos, metas y resultados, a través de la adecuada formulación, evaluación y monitoreo de las actividades.</p>	Licenciatura en una de las carreras de las ciencias económicas, sociales, humanidades, exactas.	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación e implementación de Proyectos • Ley de Función Pública y sus Reglamentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasión por el servicio al ciudadano • Eficiencia para la calidad • Integridad - Respeto • Responsabilidad • Innovación • Pensamiento analítico
<p>Chofer</p> <p>Propósito del puesto: transportar en condiciones seguras y a tiempo al personal de la institución a distintos lugares del país.</p>	Tener aprobado el 2do. Año de la Educación Secundaria (8vo)	<ul style="list-style-type: none"> • Básicos de Mecánica • Licencia de conducir categoría 02 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia para la calidad • Colaboración • Integridad - Respeto • Responsabilidad • Flexibilidad • Comunicación
<p>Soporte Técnico Informático</p> <p>Propósito del puesto: ofrecer asistencia técnica a los usuarios sobre instalación y mantenimiento de los sistemas informáticos y equipos de la oficina.</p>	Tener aprobado el 50% del plan de estudio de la Licenciatura o Ingeniería en Informática o Título de Técnico Superior certificado.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Operativos • Ofimática • Mantenimiento de equipos tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasión por el servicio al ciudadano • Compromiso con los resultados • Integridad - Respeto • Conciencia social • Comunicación • Flexibilidad

<p>Técnico en Programación</p> <p>Propósito del puesto: realizar labores de desarrollo de sistemas y aplicaciones informáticas en los diferentes lenguajes de uso en la institución.</p>	<p>Tener aprobado el 50% del plan de estudio de la Licenciatura en Informática o Ingeniería de Sistemas o Título de Técnico Superior certificado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SQL • Base de Datos • Inglés Técnico 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasión por el servicio al ciudadano • Compromiso con los resultados • Integridad - Respeto • Conciencia social • Comunicación • Flexibilidad
<p>Administrador de Base de Datos</p> <p>Propósito del puesto: diseñar, crear y controlar la base de datos de la institución para el funcionamiento de los sistemas informáticos, según las políticas y normas establecidas.</p>	<p>Licenciatura en Informática o Ingeniería de Sistemas o en Sistemas, Telemática.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programación de base de datos • Inglés Técnico 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasión por el servicio al ciudadano • Eficiencia para la calidad • Integridad - Respeto • Responsabilidad • Innovación • Pensamiento analítico
<p>Administrador de Seguridad Tecnológica</p> <p>Propósito del puesto: identificar y reportar infracciones y amenazas de seguridad, aplicando medidas que garanticen la integridad de los datos e informaciones, y administrar los perfiles de usuarios de la red y los sistemas de información.</p>	<p>Licenciatura en Informática o Ingeniería de Sistemas o en Sistemas, Telemática.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas de seguridad informática • Inglés Técnico 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasión por el servicio al ciudadano • Eficiencia para la calidad • Integridad - Respeto • Conciencia Social • Innovación • Pensamiento analítico
<p>Analista de Sistemas Informáticos</p> <p>Propósito del puesto: analizar, diseñar y actualizar los sistemas de información a ser procesados en el área de tecnología de la información y comunicación de la institución.</p>	<p>Licenciatura en Informática o Ingeniería de Sistemas o en Telemática.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño e implementación de sistemas • Inglés Técnico 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasión por el servicio al ciudadano • Eficiencia para la calidad • Integridad - Respeto • Responsabilidad • Innovación • Pensamiento analítico

<p>Analista de Cooperación Internacional</p> <p>Propósito del puesto: realizar labores de investigación y análisis de las oportunidades de financiamiento de proyectos por parte de los organismos de cooperación internacional.</p>	<p>Licenciatura en Relaciones Internacionales o en otra carrera de las ciencias económicas y sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internacionales • Planificación e Inversión Pública • Dominio de Inglés 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasión por el servicio al ciudadano • Eficiencia para la calidad • Integridad - Respeto • Responsabilidad • Innovación • Pensamiento analítico
--	--	--	---

Anexo 17

Inversión Salario e Incentivos Promedio Analistas Áreas Sustantivas

Nómina del mes de abril de 2020

Valores RD\$

No.	Cargo	Salario Bruto	Aporte SS	Salario Navidad	Bono de Desempeño	Incentivo Logro de Metas	Bono Navidad	Inversión al Mes
1	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
2	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
3	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
4	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
5	ANALISTA II	21,764.26	3,088.35	1,813.69	1,813.69	1,813.69	1,250.00	31,543.67
6	COORDINADOR (A)	85,000.00	12,061.50	7,083.33	7,083.33	7,083.33	1,250.00	119,561.50
7	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
8	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
9	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
10	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
11	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
12	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
13	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
14	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
15	COORDINADOR (A)	85,000.00	12,061.50	7,083.33	7,083.33	7,083.33	1,250.00	119,561.50
16	COORDINADOR (A)	80,000.00	11,352.00	6,666.67	6,666.67	6,666.67	1,250.00	112,602.00
17	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
18	COORDINADOR (A)	80,000.00	11,352.00	6,666.67	6,666.67	6,666.67	1,250.00	112,602.00
19	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
20	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
21	ANALISTA I	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
22	COORDINADOR (A)	85,000.00	12,061.50	7,083.33	7,083.33	7,083.33	1,250.00	119,561.50
23	ANALISTA I	60,000.00	8,514.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	1,250.00	84,764.00
24	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
25	COORDINADOR (A)	85,000.00	12,061.50	7,083.33	7,083.33	7,083.33	1,250.00	119,561.50
26	ANALISTA I	60,000.00	8,514.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	1,250.00	84,764.00
27	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
28	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
29	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
30	ANALISTA III	80,000.00	11,352.00	6,666.67	6,666.67	6,666.67	1,250.00	112,602.00
31	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50

32	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
33	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
34	COORDINADOR (A)	85,000.00	12,061.50	7,083.33	7,083.33	7,083.33	1,250.00	119,561.50
35	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
36	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
37	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
38	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
39	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
40	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
41	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
42	COORDINADOR (A)	85,000.00	12,061.50	7,083.33	7,083.33	7,083.33	1,250.00	119,561.50
43	COORDINADOR (A)	85,000.00	12,061.50	7,083.33	7,083.33	7,083.33	1,250.00	119,561.50
44	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
45	ANALISTA I	60,000.00	8,514.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	1,250.00	84,764.00
46	ANALISTA I	60,000.00	8,514.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	1,250.00	84,764.00
47	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
48	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
49	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
50	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
51	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
52	COORDINADOR (A)	80,000.00	11,352.00	6,666.67	6,666.67	6,666.67	1,250.00	112,602.00
53	ANALISTA I	60,000.00	8,514.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	1,250.00	84,764.00
54	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
55	COORDINADOR (A)	80,000.00	11,352.00	6,666.67	6,666.67	6,666.67	1,250.00	112,602.00
56	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
57	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
58	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
59	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
60	ANALISTA I	60,000.00	8,514.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	1,250.00	84,764.00
61	COORDINADOR (A)	80,000.00	11,352.00	6,666.67	6,666.67	6,666.67	1,250.00	112,602.00
62	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
63	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
64	COORDINADOR (A)	80,000.00	11,352.00	6,666.67	6,666.67	6,666.67	1,250.00	112,602.00
65	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
66	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
67	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
68	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50

69	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
70	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
71	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
72	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
73	COORDINADOR (A)	80,000.00	11,352.00	6,666.67	6,666.67	6,666.67	1,250.00	112,602.00
74	COORDINADOR (A)	85,000.00	12,061.50	7,083.33	7,083.33	7,083.33	1,250.00	119,561.50
75	ANALISTA I	45,000.00	6,385.50	3,750.00	3,750.00	3,750.00	1,250.00	63,885.50
76	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
77	ANALISTA II	75,000.00	10,642.50	6,250.00	6,250.00	6,250.00	1,250.00	105,642.50
78	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
79	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
80	ANALISTA I	50,000.00	7,095.00	4,166.67	4,166.67	4,166.67	1,250.00	70,845.00
81	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
82	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
83	ANALISTA I	64,000.00	9,081.60	5,333.33	5,333.33	5,333.33	1,250.00	90,331.60
84	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
85	ANALISTA III	80,000.00	11,352.00	6,666.67	6,666.67	6,666.67	1,250.00	112,602.00
86	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
87	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
88	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
89	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
90	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
91	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00
92	ANALISTA I	60,000.00	8,514.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	1,250.00	84,764.00
93	COORDINADOR (A)	80,000.00	11,352.00	6,666.67	6,666.67	6,666.67	1,250.00	112,602.00
94	ANALISTA DE SIMPLIFICACION DE TRAMITE II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
95	ANALISTA SIMPLIFICACION DE TRAMITES I	45,000.00	6,385.50	3,750.00	3,750.00	3,750.00	1,250.00	63,885.50
96	ANALISTA SIMPLIFICACION DE TRAMITES I	45,000.00	6,385.50	3,750.00	3,750.00	3,750.00	1,250.00	63,885.50
97	ANALISTA SIMPLIFICACION DE TRAMITES I	45,000.00	6,385.50	3,750.00	3,750.00	3,750.00	1,250.00	63,885.50
98	ANALISTA DE SIMPLIFICACION DE TRAMITE II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50
99	ANALISTA SIMPLIFICACION DE TRAMITES I	45,000.00	6,385.50	3,750.00	3,750.00	3,750.00	1,250.00	63,885.50
100	ANALISTA SIMPLIFICACION DE TRAMITES I	45,000.00	6,385.50	3,750.00	3,750.00	3,750.00	1,250.00	63,885.50
101	ANALISTA SIMPLIFICACION DE TRAMITES I	45,000.00	6,385.50	3,750.00	3,750.00	3,750.00	1,250.00	63,885.50
102	ANALISTA I	50,000.00	7,095.00	4,166.67	4,166.67	4,166.67	1,250.00	70,845.00

103	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00	
104	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50	
105	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00	
106	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50	
107	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00	
108	ANALISTA II	70,000.00	9,933.00	5,833.33	5,833.33	5,833.33	1,250.00	98,683.00	
109	ANALISTA II	65,000.00	9,223.50	5,416.67	5,416.67	5,416.67	1,250.00	91,723.50	
110	ANALISTA I	50,000.00	7,095.00	4,166.67	4,166.67	4,166.67	1,250.00	70,845.00	
111	COORDINADOR (A)	85,000.00	12,061.50	7,083.33	7,083.33	7,083.33	1,250.00	119,561.50	
	Total	7,600,764.26	1,078,548.45	633,397.02	63	3,397.02	633,397.02	138,750.00	10,718,253.77
	Promedios	68,475.35	9,716.65	5,706.28	5,706.28	5,706.28	1,250.00	96,560.84	

Inversión promedio en salarios e incentivos por hora ((Salario Promedio /21.67)/8)----- 557.00

Inversión Salario promedio Choferes Servicios Generales

Nómina del mes de abril de 2020

Cargo	Salario Bruto	Aporte SS	Salario Navideño	Indemnidad de Desempetivo	Logro de	Bono Navidad	Inversión al Me
Chofer	26,250.00	3,724.88	2,187.50	2,187.50	2,187.50	1,250.00	37,787.38
Inversión promedio en salarios e incentivos por hora ((Salario Promedio /21.67)/8)-----							217.97

La nómina de abril de 2020 puede ser encontrada en la sección de transparencia del Ministerio de Administración Pública.

Anexo 18 - Sección de la Resolución 14-2016

Párrafo I. Los viáticos se proratearán entre sus componentes básicos, según los siguientes porcentajes. 10% para desayuno, 30% para almuerzo, 20% para cena y 40% para habitación.

CARGO	DESAYUNO	COMIDA	CENA	ALOJAMIENTO
MINISTRO	650.00	1950.00	1,300.00	2600.00
VICEMINISTROS	600.00	1,800.00	1,200.00	2,400.00
DIRECTORES GENERALES Y/O NACIONALES	550.00	1650.00	1,100.00	2,200.00
SUBDIRECTORES GENERALES Y/O NACIONALES	500.00	1500.00	1000.00	2000.00
DIRECTORES DE AREAS	450.00	1,350.00	900.00	1,800.00
ENCARGADOS DE DEPARTAMENTOS Y DIVISIONES	400.00	1,200.00	800.00	1,600.00
PROFESIONALES	350.00	1050.00	700.00	1,400.00
TECNICOS	300.00	900.00	600.00	1,200.00
DEMÁS PUESTOS	250.00	750.00	500.00	1,000.00

Párrafo II. En los casos excepcionales que los Choferes deban pernoctar conjuntamente con el personal que transportan, el monto del **alojamiento** deberá corresponder al monto otorgado al nivel de los técnicos.

Párrafo III. La tarifa establecida para los viáticos en el país al personal de la Administración Pública, corresponderá al pago realizado para cubrir las necesidades diarias de alimentación y hospedaje cuando dicho personal esté en labores oficiales en el interior del país, fuera de su lugar habitual de trabajo y de los límites de la zona metropolitana.

Anexo 19

Promedio combustible en viajes al interior

Estimaciones basadas en datos reales de distancia y precios de combustible

Basado en el gasto estimado de combustible para viajar a 21 localidades con el precio del gasoil a \$175.7 (promedio de 2019), y estimando un rendimiento de 25 km por galón.

Salida	Llegada	Kilometraje (ida y vuelta)	Precio Gasoil X Kilómetro (175.7gln / Rend 25k/gln)	Gasto Combustible RD\$
Sto. Dgo.	Jimaní	570	7.03	4,005.96
Sto. Dgo.	Samaná	518	7.03	3,640.50
Sto. Dgo.	Villa Jaragua	474	7.03	3,331.27
Sto. Dgo.	Neyba	460	7.03	3,232.88
Sto. Dgo.	Puerto Plata	454	7.03	3,190.71
Sto. Dgo.	Nagua	394	7.03	2,769.03
Sto. Dgo.	S. José de las Matas	390	7.03	2,740.92
Sto. Dgo.	Salcedo	364	7.03	2,558.19
Sto. Dgo.	Navarrete	360	7.03	2,530.08
Sto. Dgo.	Villa González	342	7.03	2,403.58
Sto. Dgo.	Higüey	336	7.03	2,361.41
Sto. Dgo.	Tamboril	312	7.03	2,192.74
Sto. Dgo.	Hato Mayor	306	7.03	2,150.57
Sto. Dgo.	San Fco. Macorís	294	7.03	2,066.23
Sto. Dgo.	Villa Tapia	280	7.03	1,967.84
Sto. Dgo.	Azua	276	7.03	1,939.73
Sto. Dgo.	El Seibo	260	7.03	1,827.28
Sto. Dgo.	La Vega	232	7.03	1,630.50
Sto. Dgo.	Romana	214	7.03	1,503.99
Sto. Dgo.	Bani	138	7.03	969.86
Sto. Dgo.	Santiago	316	7.03	2,220.85
PROMEDIOS		347.14	7.03	2,439.72



Precios Promedios de Combustibles del año 2019 (RD\$)

TIPOS DE COMBUSTIBLES								
GASOLINA PREMIUN	GASOLINA REGULAR	GASOIL REGULAR	GASOIL REGULAR EGP. C (NO INTERC)	GASOIL REGULAR EGP. T (NO INTERC)	GASOIL REGULAR EGP. C (INTERC)	GASOIL REGULAR EGP. T (INTERC)	GASOIL OPTIMO	GLP
207.30	192.70	165.10	142.39	136.71	142.39	136.71	175.70	104.60

Datos de la página web del Ministerio de Industria y Comercio

Anexo 20 - Inflación.

La inflación meta para los años 2020, 2021, 2022 y 2023 es de 4%, calculada en septiembre de 2019, antes del COVID-19. En la actualidad no se han actualizado las cifras, pero, al mirar que en los últimos años la inflación se ha mantenido por debajo de las metas fijadas, pensando que con el impacto del COVID-19 puede ser diferente, se ha calculado en un 5%.



MINISTERIO DE ECONOMÍA, PLANIFICACION Y DESARROLLO PANORAMA MACROECONÓMICO 2019 - 2023 Revisado el 4 de Septiembre de 2019

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
PIB real (Índice 2007=100)	160.2	171.4	180.0	189.0	198.5	208.4	218.8
Crecimiento del PIB real	4.7	7.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
PIB nominal (Millones RD\$)	3,802,655.8	4,235,846.8	4,558,830.1	4,918,407.8	5,370,901.3	5,865,024.2	6,404,606.5
Crecimiento del PIB nominal	9.04	11.39	7.62	7.89	9.20	9.20	9.20
PIB nominal (Millones de US\$)	80,024.5	85,536.9	88,952.8	91,836.3	96,428.1	101,249.5	106,312.0
Crecimiento del PIB nominal en US\$	5.6	6.9	4.0	3.2	5.0	5.0	5.0
Meta de inflación (+1)	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Inflación (promedio)	3.28	3.56	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Inflación (diciembre)	4.20	1.17	3.50	4.00	4.00	4.00	4.00
Crecimiento defactor PIB	4.18	4.12	2.50	2.75	4.00	4.00	4.00
Tasa de cambio (promedio)	47.57	49.54	51.25	53.56	55.70	57.93	60.24
Tasa de variación (%)	3.2	4.2	3.4	4.5	4.0	4.0	4.0
Tasa de cambio (diciembre)	48.25	50.39	53.10	55.49	57.70	60.01	62.41
Tasa de variación (%)	3.3	4.4	5.4	4.5	4.0	4.0	4.0

SUPUESTOS :

Petróleo WTI (US\$ por barril)	50.9	64.8	57.8	59.1	58.8	59.3	59.0
Oro (US\$/Oz)	1,258.8	1,269.0	1,343.1	1,390.8	1,373.0	1,338.2	1,336.2
Nickel (US\$/TM)	10,409.6	13,118.5	12,610.3	13,188.6	13,436.4	15,000.0	15,916.7
Carbón mineral API2 (US\$/TM)	84.3	92.0	65.2	65.7	62.1	68.4	70.0
Crecimiento PIB real EE.UU. (%)	2.4	2.9	2.3	1.9	1.9	1.9	1.9
Inflación EE.UU. (promedio)	2.1	2.4	1.8	2.1	2.1	2.2	2.2
Inflación EE.UU. (diciembre)	2.1	1.9	2.0	2.1	2.0	2.1	2.1

Notas:

- Proyecciones del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, consensuadas con el Banco Central y el Ministerio de Hacienda.
- De 2021 en adelante, se proyecta la inflación con la consecución de la meta establecida por el Banco Central.
- La meta de inflación se relaciona con el objetivo de inflación establecido por la Junta Monetaria del Banco Central; en cambio las proyecciones de inflación corresponden a los resultados esperados, dada la evolución de los precios domésticos, los precios internacionales del petróleo y otros determinantes.
- Fuentes supuestos exógenos: Consensus Forecasts™, FMI, Banco Mundial, EIA y Bloomberg®.

Recibidos (11) - ctoleino@... x Banco Central de la República D... x Banco Central de la República D... x Banco Central de la República D... x Marco macroeconómico | Minic... x (Sep 2019) Marco Macroecon... x +
gob.do/marco macro

INICIO SOBRE NOSOTROS INSTITUCIONAL NOTICIAS SERVICIOS FORO TRANSPARENCIA TRANSVERSALIDAD CONTACTO

Inicio > Despacho del Ministro > Unidad Asesora de Análisis Económico y Social (UAAES) > Marco macroeconómico

Marco macroeconómico

Documento que recoge las proyecciones oficiales a corto y mediano plazo sobre las principales variables macroeconómicas (crecimiento del PIB, inflación, tipo de cambio, entre otras) para el año en curso y el siguiente cuatrimestre. Estas proyecciones se realizan mediante consenso técnico con el Banco Central y el Ministerio de Hacienda (y sus dependencias), en virtud de lo estipulado en el artículo 27 de la Ley 498-06 sobre Planificación e Inversión Pública. El mismo sirve de base para la formulación del Presupuesto General del Estado y la elaboración del Plan Plurianual del Sector Público.

Marco macroeconómico 2019-2023 - Septiembre 2019

Descargar

Septiembre 2019

Marco macroeconómico 2019-2023 - junio 2019

Descargar

Junio 2019

Marco macroeconómico 2019-2023 - marzo 2019

Descargar

Marzo 2019

Marco macroeconómico 2018-2022 - Septiembre 2018

Descargar

Septiembre 2018

Marco macroeconómico 2018-2022 - junio 2018

Descargar

Junio 2018

Marco macroeconómico 2018-2022 - marzo 2018

Descargar

Acerca de la UAAES

Análisis desempeño económico y social

Marco macroeconómico

Documentos de pobreza

Códigos de pobreza

Mapa de pobreza

Textos de discusión

Seguimiento de coyuntura

Indicadores de confianza del consumidor (IC)

Indicadores económicos

SISDOM

Otros documentos

Deja tu

Anexo 22 - Cotizaciones de equipos y plataforma virtual.

Membresía de plataforma ZOOM

The screenshot shows the Zoom pricing page with the following details:

Plan	Costo	Características Principales
Basic (Individual)	Gratuito	Alberga hasta 100 participantes, Reuniones 1 a 1 ilimitadas, Límite de 40 minutos en reuniones de grupo.
Pro	\$14.99 mes/anfitrión	Todas las funciones básicas + Incluye 100 participantes, El límite de duración de la reunión es de 24 horas.
Business	\$19.99 mes/anfitrión	Todas las funciones de Pro + Incluye 300 participantes, Soporte telefónico exclusivo, Panel de Control administrativo.
Enterprise	\$19.99 mes/anfitrión	Todas las funciones de Business + Enterprise incluye 500 participantes, Enterprise Plus incluye 1.000 participantes, Gerente dedicado al éxito del cliente.

Laptops

The screenshot shows the product page for a Dell Latitude 5400 XCTO laptop on the Omega Tech website. The price is \$113,754.37. The description is: LAPTOP DELL LATITUDE 5400 XCTO, 14", I7-8665U 1.9GHZ VPRO, 8GB DDR4 (1X8GB), 256GB SSD, W10 PRO, 3 AÑOS DE GARANTIA.

Recibidos (15) - fanny.matos@... x Sprint 4 (en espera de datos) - f... x Contacto - Ministerio de Admi... x OMEGA TECH S.A. - Dell - LAPTO... x Cocomsa x

tienda.omega.com.do/es/product/consul/88982

English | Français
(809) 683-4343

0 artículo - \$0.00 Rechercher

NUESTROS PRODUCTOS SERVICIOS CONÓCENOS SUCURSALES MI CUENTA

Inicio / 1) Computadoras / Laptop / LAPTOP INSPIRON 5591 2 EN 1, 15.6" TOUCHSCREEN, INTEL I5

DELL - LAPTOP INSPIRON 5591 2 EN 1, 15.6" TOUCHSCREEN, INTEL I5



Envío : 24 - 48 horas
Part Number : 208H1

Compartir: [Facebook](#) [Email](#)

\$57,759.31

- 1 + [Agregar al Carrito](#)

Description

LAPTOP DELL INSPIRON 5591 2 EN 1, 15.6" (1920 X 1080) TOUCHSCREEN, INTEL I5- 1.60GHZ, 8GB DDR4 , 256GB SSD M.2 ,SILVER. BACKLIT KEYBOARD, BLUETOOTH, (208H1).WINDOWS10 HOME

Logitech HP Dell Brother Epson iMaging APC Acer ASUS HP Intel ACOMBA CISCO VMware

ES 12:55 p.m. 04/06/2020

Recibidos (16) - fa... x OMEGA TECH S.A. x OMEGA TECH S.A. x OMEGA TECH S.A. x Inicio - Multicom... x Amazon.com - log... x Webcams for Vide... x Sitio oficial de Dell x

tienda.omega.com.do/es/product/consul/89118

English | Français
(809) 683-4343

0 artículo - \$0.00 Rechercher

NUESTROS PRODUCTOS SERVICIOS CONÓCENOS SUCURSALES MI CUENTA

Inicio / 1) Computadoras / Laptop / LAPTOP LATITUDE 5400 BTX, 14", I5-8265U

DELL - LAPTOP LATITUDE 5400 BTX, 14", I5-8265U



Envío : 24 - 48 horas
Part Number : G9PCJ

Compartir: [Facebook](#) [Email](#)

\$74,391.50

- 1 + [Agregar al Carrito](#)

Description

LAPTOP DELL LATITUDE 5400 BTX, 14", I5-8265U 1.6GHZ, 8GB 2400MHZ DDR4 (1X8GB), 256GB SSD, W10 PRO 64BIT ESPAÑOL, NEGRO, 1X USB TIPO C, 1X GIGABIT LAN, 3X USB 3.0, 1X HDMI 1.4B (G9PCJ)

Logitech HP Dell Brother Epson iMaging APC Acer ASUS HP Intel ACOMBA CISCO VMware

ES 01:37 p.m. 04/06/2020

Recibidos (15) - fanny.matos@... | Sprint 4 (en espera de datos) - fr... | Contacto - Ministerio de Admin... | OMEGA TECH S.A. - Dell - LAPTO... | Cecomsa

tienda.omega.com.do/es/product/consul/88990

English | Français
(809) 683-4343

0 artículo - \$0.00

Rechercher

NUESTROS PRODUCTOS - SERVICIOS - CONÓCENOS - SUCURSALES - MI CUENTA -

Inicio / 1) Computadoras / Laptop / LAPTOP INSPIRON 3467 14", I5-1035G1



DELL - LAPTOP INSPIRON 3467 14", I5-1035G1

Envío : En inventario

Part Number : H4H7X

Compartir:  

\$52,115.34

- 1 + Agregar al Carrito

Description

LAPTOP DELL INSPIRON 3467 14", I5-1035G1, 8GB (1X8GB), 256GB SSD, W10 H. 64 BIT ING,FRA,ESP, NEGRO. 1 AÑO DE GARANTIA.

INFORMACIONES - SOBRE NOSOTROS - OFERTAS Y PROMOCIONES

ES ? 12:56 p.m. 04/06/2020

Micrófonos/audifonos para pcs

Recibidos (15) - fanny.matos@... | Sprint 4 (en espera de datos) - fr... | Contacto - Ministerio de Admin... | OMEGA TECH S.A. - Logitech - /... | Cecomsa

tienda.omega.com.do/es/product/consul/67605

English | Français
(809) 683-4343

0 artículo - \$0.00

Rechercher

NUESTROS PRODUCTOS - SERVICIOS - CONÓCENOS - SUCURSALES - MI CUENTA -

Inicio / 2) Pc-Perifericos / Audifono Con Microfono / AUDIFONO CON MICROFONO H110 STEREO 3.5" MINI-PHONE NOISE CANCELING



LOGITECH - AUDIFONO CON MICROFONO H110 STEREO 3.5" MINI-PHONE NOISE CANCELING

Envío : En inventario

Part Number : 981-000214***

Compartir:  

\$546.51

- 1 + Agregar al Carrito

Description

AUDIFONO CON MICROFONO LOGITECH H110 STEREO 3.5" MINI-PHONE NOISE CANCELING

INFORMACIONES - SOBRE NOSOTROS - OFERTAS Y PROMOCIONES

Ofertas y promociones - Nuestras Sucursales - 

ES ? 12:58 p.m. 04/06/2020

Recibidos (13) - fanny.matos@... x OMEGA TECH S.A. - WEB x Cecomsa x Cecomsa | Headset Logitech H151 x CecomsaRD (@cecomsard) • For... x

cecomsa.com/headset-logitech-h151-981-000587/dp/3324

Inicio Computadoras Apple Almacenamiento Imágenes & Sonido Impresoras Oficina Más Categorías Promociones

HEADSET INICIO > COMPUTADORAS > ACCESORIOS DE COMPUTADORAS > HEADSET



Headset Logitech H151 (981-000587)
★★★★★
RD\$1,475.00
Disponibilidad: EN EXISTENCIA Código: HEA391

Cant: - 1 + [Agregar](#) [Aplicar para Financiamiento](#)

Agregar a Favoritos:

Compartir:

Descripción Comentarios

HEADSET LOGITECH H151 BLACK (HE)

Características

[¿Tienes Dudas?](#)
Nuestros agentes de ser...

ES 01:16 p.m. 04/06/2020

Recibidos (13) - fanny.matos@... x OMEGA TECH S.A. - WEB x Cecomsa x Cecomsa | Headset con Microfono x CecomsaRD (@cecomsard) • For... x

cecomsa.com/headset-con-microfono-347025/dp/8086

Buscar

cecomsa Carrito de Compra RD\$0.00

Inicio Computadoras Apple Almacenamiento Imágenes & Sonido Impresoras Oficina Más Categorías Promociones

HEADSET INICIO > COMPUTADORAS > ACCESORIOS DE COMPUTADORAS > HEADSET



Headset con Microfono (347025)
★★★★★
RD\$236.00
Disponibilidad: EN EXISTENCIA Código: HEA390

Cant: - 1 + [Agregar](#) [Aplicar para Financiamiento](#)

Agregar a Favoritos:

Compartir:

Descripción Comentarios

[¿Tienes Dudas?](#)
Nuestros agentes de ser...

ES 01:17 p.m. 04/06/2020

Bocinas para PCs

Recibidos (13) - fanny.matos@... x Sprint 4 (en espera de datos) - fr x Contacto - Ministerio de Admin... x OMEGA TECH S.A. - Xtech - XTS- x Cecomsa

tienda.omega.com.do/es/product/consult/77862

English | Français
(809) 683-4343

0 artículo - \$0.00

Rechercher

NUESTROS PRODUCTOS - SERVICIOS - CONÓCENOS - SUCURSALES - MI CUENTA -

Inicio / 2) Pc-Perifericos / Bocina / XTS-120 USB



XTECH - XTS-120 USB

Envío : En inventario

Part Number : XTS-120***

Compartir:  

\$233.56

- 1 + Agregar al Carrito

Description

BOCINA XTECH PORTABLES USB NEGRO (XTS-120)

Logitech, HP, Brother, Epson, Samsung, APC, Acer, ASUS, HP, Microsoft, ACOMBA, CISCO, VMware

INFORMACIONES - SOBRE NOSOTROS - OFERTAS Y PROMOCIONES

Ofertas y promociones - Nuestras Sucursales

Entre sur email

01:04 p.m. 04/06/2020

Recibidos (13) - fanny.matos@... x OMEGA TECH S.A. - WEB x Cecomsa x Cecomsa x Cecomsa | Bocina Xtech 2.0 U... x CecomsaRD (@cecomsard) - x

cecomsa.com/bocina-xtech-2-0-usb-xts-120/dp/463

Buscar

cecomsa

Carrito de Compra RD\$0.00

Inicio - Computadoras - Apple - Almacenamiento - Imágenes y Sonido - Impresoras - Oficina - Más Categorías - Promociones

BOCINAS

INICIO > IMÁGENES Y SONIDO > SONIDO > BOCINAS



Bocina Xtech 2.0 USB (XTS-120)

★★★★★

RD\$206.50

Disponibilidad: EN EXISTENCIA Código: BOC11

Cant.: - 1 + Agregar Aplicar para Financiamiento

Agregar a Favoritos: 

Compartir:  

Descripción - Comentarios

01:19 p.m. 04/06/2020

Cámaras para PCs

Recibidos (15) - fanny.matos@... x OMEGA TECH SA - WEB x Cecomsa x Cecomsa x Amazon.com: Logitech C270 3M... x

amazon prime

Electrónicos

Hola Fanny Cuenta y Listas Devoluciones y Pedidos Prime

Carrito Subtotal: \$36.95

Hay 9 cambios recientes en tu carrito.

Proceder al pago

Este pedido contiene un regalo

Electrónica > Computadoras y Accesorios > Accesorios para Computadora > Accesorios de Audio y Video > Equipo para Cámara y VoIP

Logitech C270 3MP 1280 x 720Pixels USB 2.0 Negro cámara web
de Logitech

★★★★☆ 2,748 calificaciones | 16 preguntas respondidas

Precio anterior: US\$ 61.99
Precio: **US\$ 53.50 & Envío GRATIS**
Ahorras: US\$ 8.49 (14%)

Get \$70 off instantly. Pay \$0.00 \$53.50 upon approval for the Amazon Prime Rewards Visa Card. No annual fee.

No es elegible para Amazon Prime. Disponible con envío Prime gratuito de otros vendedores en Amazon.

960-001063

Comparar con artículos similares

Nuevo (11) desde US\$ 53.50 + envío GRATUITO

Reportar información de producto incorrecta

Webcam con micrófono, HD 1080P
Ordenador USB Webcams para Ordenador de Escritorio/Portátil Externo PC Cámara...

★★★★☆ 43
US\$ 54.99 ✓prime

US\$ 53.50 & Envío GRATIS

Llega: **16 de jun - 23 de jun**
Entrega más rápida: **jue, jun 11**

Enviar a FANNY - Doral 33198

Solo queda(n) 11 en stock (hay más unidades en camino).

Cantidad: 1

Agregar al Carrito

Comprar ahora

Transacción segura

Vendido y enviado por Ironhill Tech.

Agregar un plan de protección:

ASURION - Plan de protección para productos electrónicos de 3 años con soporte técnico para US\$ 7.99

2 Year Electronics Protection Plan para US\$ 5.99

Guardado para más tarde (86)

https://ax-us-east.amazon-adsystem.com/v/c/Qv40PS8EOtcaMjmpw10AAfjgFK-gE...

ES 01:21 p.m. 04/06/2020

En amazon 53.50 dólares

Recibidos (15) - fanny... x OMEGA TECH SA - Ce... x Cecomsa x Cecomsa x Amazon.com: logi me... x Webcams for Video Co... x Sitio oficial de Dell Rep... x

logitech.com/en-us/webcams?filters=3801

COLLECTION

- Video Conferencing
- Streaming + Recording
- Gaming
- For Business

RESOLUTION & FRAME RATE

FEATURES

CERTIFIED COMPATIBILITY

WORKS WITH

PRICE

VIDEO CONFERENCING TECHNOLOGIES

Brio Ultra HD Pro Webcam \$199.00

C930e Business Webcam \$129.99

C925e Business Webcam \$99.99

B525 Foldable Business Webcam \$64.99

ES 01:29 p.m. 04/06/2020

En LOGITECH.COM

Modelo B525 - 64.99 dólares / Modelo C925e business - 99.99 dólares