

**RESOLUCION DE**

Resolución No. 0043  
Sesión No. 1723  
Fecha: 12 DIC 2018

**PROPUESTA APROBACION DE MANUALES DE POLITICAS Y MANUALES DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS**

El Administrador General, Sr. Carlos A. Segura Foster, dando continuidad al proceso de fortalecimiento institucional, somete a los señores Miembros del Directorio Ejecutivo, para su conocimiento y aprobación, la propuesta de Aprobación de Manuales de Políticas y Manuales de Políticas y Procedimientos de diferentes aspectos del Banco.

**CONSIDERANDO:** Que en diferentes auditorías externas y opiniones técnicas emitidas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), la Contraloría General de la República, a través de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), han planteado la necesidad de que la Institución cuente con una serie de Manuales de Políticas y Procedimientos.

**CONSIDERANDO:** Que el Banco ha venido actualizando y renovando las políticas y procesos institucionales con el propósito de ofrecer un mayor servicio a los clientes.

**CONSIDERANDO:** Que los manuales explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; y con ellos se logra evitar grandes errores que suelen cometerse en las áreas funcionales de la Institución.

**CONSIDERANDO:** Que los manuales de procedimientos constituyen un componente esencial del sistema de control interno, los cuales se elaboran para obtener informaciones detalladas, ordenadas, sistemáticas e integrales conteniendo todas las instrucciones y responsabilidades sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas áreas de la Institución.

**CONSIDERANDO:** Que los Manuales de Políticas y Procedimientos, son documentos normativos que las Instituciones elaboran orientados a su fortalecimiento como guía a todo el personal para el cumplimiento de los objetivos.

**RESOLUCION DE**

Resolución No. 0043  
Sesión No. 1723  
Fecha: 12 DIC 2018

**CONSIDERANDO:** Que los procedimientos son un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

**CONSIDERANDO:** Que el Banco ha venido operando cambios en la estructura de manera separada y estaba pendiente la elaboración de los diferentes Manuales de Políticas y Procedimientos.

**CONSIDERANDO:** Que las Instituciones del Estado deben continuamente mejorar el sistema de atención al público, como recursos de primer orden para mantener una plataforma integral de respuesta a sus necesidades de servicios.

Vistos los considerandos expuestos, el Directorio Ejecutivo, **RESUELVE:**

**Aprobar, como al efecto aprueba,**

**PRIMERO:** La aprobación de los Manuales de Políticas:

- a) Sobre Protección del Medio Ambiente.
- b) Cambio Organizacional.
- c) Manejo y Control de la Información.
- d) Inclusión Laboral de Personas Discapacitadas.
- e) Plan de Emergencias y Evacuaciones.

**SEGUNDO:** Aprobar los Manuales de Políticas y Procedimientos:

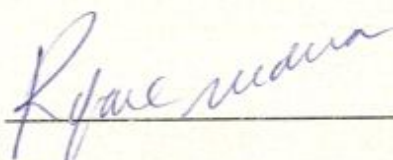
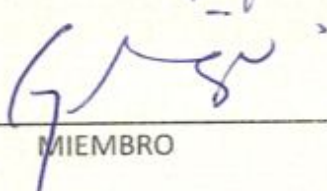
- a) Formulación del Plan Operativo Anual (POA).

Handwritten signatures and initials in blue ink, including "gf", "m", "ubh", and a large signature.


**RESOLUCION DE**

Resolución No. 0043  
Sesión No. 1723  
Fecha: 12 DIC 2018

- b) Buzón de Quejas y Sugerencias.
- c) Reconocimiento Laboral.
- d) Maltrato Laboral.

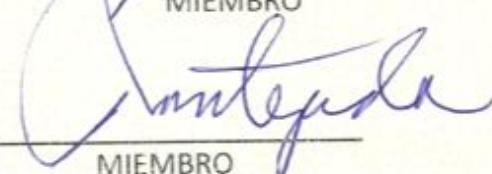
  
  
MIEMBRO

\_\_\_\_\_  
MIEMBRO

  
MIEMBRO

  
MIEMBRO

  
MIEMBRO

  
MIEMBRO





# Bagrícola

Más que un banco, un aliado  
DIRECCIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

## Manual Plan de Reconocimiento Laboral

APROBADO CONDICIONES  
PLANTEADAS

Santo Domingo, D.N.  
Diciembre 2018

## INTRODUCCIÓN

El reconocimiento laboral es considerado una de las herramientas más importantes para fortalecer el correcto funcionamiento de la Institución, creando ambientes favorables que estimulen en su personal eficiencia, creatividad y mérito en el desarrollo de las actividades, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

El presente Manual contiene las políticas y las normas que deberán ser tomadas en cuenta para la implementación y el desarrollo del Plan de Reconocimiento Laboral, identificando formas de estimular el desempeño laboral, fomentando una cultura del reconocimiento entre el personal del Banco, como factores determinantes del cambio de actitud, aumento del compromiso y motivación hacia el logro de los mejores niveles de excelencia.

### ALCANCE:

Aplica a quienes se encuentren bajo la obligación de conocerlo, cumplirlo y hacerlo cumplir, desde que se identifica la necesidad del reconocimiento laboral hasta su aprobación e implementación.

### OBJETIVO GENERAL:

El Plan de Reconocimiento Laboral tiene como objetivo principal, mantener un clima laboral favorable que contribuya a mejorar la calidad de vida laboral y humana de los funcionarios y empleados del Banco, motivándolos a elevar el nivel de eficiencia en el desempeño de sus funciones, aplicando mejoras continuas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

### Objetivos Específicos:

1. Fortalecer en los empleados del Banco el concepto de desempeño en nivel de excelencia, con el propósito de establecer la diferencia entre lo que es el cumplimiento regular de las funciones y el desempeño que genera un valor agregado y requiere un esfuerzo adicional.

[2]



2. Elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, identidad y bienestar de los funcionarios y empleados en el desempeño de su labor.
3. Motivar la contribución significativa al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.
4. Contribuir al desarrollo del potencial de los empleados, generando actitudes favorables frente al desempeño de sus funciones y al mejoramiento continuo de la Institución.
5. Fomentar una cultura del reconocimiento y mejoramiento, entre los empleados de la Institución, como factores determinantes del cambio de actitud y motivación hacia el logro de mejores niveles de excelencia.
6. Reducir el ausentismo y la baja productividad.
7. Aumentar el compromiso y fortalecer el sentido de permanencia de los empleados de la Institución.

#### PRINCIPIOS BASICOS QUE FUNDAMENTAN EL RECONOCIMIENTO LABORAL.

El reconocimiento laboral se fundamentará en los siguientes principios:

1. **Equidad y justicia:**  
Promover actitudes de reconocimiento para todos en igualdad de condiciones y oportunidades, que sirvan de estímulo para mejorar el desempeño individual e institucional.
2. **Objetividad y transparencia:**  
Divulgación entre todos empleados de los criterios objetivos y técnicos utilizados en la concesión de reconocimientos.
3. **Coherencia:**  
La Institución deberá cumplir con lo establecido en el Plan de Reconocimiento Laboral.





### POLITICAS Y NORMAS:

1. La Dirección de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de preparar anualmente un plan de reconocimiento, basado en las políticas establecidas en este Manual, así como, efectuar el seguimiento, control y el proceso de otorgamiento de los mismos.
2. La entrega del reconocimiento laboral se hará anualmente, a discreción del Administrador General y los Responsables de cada área, deberán evaluar, definir y seleccionar un empleado por dependencia, que será premiado basado en los resultados sobresalientes de desempeño y a los grandes aportes que hayan contribuido al crecimiento de la Institución.
3. El Banco deberá tomar en cuenta los beneficios que aporta el reconocimiento laboral en el fortalecimiento institucional, entre los que se destacan los siguientes:
  - ❖ Motiva a los empleados, dando lugar a la innovación y el aprendizaje permanentes, contribuyendo a su crecimiento personal y profesional.
  - ❖ Mejora el rendimiento y retroalimenta el desempeño, proporcionando elementos objetivos.
  - ❖ Aumenta la productividad y la calidad de los productos y servicios que ofrece.
  - ❖ Facilita la participación de los empleados en proyectos y/o procesos de interés, que aportan al cumplimiento de la política institucional.
  - ❖ Eleva el nivel de excelencia de todo el personal.
  - ❖ Permite valorar objetivamente el esfuerzo y resultados obtenidos por los empleados.
  - ❖ Motiva a los empleados incrementando su autoestima y satisfacción.
  - ❖ Proporciona un clima laboral agradable.



4. Serán favorecidos con el reconocimiento laboral en los casos siguientes:
  - ❖ Empleados que el resultado de su evaluación de desempeño haya obtenido una calificación excelente, recibida durante dos años consecutivos.
  - ❖ Empleados que hayan logrado un nivel sobresaliente en el cumplimiento de los objetivos específicos de su cargo y su incidencia en el alcance de los objetivos generales de la Institución.
  - ❖ Empleados que se destaquen por su trabajo durante el año, en los aspectos tanto personales como técnicos.
5. Los reconocimientos son personales e intransferibles.
6. Es responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos, divulgar, promocionar e incentivar la participación activa de todo el personal del Banco, en el Plan Anual de Reconocimiento Laboral.
7. La Dirección de Recursos Humanos deberá contar con el tiempo y los recursos físicos y tecnológicos necesarios para el desarrollo de los proyectos del Reconocimiento Laboral.
8. La Dirección de Recursos Humanos deberá divulgar entre todo el personal, los resultados de la elección de los mejores empleados del Banco, en los casos que aplique.





9. Todo empleado del Banco podrá ser seleccionado como el mejor para la entrega de un reconocimiento, siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos:

- ❖ Tener más de un año al servicio del Banco.
- ❖ No haber sido sancionado disciplinariamente en los dos últimos años a la fecha de la postulación.
- ❖ Haber obtenido resultado excelente en las dos (2) últimas evaluaciones de desempeño.

10. Para que el Plan de Reconocimiento Laboral cumpla con sus objetivos, existen condiciones previas que deben cumplir todos los funcionarios y empleados, así como también la Institución:

- ❖ Concepción de la calificación de servicios y del proceso de evaluación del desempeño como un instrumento de gestión.
- ❖ Directivos que efectúen seguimientos a los procesos adelantados y retroalimentación permanente al desempeño del personal bajo su mando, facilitando el mejoramiento continuo.
- ❖ Empleados preparados para tener un autocontrol sobre su propio desempeño a través de mecanismos de registro y establecimiento de planes de trabajo y acciones de mejora que le permitan el logro de los objetivos propuestos.
- ❖ Promover una cultura institucional de la planeación, la evaluación y el seguimiento.
- ❖ Mejorar los mecanismos de comunicación entre líderes y colaboradores que faciliten la retroalimentación positiva.
- ❖ Identificación de debilidades y fortalezas en las competencias de los empleados, insumo para los programas anuales de bienestar y capacitación.

11. Se podrá declarar desierta la elección del mejor empleado del Banco, por cada nivel, si los candidatos no cumplen satisfactoriamente con los requisitos previstos, situación que deberá quedar plasmada mediante un acto administrativo.



12. El reconocimiento laboral será realizado por las siguientes razones:

- ❖ Tiempo de servicio en el Banco.
- ❖ Rendimiento excepcional de una vez.
- ❖ Rendimiento excelente en el transcurso del tiempo.
- ❖ Otros criterios (felicitación de cumpleaños, por graduación, nacimiento de un hijo, felicitación grupal como es el caso del día de profesión).

13. Las formas de reconocer a los funcionarios y empleados del Banco, seleccionados como los mejores, serán las siguientes:

- ❖ Certificados, Placas o Medallas.
- ❖ Reconocimiento público como ser nombrado empleado del mes y poner su foto en el mural informativo del Banco, página web, así como otros medios de comunicación internos.
- ❖ Un almuerzo de reconocimiento o simplemente ser elogiado en una reunión del equipo.
- ❖ Mención especial con copia a su expediente laboral.
- ❖ Otros.

14. La Dirección de Recursos Humanos incluirá dentro de su presupuesto el costo correspondiente al Plan de Reconocimiento Laboral propuesto.





PROCEDIMIENTO PARA EVALUACION Y ENTREGA DEL RECONOCIMIENTO LABORAL.

Dirección de Recursos Humanos

- I. Solicita a los Responsables de cada dependencia del Banco, la selección del empleado que reúna las condiciones para postular en la entrega del reconocimiento laboral.

Responsable del Área

2. Recibe de la Dirección de Recursos Humanos la solicitud de selección del mejor empleado y de acuerdo al nivel jerárquico que ocupen, procede a evaluar los siguientes aspectos:
  - Las condiciones y los aportes realizados durante el período correspondiente a la última calificación del servicio.
  - Las habilidades y destrezas excepcionales demostradas en el ejercicio de sus funciones, que contribuyan a mejorar los procesos.
  - El aporte personal e intelectual que contribuyan al logro de las metas y objetivos institucionales, así como su participación en representación del Banco.
  - El cumplimiento de las condiciones y los requisitos necesarios.
3. Luego de evaluar las condiciones y requisitos necesarios, de conformidad con los instrumentos y criterios establecidos, selecciona el mejor empleado.
4. Informa a la Dirección de Recursos Humanos el empleado seleccionado para postular.





Dirección de Recursos Humanos

5. Recibe de cada una de las diferentes dependencias del Banco, la información del empleado seleccionado y procede a coordinar la organización para la entrega de los reconocimientos.

APROBADO CONDICIONES  
PLANIEADAS

