

**PLAN ESTRATÉGICO  
DE DESARROLLO  
INSTITUCIONAL**  
2017-2020



# 1 Análisis Estratégico

- 11 Celebrando nuestros logros**  
Integrar una cultura de servicios y la implementación de programas y proyectos de gran impacto social crearon una nueva cara del MOPC.
- 15 Haciendo conciencia del entorno**  
El patrón de comportamiento de los elementos de un entorno particular durante cierto período, se convierte en una tendencia.
- 26 Asociando nuestras acciones al modelo de planificación nacional**  
Nos apoyamos en las estrategias y acciones recogidas por la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y el Plan de Gobierno 2016-2020.



# Diseño Estratégico

**Definiendo la ruta a seguir** 32  
Los elementos del Marco Estratégico Institucional establecen el enfoque que ha elegido la organización para construir su futuro.

**Transitando de la estrategia a la acción** 36  
Replicando la estructura utilizada por la Estrategia Nacional de Desarrollo, nuestro Plan Estratégico se ha elaborado a partir de los siguientes elementos: Ejes, Objetivos y Líneas de Acción.

**Midiendo los resultados** 53  
Para evaluar el grado de consecución de los objetivos trazados, se ha definido un esquema de indicadores sobre distintos aspectos de la gestión institucional.





MENSAJE DEL MINISTRO

# Compartiendo una visión de modernización

*En este plan estratégico que abarca el período 2017-2020, haremos énfasis en el fortalecimiento institucional, y la integración de nuevas tendencias y prácticas del sector.*



**E**l período del 2012 al 2016 resultó de grandes logros y satisfacciones para el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, y sus frutos no sólo fueron visibles para la ciudadanía, sino también altamente valorados, lo que se evidenció en la satisfacción con el desempeño de nuestra institución que se mantuvo siempre por encima del 90 % y nos colocaba en los primeros lugares de aceptación dentro de la opinión pública.

El trabajo del pasado cuatrienio tuvo su mayor enfoque en la implementación de una **cultura de servicios** y un importante **Desarrollo Vial**.

La ciudadanía aprecia de manera muy positiva la creación del Servicio de Asistencia Vial que garantiza una mayor seguridad de traslado en carreteras, en adición a las estructuras de asistencia social que desarrollaron amplios operativos para el combate de plagas tropicales, distribución de agua potable y recogidas de basura.

De igual forma, el Ministerio ha realizado una intensa labor de mantenimiento en las vías, una evidente mejora en la señalización vertical y horizontal existente, la rehabilitación y ampliación de carreteras y caminos vecinales,

así como la construcción de importantes vías de circunvalación, que han permitido ir descongestionando los centros urbanos y han generado significativos ahorros en tiempo y combustible para los ciudadanos y el comercio en general.

También resultó fundamental el trabajo realizado en la **Optimización de Recursos Financieros**, dentro de los que significa un hito la creación del primer fideicomiso público que administra las recaudaciones de los peajes operados por el Estado, se realizó una reingeniería de valor a los contratos existentes y se crearon unidades de control interno, todo para garantizar un uso efectivo de los recursos disponibles.

Así mismo, la institución realizó un intenso trabajo en lo relativo a la **Construcción de Edificaciones** a través del Plan Nacional de Edificaciones Escolares, un programa prioritario que planteó metas ambiciosas para garantizar que el sistema educativo dominicano cuente con la infraestructura requerida en la cantidad y calidad necesarias, utilizando la modalidad de sorteos que permitieron la integración de una gran cantidad de ingenieros y pequeñas empresas al proceso productivo.

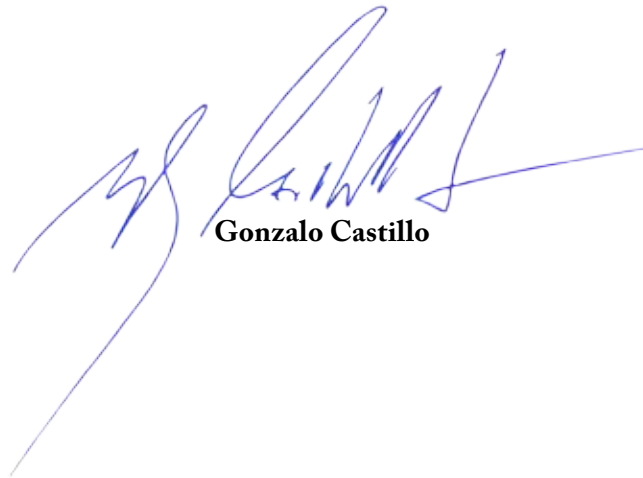
En este plan estratégico que abarca el período del 2017 al 2020 queremos hacer énfasis en una mayor eficiencia operacional y un fortalecimiento institucional que se apoye en una gestión por resultados y un sistema de calidad, a los fines de construir un Ministerio fuerte en términos gerenciales y técnicos, que garantice la continuidad de los avances obtenidos y logre maximizar el trabajo de los miles de hombres y mujeres que trabajan día a día desde diferentes puntos del país para seguir el camino hacia una mejor nación y contribuir permanente y directamente a mejorar las condiciones de vida de todos y cada uno de los dominicanos.

Por lo tanto, este nuevo plan de trabajo nos obliga a superarnos continuamente como individuos y como institución, logrando que, en adición a todo lo que se ha estado trabajando en términos operacionales, se realice un esfuerzo especial de modernización gerencial. Desde ya asumimos como equipo este compromiso con la República Dominicana y con cada uno de los ciudadanos dominicanos.

Este documento deberá ser el fundamento de las acciones departamentales e individuales a lo interno del Ministerio, y cada equipo y colaborador deberá

estar consciente de la forma en que se encuentra contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos establecidos como parte del mismo, alineados en una visión compartida de lo que será esta institución al final de los próximos cuatro años.

**Contamos con la participación de todos los miembros de esta gran familia MOPC para alcanzar juntos este nuevo reto y celebrar orgullosos cada logro alcanzado a través del mismo.**

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end, positioned above the printed name.

**Gonzalo Castillo**

1



# Análisis Estratégico





# Celebrando nuestros logros

*Integrar una cultura de servicios y la implementación de programas y proyectos de gran impacto social crearon una nueva cara del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.*

LAS EJECUTORIAS EN EL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES del 2012 al 2016 muestran una red vial ampliada y de gran capacidad, haciendo más eficiente los costos de transporte y mejorando la competitividad de los bienes transportados. Estos logros se reflejan en el posicionamiento de República Dominicana como el quinto país de América Latina con mejor índice de infraestructura, según el Informe de Competitividad del Foro Económico Mundial 2015.

Durante este período fueron intervenidos 12,057 kilómetros en proyectos de construcción, reconstrucción y mantenimiento de carreteras, caminos vecinales y calles a nivel nacional. También se han construido o reconstruido 228 puentes, pasos a desnivel y distribuidores de tráfico, los cuales complementan la red vial dominicana.

Específicamente se entregaron 3,263 kilómetros de carreteras, 2,275 kilómetros de caminos vecinales y 3,435 kilómetros de calles y avenidas, 96 puentes, 16 distribuidores de tráfico, 38 elevados y pasos a desnivel y 78 retornos operacionales.

Se ejecutó un extenso Plan de Mantenimiento Vial con acciones de le-

vantamiento de alcantarillas, mantenimiento de drenaje pluvial, construcción de badenes, actividades de bacheo, colocación y suministro de hormigón asfáltico y señalización vial.

Se desarrolló un plan de intervención de corredores viales en puntos críticos del casco urbano, con la intención de ampliar y rehabilitar importantes avenidas, a los fines de que la movilidad se realice por redes ordenadas e integradas. Esto incluyó la señalización vertical que muestran los giros y las velocidades, y señalización horizontal, para demarcar calzadas, cebras y reducir velocidad.

Para el Plan Nacional de Asfaltado se suministraron a los ayuntamientos de todo el país 231,131 metros cúbicos de asfalto, y adicionalmente las Brigadas de Mantenimiento intervinieron 12,999 kilómetros de vías, sustituyendo 7,800 barandas, construyendo 98 rampas

para minusválidos, colocando 7,876 plaquitas, 7,579 placas.

De igual forma realizó un aporte importante al fortalecimiento del Sistema Educativo Nacional, logrando a través del Plan Nacional de Edificaciones Escolares (PNEE) la construcción de 467 planteles escolares con 7,545 aulas en todo el territorio nacional, al igual que 19 estancias infantiles con 109 aulas, construcciones que representan un beneficio para más de 240,000 niños y jóvenes en el país.

Teniendo como prioridad la seguridad vial, se crearon también las unidades de asistencia vial a través de la Comisión Militar y Policial, las cuales han desempeñado un papel de primer orden en la protección de los usuarios, bajo altos criterios de servicio mediante una atención de calidad a los usuarios a través de patrullas, motocicletas, talleres y gómeros móviles, ambulancias y grúas.

## 451,281

ASISTENCIAS VIALES DURANTE EL PERÍODO 2012-2016

  
**215,583**  
ASISTENCIAS  
MECÁNICAS

  
**28,868**  
ASISTENCIAS POR  
SEGURIDAD

  
**138,554**  
ASISTENCIAS POR  
NEUMÁTICOS

  
**11,516**  
ASISTENCIAS POR  
ACCIDENTES

  
**56,760**  
ASISTENCIAS POR  
COMBUSTIBLE



UNIDADES DE ASISTENCIA VIAL

157

CAMIONETAS  
PUESTAS EN  
SERVICIO



190

MOTOCICLETAS



16

CAMIONETAS  
Y CAMIONES  
PARA EL PLAN SE  
SEGURIDAD



12

AMBULANCIAS  
PARA ASISTENCIA  
MÉDICA



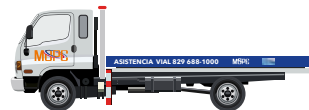
8

TALLERES Y  
GOMEROS  
MÓVILES



12

GRÚAS  
DISPONIBLES PARA  
CONDUCTORES





# Haciendo conciencia del entorno

*El patrón de comportamiento de los elementos de un entorno particular durante cierto período, se convierte en una tendencia.*



LA FUNDAMENTACIÓN DE ESTE PLAN ESTRATÉGICO CONSIDERÓ COMO PARTE del análisis de las características del entorno las principales tendencias verificadas dentro de los sectores de interés y como parte de la gestión pública. Luego de ponderarlas se integraron líneas de acción asociadas a aquellas que eran requeridas para estructurar nuestra visión de futuro.

**Las principales tendencias identificadas fueron las siguientes:**



ASOCIADAS CON LA  
GESTIÓN PÚBLICA



ASOCIADAS CON LA  
GESTIÓN INSTITUCIONAL



ASOCIADAS CON LA  
GESTIÓN OPERATIVA

## TENDENCIAS ASOCIADAS CON LA GESTIÓN PÚBLICA

### REGULACIÓN ESTATAL

La prestación de los servicios públicos se plantea a través de tres actores: un actor prestador del servicio, un actor formulador de las políticas del sector y un actor responsable de regular dicha prestación. El Estado ha ido moviéndose de ser un prestador de servicio, hacia las funciones de regulación de los sectores que prestan dicho servicio, por lo que su mayor responsabilidad se encuentra en la definición de los aspectos que deben ser contemplados y entregados por la red integrada por agentes públicos o privados que realizan cada operación dentro del sector al que se hace referencia.

Las regulaciones son limitaciones impuestas por los gobiernos a la libertad de los ciudadanos y las empresas por presumibles razones de interés público. **Las regulaciones se expresan tanto en leyes como en reglamentos y órdenes o actos administrativos producidos en los diferentes niveles de gobierno o en las organizaciones no gubernamentales o autorreguladas que tengan poderes reguladores delegados, clasificándose las regulaciones en tres categorías:**

1º Regulaciones Económicas, con las que se interviene directamente en decisiones de mercado, orientadas a regular la fijación de precios, la competencia, la entrada o salida en los mercados.

2º Regulaciones Sociales, con las que se intenta proteger bienes públicos como salud, la seguridad, el medio ambiente y la cohesión social. Los efectos económicos de las regulaciones sociales pueden ser preocupaciones secundarias o inesperadas, pero pueden ser substanciales.

3º Regulaciones Administrativas, son las formalidades administrativas mediante las que los gobiernos recogen información e intervienen en las decisiones económicas individuales. Pueden tener impactos substanciales en el desempeño del sector privado.

El Ministerio, consciente de este rol que está llamado a desempeñar, busca fortalecer sus áreas regulatorias y lograr un mayor alcance y capacidad dentro de las mismas.





### **TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

La promoción de la transparencia y del acceso a la información pública se ha convertido en un tema global. Ocupa un lugar central de la agenda de desarrollo como herramienta para la rendición de cuentas del Estado, la participación ciudadana y la toma de las decisiones fundadas en las políticas públicas. De ese modo está reflejado en los nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible y en la Convención Anticorrupción de la ONU, así como en los compromisos la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA).

El enfoque para estos temas en este período integra la adquisición de software y equipos que permitan el control y registro de costos y su comparación permanente con los parámetros de referencia, así como el fortalecimiento de la cultura de ética y transparencia en nuestros colaboradores ante su rol de servidores públicos, así como en los sectores que prestan servicio a la institución.

### **CONTROL SOCIAL**

El control social se interpreta como una modalidad de participación ciudadana. Es el derecho y deber que tiene todo ciudadano, para racionalizar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Este derecho tiene su base en la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por Naciones Unidas en 1948.

Adecuadamente ejercido, el control social debe ser propositivo y proactivo, con el fin de contribuir a mejorar dos aspectos: la forma en que la administración pública suministra bienes y servicios para la satisfacer las necesidades ciudadanas.

Este plan integra importantes esfuerzos para la integración y contacto permanente con representantes de los diferentes grupos de interés a nivel nacional, así como para el desarrollo de aplicaciones celulares, a través de las cuales los ciudadanos podrán, de forma directa, reportar sus necesidades con relación a las funciones que realiza el Ministerio.

### **GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Resulta de una tendencia global que obliga a que la creación, distribución y manipulación de la información formen parte estructural de las actividades sociales, culturales y económicas. Transitamos de la sociedad de la información a la



sociedad del conocimiento en la medida en que el ciudadano logra la apropiación crítica y selectiva de la información y logra utilizar la misma para su provecho.

El gobierno electrónico es una nueva forma de interacción o relación entre los gobiernos y sus respectivos ciudadanos o personas que tengan contacto con ellos, que busca una mejora en la eficiencia y eficacia en los procesos estatales internos y en las vinculaciones con la sociedad, y que procura, a través de la implementación, el desarrollo y la aplicación de las herramientas informáticas, un mayor dinamismo y personalización en la relación entre el Estado y las personas.

En términos generales, podemos decir que consiste en una automatización de las respuestas que brinda la administración ante una creciente demanda y exigencia de inmediatez por parte de una sociedad que cada vez se encuentra más informatizada.

La institución ha considerado una amplia cartera de servicios que pondrán en línea a disposición de los ciudadanos, obteniendo a través de los mismos una importante reducción de los tiempos de entrega y de los trámites requeridos para los fines.



#### CONCESIONES

Una concesión es el otorgamiento del derecho de explotación, por un período determinado, de bienes y servicios por parte de la administración pública a una empresa, generalmente privada. La concesión tiene por objeto la administración de los bienes públicos mediante el uso, aprovechamiento, explotación de las instalaciones o la construcción y administración de nuevas estructuras.

La finalidad principal de esta figura consiste en que el desarrollo de la infraestructura no dependa únicamente de los recursos públicos, sino que también vincule la inversión privada. A ella se acude, entonces, para la construcción de grandes obras.

Si bien es cierto que la concesión responde tanto al interés público como a los intereses de la contraparte privada, la cual busca una utilidad económica, su principal objetivo debe ser la idónea satisfacción de las necesidades públicas y de la completa y adecuada financiación de los proyectos.

Esta figura ha sido utilizada previamente para la construcción de grandes carreteras del país, y aunque las obras planificadas para este cuatrienio no consideraran el uso de esta modalidad para su financiamiento, es de las tendencias a tomar



en cuenta en las instituciones a cargo de grandes obras de infraestructura.

## FIDUCIAS

A pesar de tener sus orígenes tanto en el derecho romano, con el *pactum fiduciae*, como en el derecho anglosajón, la fiducia ha tenido un desarrollo reciente en nuestro país. El primero era un acuerdo entre dos personas, mediante el cual una de ellas transfería a la otra uno o más bienes con el fin de que cumplieran una determinada finalidad; en el segundo caso, se trataba el concepto de los uses (hoy llamados *trust*) que eran compromisos de conciencia adquiridos por una persona al recibir los bienes que le eran entregados por otra. El mecanismo de fiducia reúne tres condiciones básicas: la fe, la confianza y el encargo.

La fiducia se clasifica en tres grupos: fiducia de inversión, fiducia inmobiliaria y fiducia de administración. La primera hace referencia a los contratos firmados entre las partes para administrar dineros o títulos valores con el fin de que la fiducia invierta y logre una rentabilidad, según lo establecido o pactado por el constituyente, de tal manera que las fiducias podrán conformar fondos comunes.

La segunda modalidad ocurre cuando se entrega a la fiduciaria un bien inmueble a fin de desarrollar un proyecto de construcción que junto con otras actividades de administración y coordinación para el seguimiento de propiedades en finca raíz.

La última clasificación reúne aquellos negocios que el cliente o fideicomitente entrega un bien diferente de dinero, cumpliendo con los requisitos del contrato.

En la actividad de fiducia existen dos tipos de contrato: de encargo fiduciario y el de fiducia mercantil. El primer tipo aclara que la fiduciaria simplemente es la administradora de los bienes del fideicomitente y que este conserva la propiedad. El segundo contrato es más utilizado dentro del sistema y consiste en que el cliente se desprende de la propiedad de los bienes que entrega, sacándolos de su patrimonio. Estos bienes entran a formar un patrimonio autónomo, que es administrado por la sociedad fiduciaria.

Este Ministerio creó el primer fideicomiso de fondos públicos, que administra los fondos recaudados en los peajes que administra el Estado y que coordina la Oficina Coordinadora del Fideicomiso RD VIAL.



## TENDENCIAS ASOCIADAS CON LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

### GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadirlo, reducir sus efectos negativos y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

Es una herramienta de gran utilidad para la gerencia estratégica en la medida que permite identificar eventos potenciales asociados, entre otros, al medio ambiente, la tecnología, las personas, las organizaciones y la política, que puedan afectar a la entidad y administrar los riesgos derivados de los mismos para proporcionar una seguridad e integridad razonable referente al logro de los objetivos definidos.

La institución realizará la capacitación requerida y proveerá los medios y herramientas necesarios para que los riesgos sean identificados, comunicados, analizados y se tomen con relación a los mismos las decisiones oportunas y pertinentes, garantizando que se cuente con una verdadera actualización de la situación interna y externa y se realizan ajustes al plan previamente establecido y que coordina la Oficina Coordinadora del Fideicomiso RD VIAL.

### GESTIÓN POR COMPETENCIAS

La gestión por competencias es un proceso que nos permite identificar las capacidades de las personas requeridas en cada puesto de trabajo a través de un perfil cuantificable y medible objetivamente.

En un sistema de gestión por competencias, el éxito radica en la calidad y en la disponibilidad del factor humano que se obtiene a partir de analizar la ocupación en términos de las competencias necesarias para garantizar la excelencia en el desempeño del puesto de trabajo. Por este motivo será imprescindible realizar un correcto diseño del perfil con las competencias necesarias para desarrollar cada puesto alineado con la cultura organizativa.

Este modelo se presenta como un gran marco de actuación que engloba los



principales procesos y políticas de gestión de personal, pasando por la selección, la valoración del desempeño, el desarrollo y la compensación.

El modelo de gestión humana se ha concebido para ser implementado basado en competencias, a partir de un adecuado dimensionamiento del personal, y de los perfiles que se requieren para hacer posible el logro de las estrategias institucionales definidas.

### TERCERIZACIÓN

La tercerización, más conocida por su nombre en inglés de *outsourcing* es el proceso en el cual una institución identifica una porción de su proceso operativo que podría ser desempeñada más eficientemente y/o más efectivamente por otra entidad, la cual es contratada para desarrollar esa porción de negocio. Esto libera a la primera organización para enfocarse en la parte o función central de su negocio

Todas las actividades de una institución son tercerizables, a excepción de las que componen su *core business*, es decir, la norma básica y más importante es no dar en *outsourcing* ninguna de las funciones o áreas que se consideran como fundamentales para la naturaleza de la organización.

En este sentido, aunque el *outsourcing* tiene mucho que ver con la subcontratación, no sólo consiste en esto. Se trata más bien de establecer alianzas con entidades colaboradoras que harán más eficientes nuestras tareas fundamentales.

En relación a funciones relacionadas con la emisión de licencias y la evaluación técnico-vehicular, este ha sido uno de los elementos fundamentales considerados para lograr una mayor eficiencia en estos procesos.

### DELEGACIÓN FUNCIONAL

La delegación funcional es una decisión del órgano administrativo a quien legalmente aquella le corresponde, por la cual transfiere el ejercicio de todo o parte de la misma a un órgano inferior. Procura regularmente agilizar la actividad del órgano jerárquico que la transfiere.

A diferencia de los conceptos de descentralización o desconcentración, la delegación no involucra nuevas estructuras de competencia; el acto de delegación interviene en el ámbito de un ordenamiento o estructura de funciones ya establecido y no lo modifica en modo alguno estructuralmente: es sólo en la dinámica de la actuación administrativa que produce sus efectos.



La institución trabaja actualmente en un plan de remozamiento y operatividad de las oficinas regionales que busca hacer más eficiente los trabajos en el interior del país y al mismo tiempo garantizan una participación más directa de la institución en la gestión local, insertando de forma efectiva a los encargados regionales para un mayor conocimiento de las necesidades de cada zona y el fortalecimiento de las relaciones de interdependencia con las autoridades de cada provincia.

#### SISTEMAS ERP

Se llama ERP a los sistemas de planificación empresariales que administran aspectos de producción, distribución y otros en una compañía. ERP es una sigla que significa *Enterprise Resource Planning*, o bien, Planeamiento de Recursos Empresariales.

Este tipo de sistema centraliza las operaciones e información de toda la institución facilitando el trabajo entre los equipos de trabajo, la resolución de problemas, la obtención de información y el arribo a conclusiones satisfactorias y precisas.

Para ser considerado como tal, un ERP tiene que cumplir las siguientes atribuciones: ser integral (administrar todos los aspectos de la institución), ser modular (dividir sus aspectos según los diferentes departamentos existentes) y ser adaptable (es decir, amoldarse a las particularidades de cada organización).

Nuestra institución ha realizado importantes inversiones para la implementación de un sistema ERP que permitirá lograr mayor eficiencia en las funciones de compras, finanzas, nómina y almacén.

#### BONOS DE INVERSIÓN

Un bono es un instrumento de renta fija. En el momento de comprarlo se conoce exactamente la rentabilidad que se va a obtener. Las instituciones los emiten regularmente para obtener dinero con el cual financiar nuevas inversiones o renovar las que ya tienen, entre otros objetivos.

La rentabilidad de los bonos depende de la solidez de quien los emite. Básicamente, la rentabilidad de un bono depende de las probabilidades de que el emisor del bono (Estado o empresas) devuelva el dinero.

El Fideicomiso RD VIAL ha emitido bonos de inversión que ha colocado en el mercado para lograr hacer más eficiente el manejo de los recursos disponibles para la construcción y mantenimiento de la red vial principal.



## TENDENCIAS ASOCIADAS CON LA GESTIÓN OPERATIVA

### TECNOLOGÍAS EN LA CONSTRUCCIÓN

La tecnología se ha insertado también en la construcción, mejorando los procesos constructivos y la calidad de los materiales, y ha logrado desarrollar sustancialmente áreas específicas como la eficacia energética, la ecosostenibilidad, los materiales de construcción, efectos acústicos y térmicos, así como los procesos de aislamientos, rehabilitación y restauración.

Como órgano rector del sector y su responsabilidad en el desarrollo y mantenimiento de una adecuada infraestructura de desarrollo para el país, los equipos operativos del MOPC deben ser conocedores de estas nuevas tecnologías y en la medida de lo posible integrarlas en los procesos de diseño y construcción de las obras a cargo del ministerio. De igual forma deberán tomarse en cuenta y en ocasiones ser valoradas para la actualización de reglamentos y aprobación de nuevos sistemas.

### SEGURIDAD VIAL

La seguridad vial se entiende como el conjunto de acciones y políticas dirigidas a prevenir, controlar y disminuir el riesgo de muerte o de lesión de las personas en sus desplazamientos ya sea en medios motorizados o no motorizados. Se trata de un enfoque multidisciplinario sobre medidas que intervienen en todos los factores que contribuyen a los accidentes de tráfico en la vía.

La Seguridad Vial ha adquirido interés mundial por el impacto, cada vez mayor, que produce el tránsito en las causas de muerte de la población, ocupando un lugar superior al de las enfermedades más devastadoras que conocemos.

A partir de la creación de la Comisión Presidencial para la Seguridad Vial que dirige el Ministro de esta institución, y de la promulgación de la Ley 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana, el MOPC tiene un amplio plan de trabajo derivado del Plan Nacional para la Seguridad Vial, que involucra, principalmente, los equipos de Mantenimiento Vial, Señalización Vial y Comisión Militar y Policial en su rol de Asistencia Vial.



### PASO LIBRE (FREE FLOW)

El cobro electrónico de peajes es un sistema que permite realizar el pago de la tarifa de peaje sin necesidad de una transacción física, sino que mediante tecnología de comunicación remota se puede realizar la transferencia de manera automática y sin que el vehículo tenga que detenerse por completo, asegurando una velocidad constante del flujo y evitando congestión vehicular. Esta tecnología también es conocida como tele peaje o *free flow*.

Este sistema inalámbrico se ha convertido en la vanguardia en el cobro inteligente del uso de las vías sobre todo en países de alto caudal vehicular.

Ampliamente utilizado en autopistas de peaje, es necesario que el usuario adquiera y coloque un pequeño dispositivo transmisor/emisor dentro del vehículo, de modo que no es necesario detenerse para pagar por el uso de la vía, porque al pasar por el puesto de cobro de peaje, el sistema identificará al usuario y realizará la transacción automáticamente. De este modo se logra una considerable reducción de colas y tiempos de espera. Las tecnologías utilizadas inicialmente obligaban al vehículo a reducir su velocidad a 20 o 30 Kph. Hoy en día, existe la tecnología para transitar a 100 % de la velocidad normal.

En nuestro país, en especial los días festivos, fines de semana “largos” y en períodos de vacaciones, las estaciones de peaje se ven sobrepasadas en su capacidad, aumentando considerablemente la congestión en estos puntos, por lo que es necesario ir extendiendo el alcance del modelo de cobro de peaje que aquí se denomina “Paso Rápido”, en donde el vehículo transita por el carril a la velocidad de diseño de la vía sin necesidad de detenerse, y el usuario puede realizar el prepago a través de un dispositivo electrónico.

### TECNOLOGÍA SATELITAL

Una imagen satelital es una representación visual de los datos reflejados por la superficie de la tierra que captura un sensor montado en un satélite artificial. Los datos son enviados a una estación terrena en donde se procesan y se convierten en imágenes.

Cada vez se generan imágenes de mayor resolución, con mayor cantidad de bandas en el espectro electromagnético y mayor disponibilidad para los usuarios, lo que amplía su potencial de aprovechamiento para fines diversos.

Este tipo de herramienta es de gran utilidad para las operaciones del Ministerio, tanto para la seguridad vial como para la supervisión e inspección de obras, y está siendo considerada en cada uno de estas áreas funcionales para ser integradas de forma gradual.





ALINEACIÓN PLAN ESTRATÉGICO

# Asociando nuestras acciones al modelo de planificación nacional

*Nos apoyamos en las estrategias y acciones recogidas por la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y el Plan de Gobierno 2016-2020.*



EN LA VISIÓN QUE DEFINE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO DE LA República Dominicana para el período del 2010 al 2030, el rol del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones impactará principalmente en lo relativo al equilibrio e integración territorial y la inserción competitiva del país en la economía global, aspectos en los que el desarrollo de la infraestructura resulta fundamental.

El desarrollo del Programa de Asistencia Vial, que con tanto éxito ha im-

plementado este Ministerio y que constituye la base para la creación y desarrollo de un cuerpo especializado en Seguridad Vial, contribuye de forma directa al PRIMER EJE sobre el Estado Social Democrático de Derecho, dentro del cual se plantea la garantía de la seguridad, expresado en el objetivo estratégico 1.2 relativo al **Imperio de la ley y seguridad ciudadana**.

El desarrollo de obras viales y de edificaciones, incluyendo importantes proyectos habitacionales, serán un pilar fundamental para el SEGUNDO EJE estratégico que procura una Sociedad con Igualdad de derechos y oportunidades, y plantea la promoción de una reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial. En este sentido nuestra relación será más directa con el objetivo 2.4 sobre **Cohesión Territorial** y el objetivo 2.5 sobre **Vivienda digna en entornos saludables**.

Para el TERCER EJE relativo a la Economía sostenible, integradora y competitiva, esta no sería posible sin el desarrollo de las infraestructuras públicas, y nuestra responsabilidad se expresa de forma específica en el objetivo 3.5 sobre **Estructura productiva sectorial y territorial-**

**mente articulada, integrada competitivamente a la economía global** y que aprovecha las oportunidades del mercado local.

El CUARTO EJE nos plantea un reto en relación a cómo deberán ser realizadas nuestras funciones y nos llama a contribuir en la creación de una “Sociedad de Producción y Consumo Ambientalmente sostenibles, que adapta al cambio climático“. Los objetivos de este eje deben ser asumidos íntegramente, porque todos tienen una relación directa con las funciones que ejecutamos. Estos son el 1.1 **Manejo sostenible del medio ambiente**, 1.2 **Eficaz gestión de riesgos para minimizar pérdidas humanas, económicas y ambientales**, y 1.3 **Adecuada adaptación al cambio climático**.

Las políticas transversales que plantea la END representan sin dudas un llamado para cada una de las instituciones gubernamentales, y han sido consideradas para la elaboración de nuestra filosofía institucional y nuestro plan estratégico de desarrollo. Estas son: **Derechos Humanos, Enfoque de Género, Sostenibilidad Ambiental, Cohesión Territorial, Participación Social, Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación**.



# Ejes del Plan de Gobierno 2016-2020 asociados a las funciones del MOPC

Como parte de este proceso de alineamiento del PEDI del MOPC, también se valoraron los compromisos asumidos en el Programa de Gobierno 2016-2020, para garantizar que son integradas en los objetivos del Ministerio para este cuatrienio las acciones que nos corresponden.

**Las acciones que nos involucran dentro de este programa de gobierno son las siguientes:**

**1**  
EJE

## CONDICIONES DE VIDA DIGNA PARA TODOS Y TODAS

- Construiremos edificaciones públicas y privadas con condiciones de acceso universal.
- Completaremos el número de nuevas aulas requerido.
- Pondremos en funcionamiento los CAID.
- Promoveremos más proyectos de vivienda y de urbanismo integral organizados en polos de desarrollo turístico, a través de fideicomisos mixtos público-privados.

**2**  
EJE

## ECONOMÍA INCLUSIVA Y DESARROLLO PRODUCTIVO

- Terminaremos de consolidar nuestras comunicaciones terrestres con un ambicioso plan de inversión en infraestructuras.
- Construiremos el paso a desnivel en la avenida 27 de Febrero con Isabel Aguiar, los elevados de Charles de Gaulle con Invivienda, con Mendoza y con Sabana Perdida.
- Construiremos la carretera Rancho Arriba- Nizao- Sabana Larga, los elevados de la Autopista Duarte con el Parque Industrial Duarte y con La Guayiga- Pedro Brand, y la Circunvalación Baní.
- Concluiremos las circunvalaciones de Azua y de San Juan. Terminaremos la carretera Azua-Barahona y la de Navarrete-Puerto Plata, así como los tramos III y IV de la Circunvalación de Santo Domingo y el tramo La Caleta-Boca Chica.
- Construiremos la circunvalación de Cabarete y la Circunvalación de San Francisco de Macorís.
- Rehabilitaremos y ampliaremos la carretera Puerto Plata-Sosúa-Cabarete-Playa Grande.
- Continuaremos el programa de construcción, readecuación y mantenimiento de la red vial nacional, ejecutado por el Fideicomiso RD VIAL, e incorporaremos nuevos mecanismos de colaboración público-privada, que permita reducir el uso de recursos del Estado para atraer inversiones del sector privado en el desarrollo de la red vial nacional.
- Mejoraremos las plataformas logísticas a través de la promoción y construcción de centros de actividades logísticas y centros de acopio regional, en un esfuerzo entre el sector público y privado, para generar más integración y eficiencia en la cadena logística nacional



### RACIONALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

3  
EJE

- Incrementaremos el uso del modelo de excelencia Marco Común de Evaluación CAF y las Cartas compromiso al Ciudadano. ←
- Lograremos que las oficinas de recursos humanos de las instituciones públicas prioricen la planificación y gestión estratégica del personal. ←
- Crearemos mecanismos para adquirir, mantener y desarrollar las competencias. ←
- Gestionaremos el desempeño y el liderazgo, e incorporaremos enfoques innovadores para una administración pública más eficiente y eficaz que conduzcan a una mejor prestación de servicios públicos. ←

### GOBIERNO DIGITAL Y TRANSPARENTE

4  
EJE

- Haremos de la tecnología una herramienta de la transparencia gubernamental. ←
- Impulsaremos la conectividad entre las instituciones del Estado para facilitar la entrega de servicios a los ciudadanos. ←
- Reduciremos el tiempo de respuesta y la duplicidad de trámites. ←
- Impulsaremos la publicación de datos abiertos del gobierno dominicano para fortalecer los mecanismos de transparencia y acceso a la información del Estado dominicano. ←
- Ofreceremos servicios públicos en línea. ←
- Continuaremos la implementación de las normas NORTIC y las tecnologías de la información y comunicación que apoyan el eje central de transparencia en el Gobierno. ←
- Mejoraremos los trámites de los servicios públicos en línea más solicitados. ←
- Fortaleceremos la transparencia y eficiencia de la administración pública. ←



2

# Diseño Estratégico

# Definiendo la ruta a seguir

*Los elementos del Marco Estratégico Institucional establecen el enfoque que ha elegido la organización para construir su futuro.*



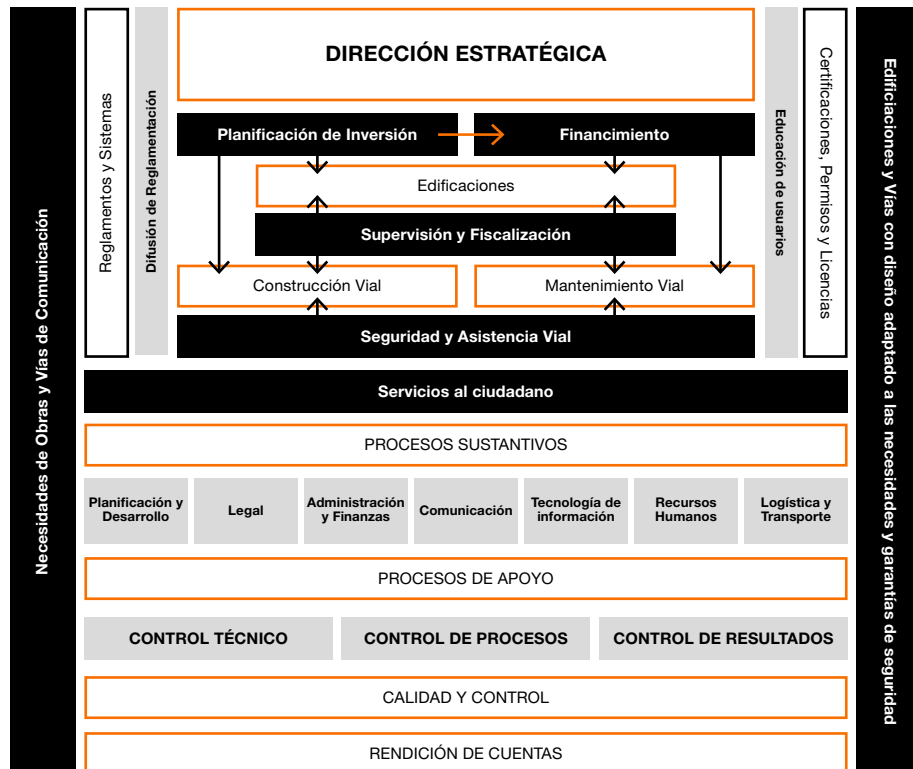
---

LA DEFINICIÓN DE UN MAPA DE PROCESOS SIRVE PARA ENTENDER Y MEJORAR una organización, ya que los procesos conforman la estructura medular de ésta. A través de esta herramienta es posible tener una mayor claridad sobre su funcionamiento. Una organización que pretenda una gestión sólida y bien orientada hacia sus objetivos estratégicos y sus resultados clave, requiere de una perspectiva global y transversal que sólo puede darse mediante una visión de procesos.

A partir del establecimiento del mapa de procesos es posible definir una estructura organizacional que represente el funcionamiento de la organización y que esté acorde con la dinámica funcional real, establecer indicadores que midan los resultados organizacionales a lo interno y a lo externo de la institución y responsables funcionales de la generación de estos resultados.



El Mapa de Procesos definido para el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones es el siguiente:



Los elementos del Marco Estratégico Institucional establecen el enfoque que ha elegido la organización para construir su futuro, y debe convertirse en el orientador para la toma de decisiones y para la actuación de cada uno de los colaboradores que forman parte de la misma.

Este marco estratégico está constituido por la Misión, la Visión y los Valores institucionales, como elementos fundamentales de la filosofía institucional y complementada por los ejes estratégicos y los pilares en que se fundamentan los mismos.

Constituyen, sin dudas, los elementos fundamentales para cada uno de los grupos de interés de la institución y son las coordenadas del viaje hacia el futuro deseado que inicia la institución a partir de este documento.



# MISIÓN

Gestionar el sector de Obras Públicas y Comunicaciones, a través de la regulación, planificación, construcción y mantenimiento de la infraestructura física requerida para el desarrollo socioeconómico sostenible de la República Dominicana.

# VISIÓN

Construir la más avanzada, moderna y segura infraestructura de vías y edificaciones de la región, con una eficiente red de servicios, que permita al país su desarrollo y competitividad, el acceso e inclusión de todo su territorio en las fuentes y procesos de producción, y facilite la convivencia entre sus comunidades.

# VALORES

## Cuidado del medio ambiente

Procurando que el crecimiento y desarrollo se realice en armonía con el medio ambiente, velando porque siempre se otorgue la prioridad necesaria en cada proyecto u obra a la protección de nuestros recursos naturales.

## Moderación

Promoviendo una cultura que evite los excesos, así como la valoración de alternativas viables en cada acción y decisión que sea necesaria.

## Transparencia

Motivando una conducta ética y honesta de nuestros empleados y una administración que vele por el cumplimiento de las leyes y procedimientos relativos al buen uso de los recursos del Estado.

## Calidad

Desarrollando estándares que garanticen los mejores resultados posibles con los recursos disponibles, a través del fomento de la búsqueda, conocimiento y uso constante de las mejores prácticas y referencias en la planificación y ejecución de proyectos.

## Equidad

Fomentando un ambiente de respeto e igualdad en el trato con nuestros relacionados.

## Compromiso social

Velando por las necesidades y demandas de todos los ciudadanos, y trabajando en bien de su progreso y desarrollo.



# Transitando de la estrategia a la acción

*Replicando la estructura utilizada por la Estrategia Nacional de Desarrollo, nuestro Plan Estratégico se ha elaborado a partir de los siguientes elementos: Ejes, Objetivos y Líneas de Acción.*



LOS EJES ESTRATÉGICOS SON UN RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN actual y definen las áreas que serán de atención prioritaria para la institución.

Cada Eje está integrado por Objetivos Estratégicos que persiguen resultados en áreas específicas dentro de cada tema, y para el logro de los mismos se establecen Líneas de Acción que cada departamento involucrado en su ejecución deberá convertir en actividades concretas.

Los Ejes definidos en el diseño estratégico fueron los siguientes:

**1**  
EJE

**REGULACION** ●●●●

Fortalecimiento de nuestra función rectora para el sector.

**INFRAESTRUCTURA** ●●●●

Construcción de obras esenciales para el desarrollo y la competitividad nacional.

**2**  
EJE

**3**  
EJE

**SEGURIDAD VIAL** ●●●●

Gestión preventiva de los factores de riesgo y acción continua para la reducción de accidentes.

**FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL** ●●●●

Creación de las capacidades internas requeridas para garantizar la mejora continua de la organización.

**4**  
EJE

Se establecieron además los Pilares Estratégicos que son los elementos que permitirán transferir efectivamente lo planificado al plano operativo, y que al mismo tiempo le otorgan una dimensión y ambición al alcance del plan que hará indispensable el acompañamiento del cambio institucional.

Los pilares estratégicos son enfoques transversales que deben ser considerados para la implementación de cada eje y sus líneas de acción. Sin los pilares estratégicos integrados al proceso operativo, sería más difícil lograr de manera efectiva los objetivos que define este plan institucional. En este sentido, el proceso de gestión de cambio y la capacitación y el desarrollo del personal deberá tener una orientación clara hacia lograr que cada uno de los colaboradores entienda la forma en que estos aspectos son vitales para la ejecución de su trabajo, y considerar como serán integrados dentro de su plan operativo, para que cada acción a ejecutar tenga garantías de que ha sido pensada desde la óptica de estos pilares.



Los Pilares sobre los que se soportará nuestra estrategia son los siguientes:

### **PILAR 1**

---

#### **PLANIFICACION PARTICIPATIVA**

Promoviendo una cultura de planificación que permita hacer más eficientes los resultados y haciendo posible el involucramiento de los colaboradores y representantes de los diferentes grupos de interés involucrados en un proceso u objetivo, para que participen activamente en la identificación de las necesidades y riesgos que se asocian al mismo, así como en la definición de problemas, soluciones y oportunidades de mejora.

### **PILAR 2**

---

#### **EQUIPO HUMANO DE ALTO DESEMPEÑO**

Procurando que los equipos estén conformados con el perfil requerido para las funciones que desempeñan, que conozcan claramente sus responsabilidades, están capacitados y debidamente remunerados y al mismo tiempo está guiados por un liderazgo responsable y motivador, que valora el capital humano con que cuenta y con base en sus resultados toma las acciones de reconocimiento o disciplinarias que sean requeridas, contribuyendo con un ambiente laboral positivo, donde se logra un verdadero trabajo en equipo.

### **PILAR 3**

---

#### **GESTIÓN POR RESULTADOS**

Estableciendo los indicadores de resultado a través de los cuales se podrá establecer si se han logrado los objetivos esperados y también harán posible que cada colaborador o suplidor conozca y trabaje con conocimiento de lo que se espera de su trabajo, garantizando al mismo tiempo que se recogen datos y estadísticas oportunos, completos y confiables sobre cada proyecto.

### **PILAR 4**

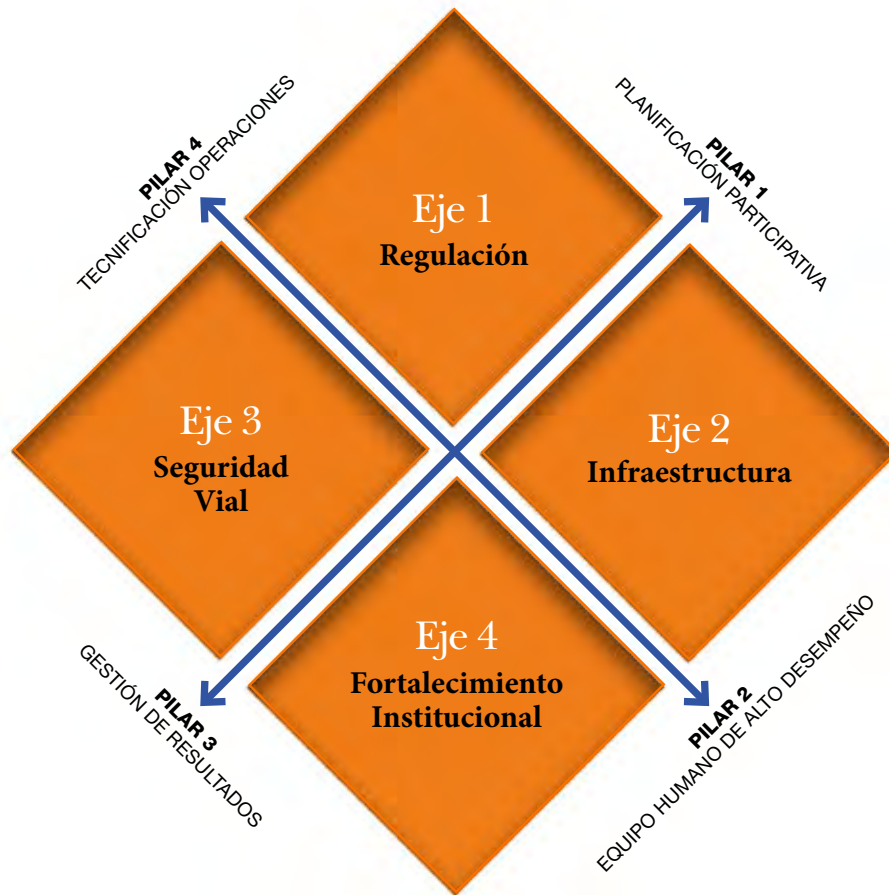
---

#### **TECNIFICACIÓN DE OPERACIONES**

Haciendo uso de los avances técnicos y las herramientas tecnológicas que existen para facilitar cada proceso que se ejecuta, logrando a través de los mismos menores costos, mayor calidad del resultado o respuesta más rápidas y satisfactorias para los usuarios finales.



En este esquema se resumen los Ejes y Pilares integrados como base para el desarrollo de los objetivos estratégicos y Líneas de Acción que conforman el Plan Estratégico Institucional.



Ejes y pilares de la estrategia



## OBJETIVOS Y LÍNEAS DE ACCIÓN

### EJE 1

# Regulación

#### OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.1

#### REGLAMENTACIÓN

Elaborar y actualizar los reglamentos y las normativas que garanticen en el sector de la construcción la integración de elementos novedosos que permitan hacer eficientes los costos, la seguridad y la modernización de los sistemas utilizados y las obras realizadas, y asumir un control estricto del cumplimiento de los mismos.

- 1.1.1** Crear y/o actualizar la reglamentación requerida para el desarrollo y control del sector de la construcción, garantizado su alineación con las necesidades existentes.

---

- 1.1.2** Fortalecer las funciones de la Comisión Nacional de Reglamentos Técnicos de la Ingeniería, la Arquitectura y Ramas Afines (CONARTIA), a los fines de garantizar el involucramiento de todas las instituciones relacionadas con el desarrollo de las políticas para el sector y lograr que las mismas se actualicen de forma constante y oportuna, en respuesta a las necesidades de los diversos grupos que participan.

---

- 1.1.3** Diseñar una campaña de divulgación y capacitación en relación con la reglamentación existente, que garantice el conocimiento y cumplimiento de la misma en todos los llamados a aplicarla.

---

- 1.1.4** Definir la normativa requerida para fortalecer las prácticas de prevención de riesgos y respuesta ante emergencias en la construcción y mantenimiento de infraestructuras, garantizando la minimización de daños y pérdidas y la rapidez y efectividad de la respuesta ante situaciones de crisis.

---

- 1.1.5** Actualizar la reglamentación requerida para la reducción del riesgo sísmico desde el diseño y construcción de infraestructuras.

---

- 1.1.6** Crear y actualizar reglamentación que garantice el diseño y construcción de infraestructuras para la accesibilidad universal de las personas con discapacidad físico motora, incluyendo el componente de vialidad y alineándonos a la legislación internacional y local que aborda el tema.

---

- 1.1.7** Actualizar las especificaciones técnicas de infraestructura vial para garantizar que cumplan con los requisitos de seguridad vial y se adaptan, considerando nuestra realidad local, a las normas internacionales existentes.

---

- 1.1.8** Actualizar normativas de señalización vial, a los fines de adaptarla a los estándares internacionales y contribuir a la implementación de un modelo efectivo de seguridad vial.

---

- 1.1.9** Fortalecer la actividad del sector de la construcción como ente regulador y facilitador para las empresas de construcción, de supervisión y/o diseño, en base a la competitividad y transparencia expresada en la Ley de Compras y Contrataciones del Estado.





#### OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.2

### CONTROL

Garantizar el cumplimiento de la reglamentación existente, a los fines de ejercer adecuadamente el rol rector que debe ejercer la institución para el sector de la construcción.

- 1.2.1 Fortalecer el proceso de fiscalización de la calidad de los materiales utilizados para la construcción de edificaciones y vías, así como la valoración, calificación y acreditación de los suplidores y gestores de los mismos para todo el sector.
- 1.2.2 Ampliar y fortalecer la estructura de inspección y fiscalización para lograr un proceso más efectivo de control en las obras privadas sobre el cumplimiento de los reglamentos y normas que como regulador nos corresponde verificar.
- 1.2.3 Implementar un programa de recuperación de espacio público y remoción de equipos y materiales en red vial nacional y en vías locales, garantizando la conservación del derecho de vía.
- 1.2.4 Fortalecer la aplicación del Reglamento para la Supervisión General de Obras (Reglamento R-004 de la Dirección General de Reglamentos y Sistemas del MOPC) como instrumento de control y participación público-privada.

## EJE 2

# Infraestructura

#### OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.1

### RECURSOS FINANCIEROS

Lograr una efectiva planificación de las inversiones, incrementar las recaudaciones e incorporar alternativas de financiamiento y obtención de fondos que permitan maximizar los recursos disponibles para la construcción y el mantenimiento de obras.

- 2.1.1 Revisar políticas y modalidades de financiamiento para lograr un esquema que maximice el uso e inversión de los recursos y reduzca los costos por su administración.
- 2.1.2 Gestionar financiamiento a través del mercado de capitales, a los fines de garantizar fondos para la ejecución de los proyectos prioritarios dentro del plan de desarrollo nacional.
- 2.1.3 Promover proyectos de participación público-privado (PPP) que puedan potencializar los proyectos a ser ejecutados en términos de la consolidación de una infraestructura que contribuya al desarrollo económico y social de nuestro país.
- 2.1.4 Generalizar el servicio de Paso Electrónico Automático a los fines de lograr una significativa reducción de costos operativos en los peajes y responder de forma más efectiva al incremento de flujo vehicular en el proceso de recaudación.
- 2.1.5 Implementar un modelo de tarifas en peajes que garantice un ajuste automático de los mismos atendiendo a los parámetros económicos con base en los cuales deben ser modificados los ingresos por este concepto.
- 2.1.6 Maximizar el uso de los espacios viales, a través de la comercialización de los mismos para obtener ingresos adicionales o promover mensajes o campañas de interés para la institución.
- 2.1.7 Explorar y maximizar las oportunidades de financiamiento con instituciones y proyectos internacionales que disponen de fondos para desarrollo de infraestructura en países con características específicas.



**OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.2**

**CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO**

Priorizar los proyectos que logren un mayor impacto en la calidad de vida de los ciudadanos y en el desarrollo nacional, asegurando un modelo de mantenimiento que permita maximizar la vida útil de las obras de edificaciones y viales, garantizar las condiciones óptimas para las mismas y generar un adecuado retorno de la inversión.

- 2.2.1** Implementar una metodología para la formulación y administración de proyectos de inversión que establezca fuentes y registros automatizados de información continua y objetiva, reconozca a las autoridades locales como canal primario de retroalimentación, permita la identificación, sistematización y priorización de las necesidades existentes en cada zona del país, identifique los proyectos relacionados a sectores productivos, y estandarice la estructuración, ejecución y documentación de los mismos.
- 2.2.2** Promover la integración, relación y participación con las autoridades y grupos locales, con el fin de asegurar que se responde a las necesidades de cada región y que la institución se involucra y aporta de manera efectiva en los planes de desarrollo de las diferentes provincias del país.
- 2.2.3** Fortalecer el esquema existente para la evaluación financiera, económica, social y ambiental de los proyectos de inversión, a través de herramientas automatizadas y personal especializado, con la finalidad de garantizar la selección en bases objetivas de las iniciativas de mayor impacto y resultados para la ciudadanía.
- 2.2.4** Crear un adecuado sistema para la gestión de riesgos y emergencias, incluyendo recursos humanos calificados, para la identificación y valoración de los niveles de vulnerabilidad en las diferentes zonas e infraestructuras a nivel nacional, así como para el desarrollo e implementación de planes de emergencia que garanticen la minimización de los daños y del impacto ante cualquier situación, así como una respuesta efectiva y oportuna ante los mismos.
- 2.2.5** Ejecutar el plan de inversión en edificaciones y vías elaborado para el cuatrienio, a los fines de responder a las necesidades que dieron lugar al mismo y contribuir al desarrollo de la infraestructura nacional.
- 2.2.6** Priorizar las obras concebidas para la mitigación de riesgo, como protección de presas, puentes, carreteras, entre otras, a fin de reducir la vulnerabilidad y el impacto del cambio climático.
- 2.2.7** Descongestionar el tránsito urbano a través de la construcción de vías de circunvalación que eviten dentro de las ciudades el flujo vehicular no asociado con traslados internos a la misma.
- 2.2.8** Contribuir con un efectivo desarrollo y mantenimiento de la red vial nacional, a través de auditorías viales que permitan la creación de un Inventario continuo de la misma y sus condiciones, programas automatizados sustentados en normas internacionales para la evaluación del desempeño de cada vía y la introducción de dispositivos modernos para el control de los niveles de tránsito y su impacto en las carreteras.
- 2.2.9** Contribuir con el programa de universalización de la educación a través de la construcción de las escuelas y estancias infantiles requeridas para los fines.
- 2.2.10** Fortalecer los esquemas de supervisión y fiscalización técnica y financiera que se aplican a las obras en ejecución, a los fines de garantizar la conformidad con los diseños y el cumplimiento de las líneas base establecidas para el tiempo, costo y calidad de los mismos.



**2.2.11** Crear unidades de control de calidad para los diferentes procesos y etapas de construcción, a fin de garantizar el involucramiento de personal experto en la valoración de los diferentes aspectos que se supervisan.

**2.2.12** Desarrollar un modelo de operación de túneles y pasos a desnivel, que incluya la digitalización de sus planos, revestimientos con características específicas, iluminación inteligente, sistema de energía solar, equipos de emergencia y controles automatizados de mantenimiento y prevención.

**2.2.13** Dotar las zonas turísticas de la infraestructura, servicios y condiciones requeridas a partir de los planes de desarrollo y ordenamiento urbanístico debidamente consensuado y acorde con el Plan Decenal de Desarrollo Turístico, el Plan de Ordenamiento Territorial y los demás instrumentos de planificación sectorial y regional.

**2.2.14** Implementar un modelo efectivo de evaluación y aprovisionamiento de recursos, que garantice una rápida respuesta a las obras derivadas de los contactos e iniciativas presidenciales, para atender a las necesidades urgentes de diferentes sectores y/o comunidades.

**2.2.15** Crear una estructura de carácter social que verifique de forma permanente el impacto de las obras que realiza el Ministerio, garantice la recopilación y análisis de la información relativa a las necesidades de infraestructura de los diferentes sectores para la mejora de su calidad de vida, y coordine el desarrollo de programas de asistencia social.

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.3

#### LOGÍSTICA OPERACIONAL

Garantizar que los procesos de abastecimiento, movilidad y provisión para la construcción y el mantenimiento de la infraestructura nacional se encuentren ajustados a las necesidades y requerimientos de los diferentes equipos de trabajo y permita la minimización de los costos y tiempos involucrados.

**2.3.1** Recuperar la operatividad de las oficinas regionales, a partir de una adecuada reestructuración y dotación de las oficinas del MOPC en todo el país, la estandarización de los procesos que ejecutan, una efectiva coordinación con el nivel central y la mejora de los costos y resultados para la construcción y el mantenimiento de vías y edificaciones, logrando una mayor incidencia en la solución de las necesidades locales y un impacto directo en el desarrollo de cada zona del país.

**2.3.2** Adquirir los vehículos y/o equipos especializados necesarios para llevar a cabo las labores operativas requeridas, dotando a determinadas funciones que hoy no disponen de los mismos y asignando las cantidades pendientes en los casos en que los existentes no les son suficientes para alcanzar los resultados esperados.

**2.3.3** Implementar un sistema integrado de control y monitoreo remoto de la flotilla vehicular y la maquinaria operacional, que permita un mayor control de su movilidad y haga eficientes las operaciones y costos asociados a los mismos.

**2.3.4** Sistematizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, maquinarias y equipos de la institución, así como los controles asociados a su abastecimiento, reparación y recuperación, para garantizar su continuo funcionamiento y disponibilidad considerando su importancia para las operaciones de la institución.



**2.3.5** Implementar un modelo de abastecimiento logístico que integre unidades móviles y fijas, a los fines de hacer eficientes las operaciones que demandan de ciertos insumos y reducir los costos de traslado para los fines.

**2.3.6** Mejorar la capacidad del Laboratorio de Suelos, a través de la rehabilitación y modernización de las instalaciones y equipos de la institución dedicados a estas funciones, así como de alianzas con otras instituciones del sector público o privado, así como de las academias que cuenten con equipamientos de este tipo, a los fines de garantizar que la institución pueda regular efectivamente este tipo de servicio, que resulta crítico para el ejercicio de las funciones sustantivas organizacionales.

## EJE 3

# Seguridad Vial

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.1

#### MOVILIDAD

Definir y aplicar políticas y acciones que faciliten la circulación vehicular y peatonal, fortalezcan la seguridad vial y contribuyan con el cumplimiento de las leyes existentes para los fines.

**3.1.1** Garantizar en la red vial nacional las condiciones necesarias para un transporte seguro de la población, garantizando un diseño que cumpla con las normas y especificaciones técnicas para los fines, y que cuente con una adecuada señalización e iluminación.

**3.1.2** Fortalecer el Programa de Mantenimiento y Rehabilitación de la Red Vial Nacional, garantizando los recursos y equipos necesarios para desplegar el alcance nacional y dar respuesta rápida y oportuna a condiciones en la misma que deben ser corregidas.

**3.1.3** Intervenir de manera coordinada e integral los puntos críticos identificados dentro de la red vial nacional, a los fines de identificar modificaciones en su diseño u operación y ejecutar acciones que permitan evitar las incidencias que se producen en los mismos.

**3.1.4** Establecer cruces peatonales y construir y/o rescatar puentes peatonales, incluyendo su iluminación y seguridad, a los fines de contribuir con un modelo efectivo de seguridad vial, facilitando la movilidad de los ciudadanos que no se trasladan en vehículos.

**3.1.5** Mantener el control de los espacios públicos, a través de la conformación de unidades que fiscalicen y liberen oportunamente cualquier ocupación ilegal de los mismos.

**3.1.6** Crear estaciones de pesaje que garanticen el control del exceso de peso en los vehículos que transitan por las mismas, con el interés de minimizar esta práctica y reducir los daños provocados en las vías, generando ingresos que permitan realizar el mantenimiento requerido por el desgaste causado y hagan posible mantener la vida útil esperada para la misma.



**OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.2****ASISTENCIA VIAL**

Garantizar la asistencia y protección vial, contribuyendo al desplazamiento seguro de los ciudadanos en las carreteras y autopistas del país.

- 3.2.1** Ampliar el alcance del Cuerpo de Asistencia y Seguridad en Vías Nacionales, a través de la integración de nuevos servicios y unidades, a los fines de garantizar una respuesta más oportuna en cada una de las vías del país, y dando respuesta a las áreas en que existen mayores necesidades del servicio y agregan valor en las zonas productivas y turísticas.
- 3.2.2** Mejorar las condiciones para la operación a nivel nacional de las unidades de asistencia vial y sus miembros, a través de la construcción de centros regionales, instalaciones para alojamiento militar y resguardo de unidades, centros de servicio y de abastecimiento.
- 3.2.3** Modernizar la plataforma de comunicación utilizada por las unidades de asistencia, a través de una adecuada conectividad, radios de comunicación dual y computadoras vehiculares y personales de bolsillo.
- 3.2.4** Fortalecer los protocolos de coordinación y apoyo interinstitucional existentes, para hacer posible la maximización de las unidades que tienen presencia en las carreteras, la reducción de tiempos de respuesta para asistencia y un enfoque hacia la acción preventiva en las carreteras.
- 3.2.5** Fortalecer el sistema de información de las unidades de asistencia vial, a través del acceso a bases de datos de otras instituciones y el aprovisionamiento de dispositivos electrónicos que permitan obtener información sobre los vehículos que solicitan asistencia y garanticen una mayor seguridad para los mismos.
- 3.2.6** Convertir la escuela de entrenamiento existente en un centro de excelencia responsable de la formación en seguridad vial, con el objetivo de lograr la profesionalización de este equipo y conseguir que los contenidos impartidos adquieran reconocimiento académico.

**EJE 4****Fortalecimiento Institucional****OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.1****MARCO LEGAL Y NORMA INSTITUCIONAL**

Consolidar las capacidades institucionales, a través del desarrollo de un marco legal que responda a las necesidades del sector y esté acorde con las demandas de los nuevos tiempos.

- 4.1.1** Elaborar propuesta de anteproyecto de Ley Sectorial de Obras Públicas y su Reglamento de Aplicación, a los fines de promover la actualización de la normativa vigente y gestionar la aprobación de un marco legal que permita una mejor operación y genere mayores garantías para el sector.
- 4.1.2** Definir y validar estatus legal y documentación de propiedad de patrimonio y activos del Ministerio a nivel nacional, para garantizar un efectivo control de los mismos y evitar conflictos legales en el futuro.



4.1.3

Establecer y fortalecer las bases legales y el Estado del Arte de la práctica de las distintas formas de Métodos de Entrega de Proyectos (Project Delivery Methods) tales como a) Diseño-Construcción, b) EPCM (Gerencia de Construcción, Ingeniería y Adquisiciones) y c) El esquema normal de Supervisión e Inspección General de Obras y realizar y/o ampliar las debidas documentaciones y reglamentos de lugar.

#### OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.2

### GESTIÓN HUMANA

Promover el desarrollo de un equipo humano de alto desempeño a través de la integración de herramientas y mecanismos que permitan el crecimiento y motivación del personal.

4.2.1

Aplicar un modelo de planificación de recursos humanos requeridos que permita conocer la cantidad de personal necesario para cada función y tomar oportunamente las acciones que amerita la obtención del mismo.

4.2.2

Actualizar manual de funciones y perfiles de puestos, y realizar una campaña que garantice la entrega y difusión de cada empleado de la descripción y perfil de puesto asociado a su posición.

4.2.3

Fortalecer el modelo de reclutamiento y selección utilizado, incluyendo pruebas de competencias y habilidades conductuales que garanticen la compatibilidad de los contratados con los perfiles establecidos para las posiciones que ocupan.

4.2.4

Garantizar la equidad salarial en el personal, a partir de una revisión de la escala salarial y el esquema de beneficios existentes y la aplicación de un programa de ajuste salarial por etapa, que nos permita reducir en el menor tiempo posible el desfase entre el salario y las responsabilidades y nos permita tener cierto nivel de competitividad dentro del mercado salarial para atraer los perfiles requeridos en la institución.

4.2.5

Garantizar una adecuada dotación de personal para cada función que se realiza en la institución, a través de la valoración permanente de la cantidad de recursos requeridos para lograr los resultados esperados y de la contratación de perfiles calificados para realizar la misma, evitando que se verifiquen áreas con tiempos muertos o con sobre carga de trabajo.

4.2.6

Elaborar un inventario del capital humano que permita conocer y mantener actualizado a través de un módulo de alimentación directa los datos sobre los empleados, incluyendo información personal, funciones, ubicación, conocimientos y experiencias adquiridas e intereses de desarrollo o transferencia.

4.2.7

Reorientar el programa de inducción institucional, integrando contenidos y etapas que permitan a los nuevos empleados adaptarse más fácilmente y conocer de entrada informaciones útiles para su desenvolvimiento a lo interno de la organización.

4.2.8

Conocer, a través de las herramientas existentes para los fines, las condiciones del clima y la cultura organizacional, aplicando oportunamente las medidas requeridas para lograr un adecuado ambiente laboral, asociado con nuestros valores y propósito institucional.

4.2.9

Promover una conducta ética, a través de la elaboración y difusión de un código de ética y la creación un comité de disciplina, que puedan constituirse en una guía de actuación para nuestros empleados y sirva de referencia en relación a las consecuencias de no cumplir con las exigencias que se establecen como parte del mismo.



- 4.2.10** Renovar el modelo de comunicación interna, a través del uso de herramientas atractivas y garantizando contenidos de interés para el empleado, que lo mantengan informado oportunamente de los temas de su interés para su manejo dentro de la institución y la consolidación continua de su identidad organizacional.
- 
- 4.2.11** Promover la integración del personal y el equilibrio entre lo personal y lo laboral, a través de un adecuado programa de actividades que permita el involucramiento con sus compañeros y la participación de los miembros de su familia, a los fines de contribuir con su motivación y fortalecer su identificación con la institución.
- 
- 4.2.12** Revisar el modelo de Evaluación del Desempeño, Programa de Reconocimiento y Sistema de Disciplina Correctiva, con la finalidad de lograr que los mismos se encuentren alineados a las competencias, capacidades, conductas y resultados de los empleados y se convierten en una herramienta para el fortalecimiento de los valores institucionales y promueven la contribución al logro de los objetivos de la organización.
- 
- 4.2.13** Diseñar un programa de capacitación por grupo ocupacional, garantizando que se aplique de forma continua en base a las necesidades particulares de cada equipo y empleado.
- 
- 4.2.14** Promover y fortalecer las competencias gerenciales del personal, a través de programas de desarrollo, coaching y retroalimentación continua, haciendo énfasis en habilidades de liderazgo y trabajo en equipo por su impacto en los resultados de los diferentes equipos y el clima laboral de la institución.
- 
- 4.2.15** Crear programa de becas de capacitación nacional e internacional para equipos o empleados de la institución, que permita desarrollar sus conocimientos y habilidades sobre el área a la que pertenecen y contribuir a la formación de recursos con una visión actualizada y globalizada.
- 
- 4.2.16** Realizar programas de intercambio que permitan a los empleados estar al tanto de las tendencias, mejores prácticas y experiencias de éxito que se han verificado en su área funcional.
- 
- 4.2.17** Implementar un programa de promoción por mérito, carrera y sucesión, que permita valorar efectivamente a los recursos con mayor potencial y mejores resultados, gestionando su desarrollo dentro de la institución.
- 
- 4.2.18** Desarrollar un plan de seguridad y prevención de riesgos de los empleados fijos y ocasionales de la institución, incluyendo la adquisición de equipos y herramientas requeridos para los fines y la contratación de pólizas en los casos que sea necesario, e identificar la relación de condiciones de salud de empleados con sus funciones laborales.
- 
- 4.2.19** Implementar programa de bienestar social para equipos operativos de la institución que por la naturaleza de sus funciones así lo requieran, contribuyendo a elevar su calidad de vida y fortaleciendo su motivación, compromiso e identidad institucional.
- 
- 4.2.20** Depurar el programa de carrera administrativa y gestionar la integración de personal clave para la institución como parte del mismo.
- 
- 4.2.21** Fortalecer de los mecanismos de asociación e integración del personal de la institución (club de Empleados, asociación de empleados y cooperativa), para lograr un esquema más atractivo de beneficios para nuestros empleados.



**OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.3**

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

Garantizar una adecuada planificación institucional e incorporar herramientas de calidad que permitan la mejora continua y faciliten la gestión por resultados, alineando los procesos, sistemas y las personas, al logro de los objetivos de la organización.

**4.3.1** Fortalecer el modelo de planificación institucional a partir del establecimiento e implementación de calendarios y procesos que garanticen su cumplimiento, del conocimiento y aplicación de la gestión de riesgos gerenciales, así como la debida articulación entre la planificación estratégica y operativa, la dotación de recursos humanos y materiales y la gestión financiera, siempre orientado a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local.

**4.3.2** Garantizar la participación de las direcciones regionales en los procesos de planificación institucional y formulación de presupuesto, a los fines de que puedan contribuir a una mayor efectividad en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

**4.3.3** Rediseñar la estructura organizacional de la institución y de sus diferentes equipos de trabajo, con base en un enfoque estratégico y la demanda funcional de las áreas, con el objetivo de que la distribución de las tareas y responsabilidades facilite el logro de los resultados institucionales esperados.

**4.3.4** Definir la cultura organizacional deseada como base para el desarrollo de un adecuado modelo de gestión humana que responda a las necesidades y objetivos estratégicos de la institución.

**4.3.5** Procurar la alineación de los procesos gerenciales de la institución a las necesidades de las diferentes áreas sustantivas, introduciendo las mejoras necesarias para su ejecución, agilizando los tiempos involucrados en el mismo, estableciendo acuerdos de servicio y definiendo el nivel de calidad esperado en sus resultados.

**4.3.6** Evaluar funciones y procesos que pueden ser tercerizados para obtener mayores garantías en los resultados y mayor efectividad para su operación.

**4.3.7** Documentar procedimientos funcionales e instructivos de trabajo, y garantizar que cada empleado disponga y conozca el que corresponde a su posición, asegurando una estructura que trabaje continuamente la estandarización y codificación de cada documento, así como de la actualización permanente de los cambios que se verifican en la ejecución del mismo, permitiendo que se convierta en fuente de conocimiento y consulta de los responsables de su aplicación.

**4.3.8** Implementar un sistema de calidad integral, que incorpore la mejora continua y las herramientas necesarias para controlar que los resultados de cada proceso respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios del mismo, tomando como referencia inicial el Modelo CAF, atendiendo a lo establecido por el Ministerio de Administración Pública como norma de calidad a seguir.

**4.3.9** Implementar un sistema de gestión por resultados definidos a partir del establecimiento de indicadores de control y seguimiento y metas a alcanzar, que permita conocer la forma en que cada equipo y cada empleado contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

**4.3.10** Desarrollar las acciones que sean requeridas para el cumplimiento con los indicadores que se utilizan en el sistema de seguimiento a la gestión gubernamental, a los fines de garantizar una valoración positiva del desempeño institucional y la alineación al modelo gerencial establecido para la administración pública.





- 4.3.11** Establecer espacios, mecanismos y/o canales que permitan una interacción constante con los empleados y grupos de interés, a través del diálogo y la participación, que permitan conocer su nivel de satisfacción, identificar sus necesidades y dificultades, conocer sus sugerencias de mejora, y haga posible compartir información sobre cualquier aspecto de interés para ellos o para la gestión de la institución.
- 4.3.12** Fortalecer el proceso de generación de estadísticas y análisis de datos, a través del desarrollo de sistemas integrados que permitan nutrir las informaciones requeridas por los niveles directivos y proveer directamente los reportes requeridos para la rendición de cuentas del Estado.
- 4.3.13** Fortalecer los procesos de control financiero y auditorías, a partir del mejoramiento y ampliación de los mecanismos de monitoreo en las diferentes áreas de soporte, de servicios y de proyectos, garantizando al mismo tiempo la implementación de las normas de control interno establecidas por la Contraloría General de la República como parte del modelo de gestión que persigue hacer más eficiente y rigurosa la administración pública.
- 4.3.14** Reestructurar el modelo de administración de activos para garantizar un proceso efectivo y oportuno para la valoración, recuperación y descarte de los mismos, y asegurar el cumplimiento de las normas y reglamentos definidos para los fines a las diferentes instituciones del estado.
- 4.3.15** Gestionar recursos vía cooperación internacional que permitan llevar a cabo proyectos que por limitaciones presupuestarias no es posible ejecutar.
- 4.3.16** Obtener la certificación en normas de calidad para los equipos que por la naturaleza de sus funciones lo requieran o representen un valor adicional para sus operaciones, dando prioridad a aquellos que ofrecen un servicio directo a la ciudadanía o trabajan en aspectos de control interno.
- 4.3.17** Integrar el enfoque de género en los procesos más relevantes de la institución a través de la creación de una oficina que garantice la implementación de acciones concretas en este sentido.

#### OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.4

### GESTIÓN TECNOLÓGICA

Lograr la integración de herramientas y sistemas tecnológicos que permitan mayor eficiencia en las operaciones.

- 4.4.1** Modernizar la plataforma tecnológica existente, adecuar y fortalecer el data center y dar continuidad a la renovación de equipos informáticos de acuerdo a las necesidades funcionales de cada área.
- 4.4.2** Renovar los sistemas de telecomunicaciones del Ministerio, a los fines de garantizar una mayor conectividad y comunicación entre las diferentes localidades de la institución, así como mayor garantía y seguridad para el acceso a nuestras redes.
- 4.4.3** Instalar cableado estructurado en la sede y en las oficinas regionales principales, que haga posible una mayor estabilidad para nuestras redes y equipos de comunicación.



**4.4.4** Atender a las normativas definidas para el uso e implementación de las tecnologías de la información y comunicación en el Estado dominicano, con el fin de contribuir a la normalización y estandarización entre los organismos gubernamentales para el uso de las mismas.

**4.4.5** Promover la priorización de sistemas automatizados de contenido local y el uso de software libre para las aplicaciones informáticas utilizadas en la gestión institucional.

**4.4.6** Concluir la implementación del Sistema Integrado de Funciones Administrativas y Operativas, para hacer más eficientes los procesos que dan soporte a la operación de la institución, reducir los niveles de errores, evitar la duplicación de esfuerzos y labores, y generar estadísticas a partir de una única fuente y de forma más rápida y confiable.

**4.4.7** Implementar sistemas automatizados integrados para las funciones sustantivas de la institución o fortalecer los existentes, a los fines de reducir los tiempos de procesamiento y respuesta de los mismos.

**4.4.8** Modernizar la administración documental, a través de la implementación de un centro de documentación que gestione y administre la clasificación, custodia, digitalización, consulta e integración de los documentos institucionales que necesitan ser resguardados para fines legales, de rendición de cuentas o de enriquecimiento del conocimiento organizacional.

**4.4.9** Adquirir tecnología satelital y equipos de captación virtual de imágenes y datos que permitan la supervisión virtual de operaciones y labores sustantivas para la institución, haciendo eficientes los costos y estructuras requeridas para los fines.

#### OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.5

### IMAGEN E INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL

Garantizar que la comunicación y la infraestructura institucional contribuyan al fortalecimiento de la imagen de la organización y al mismo tiempo reafirmen la identificación y el compromiso del personal con la misma.

**4.5.1** Desarrollar un modelo de comunicación externa que establezca las políticas y normativas en relación a la misma, y contribuya efectivamente a la creación de una sólida imagen institucional y a que la ciudadanía conozca las acciones ejecutadas y los avances alcanzados.

**4.5.2** Desarrollar una solución integral a las necesidades de infraestructura física y oficinas del Ministerio, garantizando la maximización del uso de suelo, la integración funcional, el cumplimiento con las normas y regulaciones constructivas y la minimización de los costos requeridos para la misma.

**4.5.3** Rediseñar la identidad gráfica de la organización, acorde con el desarrollo, filosofía y enfoque de la organización y atendiendo a las nuevas pautas sobre imagen institucional, para que la misma contribuya con un efectivo acercamiento con la ciudadanía y con el fortalecimiento de nuestro posicionamiento ante la sociedad.

**4.5.4** Integrar canales de difusión y relación con la ciudadanía a través de los medios de comunicación, que permita conocer continuamente su nivel de satisfacción, canalizar sus necesidades y dar a conocer las acciones de la institución.



**OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.6****ACCESO A LA INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

Promover y fortalecer los procesos y sistemas asociados a una efectiva rendición de cuentas y de acceso a la información institucional por parte de la ciudadanía.

- 4.6.1** Fortalecer el esquema de datos abiertos que se promueve para la gestión gubernamental, considerando la obligatoriedad de la rendición de cuentas y el mandato para la transparencia y acceso sobre las informaciones del Estado.
- 4.6.2** Contribuir al fortalecimiento del Sistema de Veeduría Ciudadana, logrando una interacción efectiva con este órgano y garantizando la implementación de las normas y lineamientos establecidos para su operación en las instituciones del Estado.
- 4.6.3** Desarrollar un esquema de gestión de costos que permita controlar efectivamente los recursos dedicados a los diferentes proyectos, haga posible las comparaciones entre proyectos similares, sirva de apoyo a la toma de decisiones directivas y contribuya con el esquema de transparencia gubernamental.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.7****SERVICIOS**

Establecer un modelo de servicio que garantice la satisfacción de los usuarios y la ciudadanía en general en sus contactos con la institución.

- 4.7.1** Desarrollar catálogo de productos y servicios, integrando en este todas las interacciones con el ciudadano, así como los requerimientos para obtenerlos, garantizando su publicación y difusión a través de diferentes vías para conocimiento general del mismo y gestionando los indicadores que garanticen la satisfacción de los usuarios en términos de tiempo de respuesta y resultados.
- 4.7.2** Promover un modelo estandarizado y eficiente de servicio a la ciudadanía que incluya la mejora en los tiempos y procesos de los trámites más necesitados y reclamados por la ciudadanía, el diseño de las oficinas donde son gestionados, el entrenamiento y vestuario del personal que tiene contacto directo con los usuarios, la simplificación de traslados, la tarificación de los costos asociados, y el uso de herramientas para la valoración de la satisfacción con el resultado y la atención recibida.
- 4.7.3** Crear mesa de ayuda y consulta en tiempo real para la ciudadanía, que se convierta en un canal efectivo para identificación y solución de necesidades, y garantice la entrega rápida y oportuna de cualquier información requerida por la población.
- 4.7.1** Permitir el acceso directo de la ciudadanía a los servicios e informaciones del Ministerio, así como el seguimiento a los procesos que se corren internamente, a través del desarrollo de sistemas automatizados en línea, para lograr una mayor satisfacción en tiempos y resultados de respuesta y al mismo tiempo fortalecer el modelo de transparencia gubernamental.
- 4.7.2** Masificar el servicio de Paso Rápido, a los fines de hacer más eficientes las operaciones de los peajes y reducir el consumo de combustible y tiempo de traslado de nuestros ciudadanos.





# Midiendo los resultados

*Para evaluar el grado de consecución de los objetivos trazados, se ha definido un esquema de indicadores sobre distintos aspectos de la gestión institucional.*



**A LOS FINES DE GARANTIZAR EL SEGUIMIENTO A LOS LOGROS Y RESULTADOS** derivados del Plan, se han establecido indicadores asociados a cada objetivo que deberán ser también asumidos por las diferentes direcciones y departamentos involucrados y desplegados hasta los objetivos individuales de cada colaborador dentro de la organización. Los indicadores que se integrarán al Tablero de Control para seguimiento de resultados son los siguientes:







Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2017-2020



MINISTERIO DE  
OBRAS PÚBLICAS Y  
COMUNICACIONES