



MINISTERIO DE HACIENDA
CAJA DE AHORROS PARA OBREROS Y MONTE DE PIEDAD

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024 (POA)

Ud. Rectora : Administración General											
Ud. Ejecutora: División Jurídica											
Producto	Descripción del Producto	Unidad de Medida	Medio de Verificación	Meta Total	Meta por Trimestre				Actividades	Presupuesto	Fuente de Financiamiento
					Ene-Mar	Abr-Jun	Jul. Sept	Oct- Dic			
Consultoría Jurídica	Asesoría Legal y jurídica a la Máxima Autoridad de Caja de Ahorros para Obreros y Monte Piedad.	Consulta	N/A	N/A					Actualización de las disposiciones legales nacionales e internacionales.	N/A	N/A
Elaboración de Contratos	Elaborar contratos de obras, servicios y bienes para garantizar el cumplimiento de la Ley 340-06 y Reglamento de Contrataciones Públicas.	Contrato	Realización del Contrato	N/A					Revisión de la documentación enviada por los Departamentos solicitantes.	N/A	N/A
									Redacción de contratos Nuevos	N/A	N/A
									Notarización de los contratos de consultoría, alquileres y Otros	350,000.00	Fondo Propio
Representar a Caja de Ahorros para obreros y Monte de Piedad ante los tribunales de la República Dominicana.	Representación legal, para defender los intereses de Monte de Piedad frente a Particulares	Demandas	Actas de conciliación y sentencias	N/A					Recibir la citación.	N/A	N/A
									Se envía representante del área legal para que asuma la defensa de Monte de Piedad	N/A	N/A

									Elaboración de los términos de referencia y Oficina de Abogados.	N/A	N/A
Auditoría Interna	Control Preventivo y de Asesoría	Documentos	Estados Financieros, Conciliación Bancaria, Informes Diarios, Préstamos Prendarios, Subastas, Verificación de cheques, Arqueos de cajas	N/A	3	3	3	3	Monitoreo sobre el cumplimiento, suficiencia, y validez de los controles internos vigentes.	N/A	N/A
									Mantenimiento del registro adecuado de la Contabilidad en sentido general.	N/A	N/A
									Revisar el registro, control contable y administrativo del manejo de los recursos.	N/A	N/A
									Identificar oportunidades de mejora.	N/A	N/A
	Informe de Control Interno	Documentos	Estados Financieros	2		1		1	Informe sobre los Estados Financieros generado en cada semestre	N/A	N/A

Ud. Rectora : Administración General											
Ud. Ejecutora: Departamento Administrativo y Financiero											
Producto	Descripción del Producto	Unidad de Medida	Medio de Verificación	Meta Total	Meta por Trimestre				Actividades	Presupuesto	Fuente de Financiamiento
					Ene-Mar	Abr-Jun	Jul. Sept	Oct- Dic			
	Ejecutar el presupuesto, dando seguimiento oportuno a la apropiaciones asignadas por la Dirección General del Presupuesto a la Caja de	Contabilidad /	Ejecución						Gestionar con DIGEPRES la asignación Presupuestaria.	N/A	N/A

Presupuesto Ejecutado	Presupuesto, a la Caja de Ahorros para Obreros y Monte piedad, y el uso adecuado de los mismos según las normativas vigentes.	Contabilidad / Presupuesto	Ejecución Presupuestaria	12	3	3	3	3	Dar seguimiento al uso correcto y oportuno de los fondos según las normas establecidas.	N/A	N/A
Generación de informes diarios, confiable, transparentes y de forma oportuna para la toma de decisiones a las Máximas Autoridades Ejecutivas	Remisión de Informes generados.	Informe	Informe de Operaciones Diarias de las Sucursales y Oficina Principal	264	66	66	66	66	Recopilación de la información base	N/A	N/A
Reposición de Fondo de Operaciones	Transferencias de recursos financieros a las Sucursales	Transferencias bancaria	Póliza de préstamos	100%					Recursos financieros a las Sucursales, para su funcionamiento en los préstamos.	45,000,000.00	Fondo Propio
Admisnistración recibiendo fondo	Recursos financieros a los diferente Departamentos para la operatividad y funcionamiento de la institución	Recursos	Informe de Operaciones Diarias de las Sucursales y Oficina Principal	264	66	66	66	66	Recursos financieros a las diferentes áreas para la operatividad y funcionamiento de la institución.	69,171,985.00	Fondo Propio
Elaboración de Presupuesto 2024	Elaboración de presupuesto para el año siguiente	Presupuesto	Ante-proyecto Elaborado	1				1	Elaboración Presupuestaria	N/A	Fondo general y Fondo Propio

Ud. Rectora : Administración General												
Ud. Ejecutora: División de Contabilidad												
Producto	Descripción del Producto	Unidad de Medida	Medio de Verificación	Meta Total	Meta Total	Meta por Trimestre				Actividades	Presupuesto	Fuente de Financiamiento
						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul. Sept	Oct- Dic			
	Aceptar las Normas y Procedimientos de la Direccion General de									Revisión de las normativas vigentes dictadas por Contraloría General de la Republica, Cámara de Cuentas Contabilidad Gubernamental.	N/A	N/A

Normas y procedimientos de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y ejecución Presupuestaria elaborada	Contabilidad Gubernamental y Ejecución presupuestaria, acorde con las normativa vigentes de la contraloría general de la República, la cámara de Cuentas, presupuesto y contabilidad Gubernamental.	Documento	Informe de Monitoreo de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental	12	12	3	3	3	3	Levantamiento de los procedimientos actuales.	N/A	N/A
										Análisis, mejora y elaboración de las normas y procedimientos de la dirección de contabilidad y ejecución presupuestaria.	N/A	N/A
Informes financieros emitidos	Emitir oportunamente los informes financieros requeridos para la toma de decisiones y cumplimiento de las normas.	Informe	Informe Financiero mensual	2	12	3	3	3	3	Registro de transacciones Diarias	N/A	N/A
										Revisión y Validación de las transacciones	N/A	N/A
										Generación de los reportes por Ingresos	N/A	N/A
										Emisión y aprobación de los informes financieros.	N/A	N/A
	Registrar los activos en el programa de control y en el Sistema de Administración de Bienes (SIAR). Actualizar	Inventario								Ejecución del inventario de activos fijos.	N/A	N/A
			Informe de inventario	1	2		1	1	Elaborar el informe de inventario de activos fijos al cierre de año y entrega a Bienes Nacionales	N/A	N/A	
			Codificación	1	91	25%	25%	25%	25%	Codificar los activos que se adquieran, para facilitar su control.	6,550,000.00	Fondos Propios

Activos Fijos	de Bienes (SIAB). Actualizar el inventario de Activos Fijos según tipo bienes muebles, tasa de depreciación y física, y garantizar la calidad de la información de los registros de ubicación y valores de los activos fijos.	Bienes Nacionales y SIAB	Descargo	1	96	24	24	24	24	Descargar los activos que ya no serán utilizados por Monte de Piedad para optimizar el espacio de los almacenes y actualizar el patrimonio	N/A	N/A
		SIAB	Registro de Activos	1	91	25%	25%	25%	25%	Registra cada activo adquirido en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB)	N/A	N/A

Ud. Rectora : Administración General

Ud. Ejecutora: Departamento de Inspección

Producto	Descripción del Producto	Unidad de Medida	Medio de Verificación	Meta Total	Meta Total	Meta por Trimestre				Actividades	Presupuesto	Fuente de Financiamiento
						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul. Sept	Oct- Dic			
Tecnología y actualización de Herramientas de Peritaje	Equipo de Peritaje (Balanza, Probador de oro y diamante, lupa, lima, etc.)	Instrumentario	Informe Administrativo	1	4	1	1	1	1	Levantamiento de las necesidades de cada sucursal	3,355,000.00	Fondo Propia
										Proceso de distribución.	N/A	N/A
										Distribución de los equipos de peritaje	N/A	N/A
Sucursales Monitoriada	Visitar a las diferentes sucursales para monitoreo, dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los controles internos establecidos sobre los bienes	Visita	Informe de Resultados	7	84	21	21	21	21	Procedimiento para la aplicación de monitoreo y evaluación	627,650.00	Fondo Propio
										Aplicación para el levantamiento de información	N/A	N/A
										Informe de Resultados	N/A	N/A
Inspección a las prendas de los	Visitas por los inspectores a las diferentes sucursales para la autenticidad de los	Prendas	Dólares	1	18	5	3	3	2	Procedimiento para la aplicación de revisión de las Prendas	715,000.00	Fondo Propio

préstamos Prendarios y Subastas	Préstamos Prendarios y lo correspondiente a las Subastas.										Informes de Resultados	N/A	N/A
---------------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------------------------	-----	-----

Ud. Rectora : Administración General

Ud. Ejecutora: División de Compras y Contrataciones

Producto	Descripción del Producto	Unidad de Medida	Medio de Verificación	Meta anual	Meta Total	Meta por Trimestre				Actividades	Presupuesto	Fuente de Financiamiento
						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul. Sept	Oct- Dic			
Plan Anual de Compra	Ejecución de compra de materiales gastable (Productos de Oficina y Limpieza), Activos fijos, Mantenimiento y Reparación	PAC	Expendiente de la compra realizada	1	4				1	Registro de compra de adquisiciones de bienes y servicios en el Portal de Compras y Contrataciones Públicas.	27,494,415.00	Fondo Propio
										Aplicación la Ley 346-06 compras y contrataciones de bienes, obras y Servicios.	N/A	N/A

Ud. Rectora : Administración General

Ud. Ejecutora: Seccion de Servicios Generales

Producto	Descripción del Producto	Unidad de Medida	Medio de Verificación	Meta anual	Meta Total	Meta por Trimestre				Actividades	Presupuesto	Fuente de Financiamiento
						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul. Sept	Oct- Dic			
Edificación, mantenimiento preventivo a realizar	Realizan mantenimiento preventivo a las sucursales y oficina principal	Reparaciones realizadas al edificio	Informe de Supervisor	2	2		1		1	Evaluación de las Sucursales para priorizar el mantenimiento	N/A	N/A
										Ejecución del programa de mantenimiento preventivo de las Sucursales y Oficina Principal	6,714,248.00	Fondo Propio
	Realizar mantenimiento preventivo de los Vehículos	Inspección de los Vehículos	Orden de Servicios	12	12		3	3	3	3	Ejecución del programa de mantenimiento preventivo de Vehículos	750,000.00

	preventivo de vehículos	Reparación de los vehículos	Orden de Servicios	12		3	3	3	3	Elaboración del informe sobre la ejecución del programa del mantenimiento preventivo.	N/A	N/A
Reparaciones de Mobiliarios y Enseres	Realizan reparaciones a los diferente mobiliarios y Enseres las sucursales y oficina principal	Mobiliarios	Informe de Supervisor	1	2		1		1	Evaluación de los Mobiliarios de las Sucursales para priorizar la Reparaciones	N/A	N/A
										Ejecución del programa de Reparaciones	421,800.00	Fondo Propio
										Elaboración del informe sobre la ejecución del programa del Reparaciones	N/A	N/A

Ud. Rectora : Administración General

Ud. Ejecutora: Departamento de Libre Acceso a la Información

Producto	Descripción del Producto	Unidad de Medida	Medio de Verificación	Meta anual	Meta Total	Meta por Trimestre				Actividades	Presupuesto	Fuente de Financiamiento
						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul. Sept	Oct- Dic			
Información a los Usuarios	Brindar informaciones a los usuarios	Documentos	Documentos de solicitud de información	100%	N/A	25%	25%	25%	25%	Evaluar los mecanismos relativo a Libre Acceso de la Información Pública y dar seguimiento a las informaciones generadas por la operatividad de la institución.	N/A	N/A
										Dar información correcta al usuario	N/A	N/A
										Brindar información de manera oportuna y adecuada	N/A	N/A

Ud. Rectora : Administración General

Ud. Ejecutora: Sucursales

Producto	Descripción del Producto	Unidad de Medida	Medio de Verificación	Meta Anual	Meta Total	Meta por Trimestre	Actividades	Presupuesto	Fuente de Financiamiento
----------	--------------------------	------------------	-----------------------	------------	------------	--------------------	-------------	-------------	--------------------------

Producto	Descripción del Producto	Unidad de Medida	Medio de Verificación	Meta Anual	Meta Total	Meta por Trimestre				Actividades	Presupuesto	Fuente de Financiamiento
						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul. Sept	Oct- Dic			
Conceder Préstamos de menor Cuantía	Ortagar Préstamos de garantía Prendarios (Oro) de acuerdo a ley que nos rige	Préstamos Otorgado	Copia de póliza e informe diario	100%	25,000,000.00	25%	25%	25%	25%	Identificar los prospectos o posibles clientes a las diferentes áreas de negocios y personas en todo el país	N/A	N/A
										Minimizar el tiempo de respuesta utilizando medios electrónicos para la captación y tramitación de préstamos.	N/A	N/A
	Cartera de Préstamos	Vigencia de las Sucursales	Copia de póliza e informe diario	1	4	1	1	1	1	Realizar jornadas de promoción	2,500,000.00	Fondo Propia
										Flexibilizar las políticas de créditos.	N/A	N/A

Ud. Rectora : Administración General

Ud. Ejecutora: Unidad de Planificación y Desarrollo

Producto	Descripción del Producto	Unidad de Medida	Medio de Verificación	Meta anual	Meta Total	Meta por Trimestre				Actividades	Presupuesto	Fuente de Financiamiento
						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul. Sept	Oct- Dic			
Planificación y Desarrollo	Elaboración del Plan Operativo (POA)	Solicitar plan a las áreas, recopilar planes, realizar revisión y ajustes, firmar y socializar	Carpeta Plan Operativo Anual	1	100%				100%	Elaborar Plan Anual Operativo (POA)	N/A	N/A
	Seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual (POA)	Seguimiento del POA a las áreas, medir indicadores, elaborar informe trimestral de	Carpeta seguimiento POA	4 informes	4	1	1	1	1	Matriz interna con indicadores y evaluación	N/A	N/A
	Elaboración Memoria Institucional	Recopilación de informaciones sobre la Memoria de las diferentes áreas de MP, Elaboración de Memoria institucional	Memoria Institucional aprobada por la Administración General	1	100%				100%	Realizar mesas de trabajo con las diferentes áreas para la elaboración del POA	N/A	N/A
	Seguimiento a la actividades solicitadas por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD)	Seguimiento Plan Estratégico Institucional, 2022-2025 (PEI).	Sistema RUTA	100% de solicitudes recibidas	100%		25%	25%	50%	Seguimiento Plan Estratégico Institucional, 2022-2025 (PEI).	N/A	N/A

	Actualizar manual de Políticas y procedimientos	Actualización y/o mejoras de las políticas y procedimientos de todas las áreas	Manual de políticas y procedimientos actualizado.	Según sean necesarias	100%					Realizar las actualizaciones requeridas acorde con el accionar de la Institución.	N/A	N/A
	Dar soporte a encargados de unidades operativas, en materia de procesos y POA.	Cantidad de asistencias recibidas.	Formulario firmado por personal asistido.	Dar asistencia al 100 % de las solicitudes.						Realizar mesas de trabajo para colaborar con las áreas solicitadas	N/A	N/A

Ud. Rectora : Administración General

Ud. Ejecutora: División de Recursos Humanos

Producto	Descripción del Producto	Unidad de Medida	Medio de Verificación	Meta anual	Meta Total	Meta por Trimestre				Actividades	Presupuesto	Fuente de Financiamiento
						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul. Sept	Oct- Dic			
		Diagnosticar las áreas necesarias, elaborar propuesta, solicitar aprobación de la propuesta, gestionar firma.	Resolución modificación de la estructura aprobada	1	4	1	1	1	1	Mesa de trabajo con la Unidad de Planificación y Desarrollo	N/A	N/A
	Elaborar boletín institucional	Recolección de información, elaboración de boletín, edición y envío a todos los colaboradores por el correo de Comunicación interna.	Boletín Institucional/ correo electrónico	2	4		1		1	Realizar el boletín semestral junto a la División de comunicaciones de los logros alcanzados en el trimestre y/u otro aspecto importantes de Monte de Piedad	N/A	N/A
	Integrar a los colaboradores	Celebración: Día del trabajador, Mes de la familia y otras días a fines. Coordinar actividad de Seguridad Social	Fotografías, videos, cartas de solicitud	2	100%	1		1		Realizar actividades de integración	N/A	N/A

División Recursos Humanos

Elaborar Plan de Capacitación	Formulación de la estrategia, Definir los objetivos de la capacitación, Elaboración del presupuesto, Contenido temático del curso, Prever los medios y recursos didácticos, Determinar la duración y el	INAP/CAPGEFI	Plan de capacitación aprobado	100%	25%	25%	25%	25%	Realizar calendario y cursos según necesidad de cada departamento o general	N/A	N/A
Implementación Plan Anual de Capacitación	Solicitud contratación acciones de capacitación, Organizar acciones de capacitación internas, Informar y orientar a los colaboradores, Llevar un registro de los participantes en las acciones de capacitación.	Comunicaciones, correo electrónico, registro de participantes	100% Plan ejecutado	100%	25%	25%	25%	25%	Coordinar calendario de Capacitación	N/A	N/A
Ejecutar programa de pasantias	Remitir correo a los colaboradores, recibir documentación, revisión y aprobación, firmar acuerdo e inducción a jóvenes	Acuerdos pasantias/correo	2	100%			2		Realizar un calendario de actividades para los participantes	N/A	N/A
Realizar cursos/talleres sobre salud y seguridad en el trabajo	Elaborar cronograma, contactar empresas y/o instituciones, convocar colaboradores, organizar salón, registro de participantes	Registro de participantes / fotografías	2 talleres	2	1		1		Elaborar un calendario con la fechas y curso a impartir	N/A	N/A
Cubrir puestos vacantes acordes a solicitud.	Recibir solicitud, revisar curriculum, contactar postulantes, realizar entrevistas, aplicar pruebas psicométricas, comunicar con postulante elegido	Correos electrónico / comunicaciones	100% cantidad solicitada vs cantidad atendidas	100%	25%	25%	25%	25%	Cumplir con el requerimiento de las unidades operativas.	N/A	N/A
Elaboración de certificaciones a empleados	Recibir solicitudes del empleado, elaborar certificaciones, gestionar firma y entrega al solicitante	Certificaciones	100% certificaciones solicitadas/ certificaciones elaboradas	100%	25%	25%	25%	25%	Elaborar y entregar solicitudes según día programados para las mismas	N/A	N/A

Gestión de préstamos a empleados	Recibe solicitud, envía solicitud al Depto. Correspondiente	Carta de aprobación de préstamos	100% solicitudes elaboradas / recibidas	100%	25%	25%	25%	25%	25%	Confirmar las veracidad de los datos y pasar al comité de préstamos	N/A	N/A
Garantizar la higiene y seguridad ocupacional	Cantidad de acciones dirigidas a corregir las debilidades	Registro de actividades gestionadas y realizadas	100%							Disminuir al máximo las posibilidades de riesgo del personal	N/A	N/A
Realizar la planificación de los recursos humanos	Documento de planificación de Recursos Humanos elaborado	Documento de planificación de Recursos Humanos	1						1	Disponer de la planificación de recursos humanos para el año en curso.	N/A	N/A

Ud. Rectora : Administración General

Ud. Ejecutora: División Comunicaciones

Producto	Descripción del Producto	Unidad de Medida	Medio de Verificación	Meta anual	Meta Total	Meta por Trimestre				Actividades	Presupuesto	Fuente de Financiamiento
						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul. Sept	Oct- Dic			
	Diseñar Revista de resultados de Gestión 2020-2024 de Caja de Ahorros Para Obreros Y Monte de Piedad	Revista diseñada	Revsta Fisica de Caja de ahorros para Obreros y Monte de Piedad	1		1				Acividad de lanzamiento interna	N/A	N/A
	Coordinar y dirigir la publicidad institucional	Informe de publicidad institucional	Programa de publicidad implementado	100%		25%	25%	25%	25%	Coordinar todas las informaciones a difundir externamente	N/A	N/A
	Evaluar y dar seguimiento a la gestión del área	Reuniones de seguimiento	Minutas de Reuniones	12	100%	25%	25%	25%	25%	Reuniones de seguimiento trimestrales	N/A	N/A
	Seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual 2024	Sonchar desempeño del POA a las áreas, medir indicadores, elaborar informe trimestral de evaluación	Carpeta seguimiento POA	4 informes	4	1	1	1	1	Realizar reportes de seguimiento y control de actividades	N/A	N/A
	Cubrir inauguraciones, lanzamientos, presentaciones: memoria y resultados	Preparar equipamiento técnico, tomar imágenes, redactar nota, convocar prensa	Reporte medios	1	100%				100%	Prepara un equipo tecnico para seguimiento de las actividades	N/A	N/A

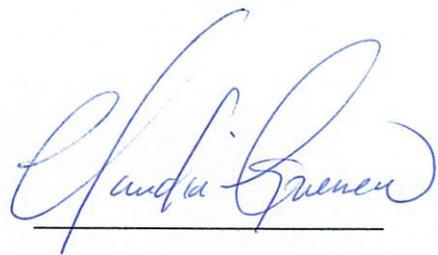
División de Comunicaciones	Gestionar obsequios fechas especiales	Comprar obsequios, entregar obsequios,	Fotografías	100% de solicitudes recibidas	100%		25%	25%	50%	Para celebración del día de madres, Día de padres y Obsequios para Navidad	N/A	N/A
	Participar en ferias del sector microempresarial	Recibir invitación, montaje stand, difusión de material	Fotografías y nota de prensa	Plan Estratégico Institucional (PEI), 2022-2025	100%	25%	25%	25%	25%	Colocar stand o participación donde se presente brochures y/o informaciones de los servicios que se ofrece en MP	N/A	N/A
	Coordinar media tours	Calendario de visitas	Fotografías	6	100%	50%			50%	Comunicarse con los medios coordinar entrevistas	N/A	N/A
	Coordinar ruedas de prensa	Planificar, convocar medios, difusión de material, coordinar salones, discursos, protocolos y amenidades	Correo electrónico y/o copia de invitaciones	2	2	1			1	Planificar, convocar medios, difusión de material, coordinar salones, discursos, protocolos y amenidades	N/A	N/A
	Difundir en medios tradicionales	Se redacta notas, se revisa, aprueba y difunde	Publicación en los medios, pagina web y Redes sociales	11	100%	25%	25%	25%	25%	Publicación en los medios, pagina web y Redes sociales	N/A	N/A
	Realizar Publicaciones en redes sociales	Colgar imágenes en las redes, colocar infografías y audiovisuales	Redes sociales	314	100%	25%	25%	25%	25%	Realizar calendario de publicaciones no menos a 15 días	N/A	N/A
	Solucionar quejas y conflictos	Cantidad de casos solucionados	Informe de manejo de quejas y conflictos	100%		25%	25%	25%	25%	Solucionar los casos presentados	N/A	N/A
	Dar solución a las solicitudes de información	Cantidad de soluciones de información	Informe de solución de información a usuarios	100%		25%	25%	25%	25%	Dar solución a las solicitudes hechas por los usuarios	N/A	N/A

Ud. Rectora : Administración General

Ud. Ejecutora: División de Tecnologías de la información y Comunicación

Producto	Descripción del Producto	Unidad de Medida	Medio de Verificación	Meta anual	Meta Total	Meta por Trimestre				Actividades	Presupuesto	Fuente de Financiamiento
						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul. Sept	Oct- Dic			

División de Tecnologías de la información y Comunicación	Diseñar, implementar y administrar los sistemas tecnológicos necesarios para el manejo de las operaciones de la Institución	Programas implementados	Programas implementados y funcionando	2	100%	1		1		Realizar reuniones periódicas con los encargados de las diferentes áreas para resaltar las necesidades tecnológicas con la que cuentan cada área	N/A	N/A
	Dar asistencia técnica a todas las áreas	Reportes de asistencia técnica	Dar respuesta satisfactoria a todas solicitudes de asistencia técnica	100%	4	25%	25%	25%	25%	Creación de una mesa de ayuda	N/A	N/A
	Compra de equipos	Cantidad de equipos comprados	Expedientes de equipos comprados	Plan de compras anual	100%					Elaborar y enviar solicitud de compras del área a la división de Compras	N/A	N/A
	Dar Mantenimiento a los sistemas informáticos que maneja la institución	Cantidad de informe de mantenimiento de Sistemas	Reportes de asistencia técnica	100%	100%	25%	25%	25%	25%	Dar respuesta satisfactoria a todas solicitudes de asistencia técnica	N/A	N/A
	Revisiones a los sistemas informáticos que maneja la institución	Cantidad de informe de revisión de Sistemas	Informes de revisión de Sistemas	2	100%			1	1	Realizar periódicamente revisiones para garantizar el óptimo funcionamiento del sistema	N/A	N/A



Claudia Guerrero

Enc. Planificación y Desarrollo

