



Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas (DIGECAC)

Código:

Matriz POA

Versión: 01

Año: 2024

Fecha de Emisión: Enero 2024

Producto / Objetivo	Área responsable	Indicador de producto	Medio de Verificación	Línea Base	Meta Anual	Actividades	Cronograma				Presupuesto asignado	Programación de Metas				Riesgo
							T-I	T-II	T-III	T-IV		T-1	T-2	T-3	T-4	
							Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sept	Oct - Dic		Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sept	Oct - Dic	

Eje 1.Tecnificación del proceso de Embellecimiento y Paisajismo
Objetivo 1.1 Diseñar planes de embellecimientos y paisajismos en avenidas, carreteras, vías públicas y entre otros espacios. Así como también el uso sostenible del capital natural, proteger la salud de la población

Resultado esperado: Diseño de paisajismo, siembra para el ornato de las carreteras y avenidas

Presupuesto estimado: (RDS 113,576,706.00)

Departamento de Mantenimiento de Áreas Verdes de Carreteras y Avenidas																
Diseña y realiza el procesos de paisajismo a través del mantenimiento Áreas Verdes	División de Embellecimiento de las áreas verdes Carreteras y Avenidas	Metros cuadrados embellecidos	Diseños realizados/ Reporte mensuales y trimestrales y Fotos	2,081,599 M²	2,058,316 M²	embellecimiento a realizar en las avenidas y carretera seleccionada.					\$ 8,818,720.80	470,440 M²	518,615 M²	457,361 M²	611,900 M²	No contar con el presupuesto para el desarrollo de la actividad, herramientas y personal no adecuado. Al igual proceso de desastres natural (como tormentas, ciclones y entre otros).
						2. Coordinar las brigadas y operarios que realizaran proceso de limpieza y embellecimiento.										
						3. Solicitar las herramientas para el traslado a lugar y uso en el proceso de embellecimiento.										
						4.Cortar malezas, podar arboles, podar arbusto y recoger desechos solidos.										
						5- Realizar Diseño de Embellecimiento del lugar a Embellecer										
						6. Adquisición de artículos y equipos para embellecer										
						7. Tirar fotos y realizar informe de gestión a las áreas involucradas.										
Operativos de reforestación	División de Embellecimiento de las Áreas Verdes Carreteras y Avenidas / Departamento Técnico Operativo de Áreas Verdes	Cantidad de operativos por reforestación	Informes de necesidad de reforestación / Reporte de ejecución	N/A	1	1. Seleccionar jornada de reforestación.										No contar con el apoyo de otras instituciones para el proceso de reforestación.
						2. Buscar alianza con otras instituciones para fines de crear jornada.										
						3. Coordinar las brigadas y operarios que realizaran proceso de reforestación.										
						4. Ir al espacio a realizar actividades de reforestación.										
						5. Realizar el diseño de embellecimiento del lugar donde estén embelleciendo.										
						6. Tirar fotos y realizar informe de gestión a las áreas involucradas.										
Diseño de Paisajismo	División de Embellecimiento de las áreas verdes Carreteras y Avenidas / Departamento Técnico Operativo de Áreas Verdes	Cantidad de Paisajismo Diseñado	Diseños realizados/Informes y Fotos	N/A	1	1. Planificar y coordinar el diseño de paisajismo.										
						2. Presentar diseño a la máxima Autoridad.										

Eje 2.Desarrollo productivo y operacional de producción de plantas y siembras

Resultado esperado: Realiza una planificación operativa anual que permita identificar los insumos según los tipos y procesos de adquisiciones que corresponden, para la plantación y producción del mismo. Planifica y cumplir de forma oportuna con la programación de avances físicos según programación.

Presupuesto estimado (RDS 37,858,902.00)

Departamento de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas

Planifica y gestiona la producción de plantas y arboles	División Producción y Distribución dePlantas	Cantidad de Planta Sembrada	Reporte y listado de inventarios de plantas en los viveros	228,915	250,000	1. Realizar planificación en base al inventarios de plantas para la producción de siguiente año. Conteo físico de las plants 2. Realizar Conteo Físico de Inventarios 3. Preparar lista de insumos para el mantenimiento de viveros 4. Entregar informe de viveros, con recomendaciones de plantas y acciones de mejoras a ejecutar en cada trimestre 5. Realizar fotos y videos para compartir sobre la producción de los viveros areas involucradas.					\$ 9,720,917.25	66,381	56,362	59,338	67,920	No contar con el presupuesto para el desarrollo de la actividad en fechas prevista , herramientas y personal no adecuado . Al igual proceso de desastres natural (como tormentas, ciclones y entre otros)
Mantenimiento de áreas verdes en carreteras y avenidas	División de Mantenimiento de Areas Verdes de las Carreteras y Avenidas	Cantidad de m2 de áreas verdes embellecidos en carreteras y avenidas.	Reportes de ejecución de mantenimiento de áreas verdes en carreteras y avenidas	693,866 M²	686,105 M²	1. Realizar programación y selección de carreteras y avenidas. 2. Solicitar herramientas y materiales. 3. Organizar los operativos con cantidad de personas y jornadas de trabajos. 4. Recortar, podar, recoger y embellecer las áreas verdes de las carreteras y avenidas. 5. Realizar informe de ejecución de las áreas con foto y videos, remitir áreas involucradas.						156,813 M²	172,872 M²	152,454 M²	203,966 M²	
Operativos intervención de áreas verdes en carreteras y avenidas (Remozamiento de espacios no programados)	Departamento Técnico Operativo de Áreas Verdes	Cantidad de operativos realizados	Reporte de ejecución de operativos de remoción de espacios	-	4	1. Coordinar los operativos en función de la demanda y necesidad. 2. Ir campo a levantar las necesidad del operativo. 3. Solicitar los recursos humanos e insumos a utilizar en los operativos. 4. Podar, restablecer, cortar y limpiar las áreas, así como recolectar los desechos solidos. 5. Realizar informe de ejecución de las áreas con foto y videos, remitir áreas involucradas.								2	2	

Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional.

Objetivo 3.1 Mejorar la efectividad y calidad de la gestión institucional a través de mejoramiento sostenible de la productividad laboral, la calidad del empleo y la mejora continua

Resultado esperado: Este eje procura asegurar la efectividad y calidad de la gestión institucional, con enfoque orientado a resultados y de mejora continua.

Presupuesto estimado (RDS): 240,700,170

Departamento de Planificación y Desarrollo																	
Revisión y actualización de estructura organizativa	Departamento de Planificación & Desarrollo	Estructura Diagramada/ Informes revisados y analizados, informes de recomendaciones, gestión aprobación de estructura	Estructura Diagramada/ Informes revisados y analizados, informes de recomendaciones, gestión aprobación de estructura	0	100%	1. Analizar las propuestas de actualización y/o modificación de estructura organizativa. 2. Gestionar conformación del comité de análisis y diseño organizacional para realizar reuniones o mesas de trabajos con las áreas que hayan presentado propuestas de actualización y/o modificación de estructura organizativa. 3. Emitir informe con resultados de análisis de las propuestas y recomendaciones sugeridas. 4. Someter la aprobación de la estructura a la máxima autoridad de DIGECAC y del MAP, si las recomendaciones del comité de análisis y diseño de estructura, producen alguna actualización o modificación de la misma.						N/A		100%			Retrasos en el proceso de aprobación por el MAP

Actualización del Manual de Funciones de la Institución (MOF)	Departamento de Planificación & Desarrollo	% de actualizaciones de propuestas revisadas de MOF, de acuerdo a las solicitudes realizadas después de aprobada la Estructura Organizativa	Borrador del MOF	0%	20%	1. Realizar levantamientos de información con las áreas. 2. Realizar borrador del MOF. 3. Revisar con cada una de las áreas. 4. Someter a revisión por el MAP y esperar recomendaciones. 5. Esperar aprobación para emitir resolución aprobada por el MAP. 6. Sociabilizar internamente.					N/A		100%			
Mantenimiento a las Normas Básicas de Control Interno	Departamento de Planificación & Desarrollo	Porcentaje de cumplimiento con las NOBACI	Informe de emitido por la Contraloría General de la República	60%	85%	1. Revisar el cumplimiento de los requerimientos para proceder con la actualización correspondiente. 2. Efectuar reunión de seguimiento con las áreas involucradas y analista asignado CGR. 3. Cargar documentos actualizados, aprobados y consensuados. 4. Remitir informe de avances a la CGR.					N/A	60%	70%	77%	85%	Retrasos en la revisiones por la contraloría de la Republica Dominicana. Inhabilitación del sistema
Marco Común de Evaluación CAF (SISMAP) operando conforme los lineamientos establecidas	Departamento de Planificación & Desarrollo	Autodiagnóstico elaborado	Informe de avance, implementación acciones plan, autodiagnóstico elaborado	1	1	1. Realizar autodiagnóstico de la institución. 2. Remitir el autodiagnóstico al MAP para retroalimentación de las mejoras a implementar. 3. Remitir autodiagnóstico e informe al MAP (con mejoras integradas). 4. Aplicar mejoras sugeridas por el MAP (si aplica). 5. Realizar Plan de Mejora Institucional conjuntamente con las áreas involucradas. 6. Remitir Plan de Mejora Institucional al MAP. 7. Seguimiento a la implementación de las acciones. 8. Remisión informe de avance implementación mejoras.					N/A		1			Retrasos en la recolección de información por lo que puede impactar en el envío tardío de las informaciones de la Institución
Gestión documental actualizada	Departamento de Planificación & Desarrollo	% de documentación institucional actualizada	Listado Maestro de Documentos actualizado	50%	100%	1. Realizar evaluación del listado maestro y priorización de documentos a ser actualizados. 2. Realizar encuentros con las áreas para el análisis de procesos. 3. Actualización de la documentación. 4. Realizar las sensibilizaciones de los procesos documentados.					N/A	50%		50%		Retrasos en los procesos de levantamiento y validación de los procesos
Actualización y mantenimiento de los riesgos institucionales	Departamento de Planificación & Desarrollo	% de riesgos actualizados	Matriz de Riesgo y Seguimiento a cumplimiento de política de valoración de Riesgo	0%	100%	1. Planificar la evaluación de riesgo. 2. Levantamiento de riesgos de los procesos de las áreas. 3. Realizar Matriz de riesgo y mantener actualizada. 4. Elaborar informe. 5. Carga de indicador de riesgo.					N/A	20%	50%	30%		Perdida de información, falta de seguimiento a los procesos de riesgo
Plan Operativo Anual (POA) formulado	Departamento de Planificación & Desarrollo	Planes Operativos Anuales	Plan Operativo Anual (POA) 2025 formulado y publicado	1	1	1. Preparar las herramientas para la formulación del POA. 2. Remitir herramientas de formulación a las distintas áreas. 3. Brindar asistencia técnica a las áreas en el proceso de formulación. 4. Revisar los planes de las áreas, realizar las recomendaciones y los ajustes de lugar. 5. Consolidar el documento final del Plan y publicar a través del Portal de Transparencia Institucional.					N/A	-	-	-	1	Retrasos en el levantamiento de información

Departamento Administrativo Financiero																		
Departamento Administrativo (Servicios Generales, Archivo y Correspondencia, Mayordomía, Transportación, Almacén)																		
Gestion de Suministros y Activos	Departamento Administrativo	% de ejecución del plan de mantenimiento	Plan dar mantenimiento de planta física, Informes de ejecución	100%	100%	1- Elaborar el plan de mantenimiento por sistema (eléctrico, climatización, etc.)					\$16,461,598.68							
						2- Dar seguimiento a la ejecución del plan de mantenimiento por sistema (eléctrico, climatización, etc.)												
						3- Hacer visitas a las áreas para identificar necesidades de manera proactiva.												
						4- Llevar plantilla de registro de mantenimiento de los sistemas por frecuencia.												
						4- Coordinar las adquisidores de los suministros para ser usados en la Institución												
Plan de mantenimiento de la planta física, maquinaria y equipos, implementado	Departamento Administrativo	% de ejecución del plan de mantenimiento	Plan dar mantenimiento de planta física, Informes de ejecución	100%	100%	1. Elaborar el plan de mantenimiento preventivo para equipos y edeficaciones					\$14,372,801.59					Falta de presupuesto para la implementación de estas actividades		
						2. Seguimiento al Plan de Mantenimiento												
						3. Inventariar los equipos en estados defectuosos para agendar mantenimientos												
						4. Preparar informe de mantenimientos ejecutados												
						5. Actualizar listas de equipos sujeto a mantenimientos correctivos												
Plan de mantenimiento de Requerimientos de Equipos de Transporte	Departamento Administrativo	% de ejecución del plan de mantenimiento	Plan de Mantenimiento de Equipos de Transporte, Informe de Ejecución	100%	100%	1- Llevar plantilla de registro de mantenimiento de la flota de vehículos.					\$26,787,157.98							
						2- Elaborar Informes de ejecución.												
						3. Preparar lista de insumos para garantizar su existencia												
						4. Preparar reportes de Vehiculos dañados que no se usan												
Atención oportuna a los requerimientos administrativos	Departamento Administrativo	% de requerimientos de transporte atendidos de manera oportuna	Informes de ejecución	100%	100%	1. Llevar plantilla de registro de requerimientos atendidos en el área correspondiente (transportación o mayordomía).					N/A	25%	25%	25%	25%	No brindar el servicios en los tiempo oportunos por contratiempos administrativos		
		% de requerimientos respondidos del área de servicios generales respondidos de manera oportuna (conserjería y mayordomía)																
Control de suministros	Departamento Administrativo	Inventarios de suministros realizados	Informe de resultados	2	2	1. Realizar muestreo de inventario de almacén					N/A		1		1	No contar con los registro de inventarios oportunos / faltas de controles internos		
						2. Realizar inventarios.							1		1			
						3. Realizar informes de resultados.												
Gestión de Archivos	Departamento Administrativo	% de respuestas de manera correcta y oportuna a las solicitudes de prestamos de expedientes de Archivo.	Informes de prestamos	100%	100%	1. Dar respuesta a todas las solicitudes de préstamo.					N/A	25%	25%	25%	25%	Pérdida de documentos o expedientes		
						2. Registrar solicitudes de préstamos en libro control y base de datos.												

Gestión de Correspondencia Interna y Externa.	Departamento Administrativo	% de registro de correspondencia en el sistema	Informes de ejecución	100%	100%	1. Recibir las comunicaciones. 2. Enviar las comunicaciones. 3. Registrar en Sistema de Correspondencia según procedimiento.					N/A	25%	25%	25%	25%	Perdida de documentos o informaciones	
Departamento Financiero																	
Informe de Gestión Financiera	Departamento Financiero	Informes elaborados	Informes elaborados	12	12	1. Generar reportes de ejecución presupuestaria. 2. Realizar reporte de disponibilidad. 3. Realizar Estados Financieros.					N/A	3	3	3	3	Retrasos en las informaciones para entregar en los tiempos acordados	
Gestión de pagos	Departamento Financiero	Informes pagos emitidos dentro de los plazos establecidos	Informe de ingresos y egresos	12	12	1. Generar reporte de Cuentas por pagar. 2. Generar reporte de pagos de las facturas. 3. Realizar calculo de días de pago.					N/A	3	3	3	3		
Coordinación y evaluación del anteproyecto presupuesto institucional	Departamento Financiero	Anteproyecto del presupuesto elaborado	Anteproyecto de presupuesto formulado, registros en el SIGEF, informes de evaluación del presupuesto	1	1	1. Analizar lineamientos emitidos por DIGEPRES para la formulación del anteproyecto de presupuesto. 2. Identificar prioridades internas para la formulación del anteproyecto de presupuesto (productos POA, PACC, compromisos, programas y proyectos, etc.). 3. Formular el anteproyecto de presupuesto en coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo, teniendo en consideración los compromisos institucionales identificados.					N/A			1			Retraso en entrega de la información
				Informes de evaluación SIGEF realizados	4	4	4. Someter el anteproyecto a la aprobación superior. 5. Realizar registros en el SIGEF y ajustes conforme los techos asignados. 6. Realizar trimestralmente análisis y evaluación de la ejecución del gasto, y generar informes.						1	1	1	1	
Control de bienes	Departamento Financiero	Inventarios de activos fijos realizados	Reporte SIAB	2	2	1. Elaborar inventario. 2. Elaborar informe de resultados.					N/A		1		1	Informaciones no registradas o perdida de información	
Division de Compras																	
Formulación del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	División de Compras	Plan formulado 2025	Plan Anual de Compras y Contrataciones formulado	1	1	1. Identificar las necesidades de compras y contrataciones de la institución para el año 2025. 2. Elaborar propuesta de PACC por grandes rubros. 3. Consensuar con la Dirección de Planificación y Desarrollo, y aprobar el PACC. 4. Carga en el Portal de Compras Públicas. (Portal Transaccional).					N/A			1		Retraso en entrega de la información	
	División de Compras	Informes de ejecución de compras realizados (PACC 2024)		4	4	5. Solicitar a la División de Compras la ejecución trimestral del PACC. 6. Realizar Informe Trimestral de Ejecución del PACC.						1	1	1	1		
Gestión del proceso de compras y contrataciones institucional	División de Compras	Calificación en SISCOMPRAS	Evaluación trimestral del SISCOMPRAS	100%	100%	1. Cargar de manera oportuna en el tiempo establecido el PACC de la institución. 2. Publicar oportunamente los procesos de compras e acuerdo a lo contemplado en el PACC aprobado. 3. Hacer efectivas las contrataciones gestionando las convocatorias, el cumplimiento de los cronogramas de procesos, recepción- evaluación- selección de ofertas, notificación a oferentes y suscripción de los contratos. 4. Controlar los contratos con sus fechas de inicio, recepción o ejecución y registro, así como el cierre en portal y envío del expediente para pago. 5. Identificar en el PACC la proporción de las adquisiciones.					N/A	98%	98%	98%	98%		

Departamento de Comunicaciones																	
Estrategias comunicacionales para el desarrollo de campañas concientización de medio ambiente y cuidado de avenidas y carreteras	Departamento de Comunicación	Cantidad de actividades realizadas	Informe trimestral POA/Informe semestral Dpto. Comunicaciones	4	4	1. Crear la estrategia comunicacional.						1	1	1	1		
						2. Redacción de comunicados, notas de prensa y copias.											
						3. Producción audiovisuales e infografías.											
						4. Difusión audiovisuales e infografías.											
						5. Monitoreo.											
						6. Informe de resultados.											
Plan de Comunicación Interna y externa	Departamento de Comunicación	Elaboración del Plan de Comunicación Interna y Externa	Documento Plan de Comunicación Interna y Externa	1	1	1. Planificar, coordinar y diseñar el plan de comunicación.						N/A	1	1	1	1	Falta de presupuesto para la implementación de estas actividades
						2. Ejecutar el plan de comunicación.											
		Ejecución del Plan de Comunicación Interna y Externa	Informes resultados de la ejecución del Plan de Comunicación Interna y Externa	4	4	3. Mantener actualizados los canales de comunicación de la institución.											
						4. Asesoría y apoyo a los planes y actividades a desarrollar por las distintas áreas.											
						5. Servicios publicitarios.						\$1,800,000.00					
Departamento de Recursos Humanos																	
Programa de capacitación al personal implementado	Departamento de Recursos Humanos	Cantidad de capacitaciones realizadas	Correos, programación de las capacitaciones, listados de asistencia, evaluaciones de las capacitaciones	36	40	1. Detectar necesidades de capacitación.						\$3,338,750.00	10	10	10	10	Baja convocatoria del personal
						2. Elaborar plan de capacitación Anual.											
						3. Capacitación y Servicios de Capacitación.											
						4. Servicios de catering.											
						5. Preparar material didáctico.											
						6. Evaluar las capacitaciones o inducción. (Las capacitaciones se evalúan seguido se finalizan, las sensibilizaciones e inducciones no ese evalúan).											
Actividades conmemorativas y de integración del personal	Departamento de Recursos Humanos	Actividades de integración y conmemorativas desarrolladas	Relación de empleados que participaron en la actividad, fotos de la actividad.	2	2	1. Elaborar programa de la actividad.											Falta de presupuesto para la implementación de estas actividades
						2. Gestionar disponibilidad de recursos y aprobación de la MAE.											
						3. Desarrollar actividad.											
						4. Elaborar de informes.											
Evaluación del desempeño del personal	Departamento de Recursos Humanos	% de empleados con acuerdo de desempeño	Formularios de evaluaciones por resultados remitidos firmados y sellados, Informe de Evaluación de Desempeño.	100%	100%	1. Elaborar los acuerdos de desempeño laboral.							100%	-	-	-	Retrasos en las informaciones para entregar en los tiempos acordados
	Departamento de Recursos Humanos	% de empleados evaluados		100%	100%	2. Remisión de los acuerdos de desempeño laboral al MAP con planes de acción.											
						3. Apertura el periodo de evaluación.											
						4. Elaborar los acuerdos de desempeño laboral.											
						5. Monitorear los acuerdos de desempeño laboral.											
						6. Aplicar las evaluación de desempeño.											
						7. Elaborar de informe de desempeño por áreas.											

Atenciones y orientaciones médicas al personal	Departamento de Recursos Humanos	Jornadas de salud realizadas	Convocatorias, plantillas de evaluaciones e informes, relación del personal atendido y orientado, registro del personal beneficiado por medio a las jornadas de salud, comunicaciones, fotografías	2	2	1. Elaborar programación de jornadas.						1	-	-	1	Baja convocatoria del personal a utilizar los servicios de salud y falta de presupuesto para las actividades
		% de servidores atendidos y orientados a través del consultorio médico conforme la demanda		90%	90%	2. Someter a la aprobación de la MAE.						90%	90%	90%	90%	
						3. Desarrollar jornada.										
						4. Brindar atención médica a los colaboradores que requieran el servicio.										
					6. Actualizar registro y emitir informes.											
Mejorar el clima laboral	Departamento Recursos Humanos	Encuesta aplicada, informe de resultados, sociabilización con las áreas y plan de acción.	N/A	1		1. Ejecutar el plan de mejora 2023.					\$0.00			1		Falta de presupuesto para la implementación de estas actividades
Elaborar el Plan de Recursos Humanos 2025	Departamento Recursos Humanos	Plan de trabajo aprobado	Documento del plan de trabajo	1	1	1. Recopilar los datos para elaborar el plan de trabajo de RRHH 2025.					N/A			1		Retrasos en las informaciones para entregar en los tiempos acordados
						2. Elaborar propuesta de plan de trabajo de RRHH 2025.										
						3. Formalizar y aprobar por parte de la MAE el plan de RRHH para el 2025.										
División de Tecnologías de la Información y la Comunicación																
Creación y mantenimiento de soluciones tecnológicas y aplicativos de software	División de Tecnología	% de implementación de los proyectos de sistemas de información solicitados por las áreas	Sistemas de información, correos, fotos, informes	N/A	10	1. Levantar la información del área solicitante.					\$1,885,733.19	1	3	3	4	Falta de presupuesto y atrasos en los procesos de gestión
		% de mantenimiento a plataformas implementadas	Requerimientos de modificaciones implementados			2. Analizar y diseñar los diferentes tipos de sistemas.										
						3. Desarrollar e Implementar los sistemas.										
						4. Realizar pruebas de control a los sistemas.										
		% de diseño y mantenimiento de portales web de la institución	Portales web publicados			1. Analizar y diseñar los diferentes tipos de sistemas.										
						2. Desarrollar e Implementar los sistemas.										
						3. Realizar pruebas de control a los sistemas.										
		Cantidad de soluciones tecnológicas y aplicativos de software	Sistemas de información, correos, fotos, informes			1. Levantar la información del área solicitante.										
						2. Crear el mockup/prototipo.										
						3. Implementar propuesta visual.										
					4. Publicar en el portal web.											
					1. Informes de soluciones tecnológicas y aplicativos de software, creados y mejorados.											

	División de Tecnología	Cantidad de Hardware adquiridos (Equipos tecnológicos)	Hardware adquiridos, órdenes de compra	N/A	3	3. Poner equipos en producción.										
Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica	Cantidad de mantenimientos realizados	Cantidad de mantenimientos realizados	Reportes de conformidad del servicio brindado, auditoría de los equipos	N/A	4	4. Tintas para Impresoras. 1. Planificar el servicio. 2. Realizar el servicio. 3. Dar seguimiento al servicio. 4. Entregar y cerrar el servicio.					N/A	1	1	1	1	Falta de presupuesto y retrasos en entrega del proveedor
Gestión de Certificados digitales	División de Tecnología	Firmas generadas y emitidas.	Expediente con los formularios de solicitud	N/A	1	1. Completar formularios y requerimientos. 2. Enviar solicitud. 3. Implementar en plataforma de servicios.					N/A	-	-	-	1	Falta de presupuesto y retrasos en entrega del proveedor
Servicio de soporte técnico a áreas internas del DIGECAC	División de Tecnología	% de soporte brindado conforme las solicitudes recibidas	Mesa de ayuda, informes, correos electrónicos y evaluaciones de servicio	N/A	100%	1. Recibir solicitudes. 2. Asignar técnicos conforme las necesidades. 3. Brindar soporte conforme los requerimientos. 4. Asegurar el cierre del soporte. 5. Evaluación de servicio brindado. 6. Emitir informes sobre los soportes brindados.					N/A	25%	25%	25%	25%	Falta de presupuesto y retrasos en entrega del proveedor
Seguimiento a los diferentes planes y proyectos de la DTIC	División de Tecnología	% de cumplimiento de implementación de los diferentes planes y proyectos	Informes generados, correos electrónicos, comunicaciones	N/A	100%	1. Recibir solicitudes de las diferentes áreas. 2. Gestionar la información solicitada con las diferentes áreas internas de la dirección. 3. Compilar en los diferentes formatos. 4. Remitir al área solicitante. 5. Emitir informes.					N/A	25%	25%	25%	25%	Falta de presupuesto y retrasos en entrega del proveedor
Dirección Jurídica																
Elaboración y revisión de documentos legales	División Jurídica	% de documentos elaborados de acuerdo a los plazos reglamentarios	Convenios y contratos firmados	100%	100%	1. Recibir la solicitud de elaboración del convenio y contratos. 2. Elaborar, firmar y legalizar los convenios y contratos. 3. Supervisar los registros de los acuerdos y contratos por ante la Contraloría General de la República. 4. Elaborar respuestas legales, de acuerdo a las solicitudes que le quieran a la institución. 5. Realizar los levantamientos internos de normativas existentes y pendientes. 6. Elaborar opiniones e informes sobre mejores prácticas internacionales en la materia. 7. Revisar las leyes, decretos, reglamentos que sean de interés para la institución, y presentar las opiniones legales y propuestas correspondientes.					\$70,800.00	25%	25%	25%	25%	Falta de informaciones para elaboración de documentos legales
Asistencia legal a las áreas	División Jurídica	% asistencia legales emitidas conforme solicitudes	Informes, correo electrónico, resoluciones, sentencias obtenidas, cartas de ruta, comunicaciones internas.	100%	100%	1. Recibir la solicitud de asistencia legal. 2. Realizar opiniones, asistir a convocatorias y reuniones requeridas.					N/A	25%	25%	25%	25%	Falta de informaciones para elaboración de documentos legales

Oficina Acceso a la Información																		
Promoción de la oficina de acceso a la información	Oficina Acceso a la Información	Cantidad de publicaciones de promoción de la OAI realizadas.	Materiales de promoción, Correos, Printscreen	100%	100%	1. Elaborar el contenido para el diseño de materiales promocionales de la oficina de acceso a la información y la comisión de ética.					N/A	100%	100%	100%	100%	No recibir las informaciones oportunamente		
						2. Publicar a través de correos; infografías y cápsulas informativas con el formato requerido para las informaciones que van a ser subidas a los portales.												
						3. Capacitar al personal sobre transparencia y estandarización de portal.												
						4. Publicar en las redes sociales informaciones relativas a la transparencia y acceso a la información.												
						5. Publicar video informativo sobre los servicios ofrecidos desde OAI.												
Administracion Portal 311	Oficina Acceso a la Informacion	% de satisfacción con el servicio de la OAI brindado	Informe de encuesta, Matriz de implemencion de hallazgo de la encuesta.	100%	100%	1. Actualizar política y procedimientos internos para asegurar una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información y servicio al ciudadano.					N/A	100%	100%	100%	100%	Falta de informaciones para elaboración de documentos legales		
						2. Elaborar y remitir a las áreas involucradas un informe estadístico trimestral correspondiente a las quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias.												

Preparado por:

Antonio J. Greña
Departamento de Planificación y Desarrollo

Aprobado por:

Marcos Salvador de León Pimentel
Director General