



Informe de Implementación del Plan de Mejora de la Guía de Autoevaluación CAF

CONSEJO NACIONAL DE ESTANCIAS INFANTILES

| Octubre | 2018

Introducción

Con la finalidad de conocer nuestro rendimiento institucional y la efectiva utilización de técnicas de gestión de calidad, en los meses de junio-agosto, el Consejo Nacional de Estancias Infantiles (CONDEI) implementó la autoevaluación con la metodología CAF. Dicha metodología, que se compone de nueve (09) criterios, cinco (05) facilitadores y cuatro (04) de resultados, es un modelo de referencia para evidenciar las buenas prácticas y fortalecer las áreas de mejora.

La implementación del modelo CAF nos brindó un marco ampliado de las áreas que como institución debíamos fortalecer.

Posteriormente el comité de calidad estuvo inmerso en el proceso de priorización e identificaciones de las áreas de mejoras a trabajar, luego de identificadas remitimos al MAP el plan de mejora conteniendo las acciones a ejecutar en los meses de septiembre a diciembre 2018.

En el presente informe exhibiremos los avances logrados en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las evidencias requeridas a tales fines.

CONTENIDO

Acciones de Mejoras

- Revisar la misión, visión y valores y realizar actividades para la implicación de los grupos de interés.
- Elaborar políticas para la prevención de comportamientos no éticos y conflictos de interés.
- Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.
- Realizar actividades para involucrar los grupos de interés en la elaboración del POA 2019.
- Implementar un foro de consultas en el portal web.
- Utilizar herramientas para analizar las necesidades actuales y futuras de recursos humanos y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.
- Elaborar políticas de reconocimientos a los empleados y diseñar matriz de conocimientos, habilidades y actitudes.
- Establecer herramientas para que los empleados puedan opinar sobre la calidad de la gestión por parte de sus supervisores.
- Identificar los socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones.
- Gestionar intercambio de buenas prácticas por medio del benchmarking.
- Elaborar la carta compromiso al ciudadano.
- Desarrollar un sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.
- Realizar mediciones de satisfacción y percepción interna y externa a los distintos grupos de interés.
- Realizar mediciones sobre la calidad de los servicios.
- Evidenciar los resultados del benchmarking realizado.

ACCIONES COMPLETADAS

- **Revisar la misión, visión y valores y realizar actividades para la implicación de los grupos de interés**

En reuniones convocadas por el comité de calidad fue revisada y modificada la Misión, Visión y Valores institucionales. El proceso de modificación involucró a todos los grupos de interés internos y externos.

A finales del mes septiembre CONDEI modificó su filosofía institucional involucrando los distintos sectores.

De: Licda. Josanny Moni M. <josanny-moni@condei.gob.do>
Enviado el: jueves, 13 de septiembre de 2018 9:13 a. m.
Para: jose-pellerano@condei.gob.do; ana-pena@condei.gob.do; taina-berroa@condei.gob.do; tomas-cabrera@condei.gob.do; celides-rosa@condei.gob.do; fausto-alvarado@condei.gob.do; osvaldo-bacilio@condei.gob.do; miurka-perez@condei.gob.do; condei-oi@condei.gob.do; yiroky-romero@condei.gob.do
Asunto: Urgente / Mision y Vision institucional

Buenos días,

Esta mañana en una reunión que sostuviera el Ing. Pellerano con el comité de calidad se estuvieron socializado los trabajos realizados con la Misión y Visión institucional y se realizaron algunos cambios, los cuales compartimos con todos para saber si están de acuerdo, en caso de no por escribirnos sus puntos de vista para obtener el conceso, antes de la reunión con los representantes de los grupos de interés el día de hoy a las 10:00 am

Evidencia. Correo enviado por comunicaciones a lo interno de la organización.

De: Licda. Josanny Moni M. <josanny-moni@condei.gob.do>
Enviado el: jueves, 13 de septiembre de 2018 9:13 a. m.
Para: jose-pellerano@condei.gob.do; ana-pena@condei.gob.do; taina-berroa@condei.gob.do; tomas-cabrera@condei.gob.do; celides-rosa@condei.gob.do; fausto-alvarado@condei.gob.do; osvaldo-bacilio@condei.gob.do; miurka-perez@condei.gob.do; condei-oi@condei.gob.do; yiroky-romero@condei.gob.do
Asunto: Urgente / Mision y Vision institucional

Buenos días,

Esta mañana en una reunión que sostuviera el Ing. Pellerano con el comité de calidad se estuvieron socializado los trabajos realizados con la Misión y Visión institucional y se realizaron algunos cambios, los cuales compartimos con todos para saber si están de acuerdo, en caso de no por escribirnos sus puntos de vista para obtener el conceso, antes de la reunión con los representantes de los grupos de interés el día de hoy a las 10:00 am

Evidencia. Correo enviado por el Ing. Pellerano a los grupos de interés externos.

- **Elaboración de políticas:**

Como parte de las acciones asumidas en el plan, están la elaboración de varias políticas, tales como:

- *Políticas para la prevención de comportamientos no éticos y conflictos de interés.
- *Elaborar políticas de reconocimientos a los empleados y diseñar matriz de conocimientos, habilidades y actitudes.
- *Políticas del buzón de sugerencias para desarrollar un sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.

Todas estas políticas fueron elaboradas por la unidad de Recursos Humanos, consensuadas con la máxima autoridad e informados todos los empleados en una reunión general realizada a finales de septiembre. Con relación a la política de prevención de conflictos de interés y el comportamiento ético de los empleados, fue consultada, además, con la Comisión de Ética Pública.

El manual de inducción y el plan de comunicaciones, así como cada una de las acciones a realizar, fueron socializados en dos reuniones con todo el personal, llevadas a cabo en el mes de septiembre.

"Año del Fomento de las Exportaciones"

Fecha 28/09/2018
Hora 10:00 a.m.

Actividad: Reunión General.
Área que organiza: Recursos Humanos.

Lista de participantes

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
1	Francisco Alvarado	Director C. S.	[Firma]
2	Francisco Alvarado	Dir. Administrativa	[Firma]
3	[Nombre]	[Cargo]	[Firma]
4	[Nombre]	[Cargo]	[Firma]
5	[Nombre]	[Cargo]	[Firma]
6	[Nombre]	[Cargo]	[Firma]
7	[Nombre]	[Cargo]	[Firma]
8	[Nombre]	[Cargo]	[Firma]
9	[Nombre]	[Cargo]	[Firma]
10	[Nombre]	[Cargo]	[Firma]
11	[Nombre]	[Cargo]	[Firma]
12	[Nombre]	[Cargo]	[Firma]
13	[Nombre]	[Cargo]	[Firma]
14	[Nombre]	[Cargo]	[Firma]
15	[Nombre]	[Cargo]	[Firma]
16	[Nombre]	[Cargo]	[Firma]
17	[Nombre]	[Cargo]	[Firma]

Evidencia. Parte de la lista de participantes de la reunión general.



CONDEI
CONSEJO NACIONAL DE ESTANCIAS INFANTILES

Manual de Inducción

Manual de Políticas Internas de RRHH

- ▶ Reconocimiento a los empleados
- ▶ Buzón de sugerencias interno de RRHH
- ▶ Evaluación del desempeño y del liderazgo
- ▶ Gestión de Conflictos de interés
- ▶ Recreación, Integración y Bienestar Laboral
- ▶ Convivencia Laboral
- ▶ Vacaciones
- ▶ Reclutamiento y Selección
- ▶ Capacitación y Desarrollo

- Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.
- Realizar mediciones sobre la calidad de los servicios.

Con la finalidad de conocer los niveles de satisfacción de nuestros ciudadanos/clientes, la Dirección de Control y Supervisión, diseñó una encuesta para ser distribuida en las Estancias Infantiles y así medir la calidad del trabajo que realizan los equipos de supervisores.



Instrumento para Evaluar los Servicios del CONDEI

La retroalimentación sobre la labor realizada por los supervisores del CONDEI durante las visitas a las PSEI forma parte de la metodología diseñada para evaluar su desempeño al velar por el cumplimiento de las Normativas Generales de Estancias Infantiles

Favor completar este instrumento de evaluación a partir de la experiencia que ha representado la supervisión realizada. Esperamos contar con una valoración objetiva que nos ayude a fortalecer las competencias de los equipos de supervisión.

Equipo que realizó la visita:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	Región:	
Nombre PSEI:					
Fecha de la visita:	Proceso realizado: Habilitación <input type="radio"/> Acreditación <input type="radio"/> Evaluación <input type="radio"/> Seguimiento <input type="radio"/>				
SISTEMA DE CALIFICACIÓN: La escala sobre el desempeño está definida de la manera siguiente: 5 = Siempre: superado de manera excepcional. 4 = Frecuentemente: por encima de lo esperado. 3 = Algunas veces: realizado de forma adecuada. 2 = Casi nunca: cumplimiento mínimo de lo esperado. 1 = No observado: presenta dificultades al realizar su labor.					
Marca con una (X) la casilla que conforme a su percepción mejor se ajuste a su criterio:					
	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO DEL EQUIPO					
1	Cumple con el horario de llegada establecido				

Evidencia. Formulario de evolución de los supervisores.

Además, se les informó a los grupos de interés la creación de un correo electrónico para las mediciones que estaremos llevando a cabo, a los fines de conocer los niveles de satisfacción con la calidad del servicio recibido.

Director Control y Supervision
809-565-6066 Ext.232
fausto-alvarado@condei.gob.do

De: Fausto Alvarado <fausto-alvarado@condei.gob.do>
Enviado el: martes, 14 de agosto de 2018 02:44 p.m.
Para: 'Vanna Urbaez' <vurbaez@aeiss.gob.do>; 'Ruth Martinez' <rmartinez@aeiss.gob.do>
CC: 'Irodriguez@aeiss.gob.do' <Irodriguez@aeiss.gob.do>; 'Laura Torres' <ltorres@aeiss.gob.do>; 'Ing. José Pellerano De Pool' <jose-pellerano@condei.gob.do>; 'ana-pena@condei.gob.do' <ana-pena@condei.gob.do>
Asunto: Encuesta de nivel de satisfacción

Buenas tardes,

Por este medio les informamos que ha sido creado el correo electrónico medicionescondei@gmail.com para medir el nivel del servicio que brindan los equipos de supervisores en las diferentes visitas de supervisión, así como también recibir opiniones o sugerencias.

Con la anuencia de ustedes, estaremos enviando próximamente un documento en formato Word a los correos de todas las Estancias Infantiles, los cuales deben ser completados y enviados en un lapso de 48 horas, a la dirección arriba indicada, después de una visita de supervisión, sin importar el proceso realizado, a partir del mes de septiembre del presente año.

Gracias mil por su soporte al respecto.

Atte.

Evidencia. Correo enviado a los grupos de interés

Evidencia. Diapositiva de la agenda de reunión y parte de los temas tratados.

- Realizar mediciones de satisfacción y percepción interna y externa a los distintos grupos de interés.
- Utilizar herramientas para analizar las necesidades actuales y futuras de recursos humanos y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.

Con la finalidad de conocer, los niveles de satisfacción del cliente interno, sus necesidades actuales y futuras, fue llevado a cabo en el mes de julio-agosto la encuesta de clima interno bajo el acompañamiento de la Dirección de Gestión del Cambio, que dirige la Licda. Sosa. La encuesta fue llenada de forma digital en la plataforma habilitada por el MAP, mediante el Sistema de Encuesta de la Administración Pública (SECAP).

A finales del mes de agosto recibimos los resultados del informe diagnóstico realizado por el MAP y de inmediato trabajamos el plan de acción que fue remito mediante comunicación el 13 de septiembre.

  Ave. Méico esq. Leopoldo Navarro
Edificio de Oficinas Subalternas
"Juan Pablo Duarte", Piso 12
Santo Domingo, República Dominicana
T: 809-682-3378 • F: 809-687-4043
I: 809-200-3297 (sin cargos)
www.map.gob.do

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA RNC: 401036746

"Año del Fomento de las Exportaciones"
"Avanzamos Para Ti"

0005864 Santo Domingo D. N.
22 de Agosto del 2018.-

Ingeniero
José Ant. Pellerano de Pool
Director
Consejo Nacional de Estancias Infantiles, CONDEI
Su Despacho.-

Vía: Licda. Ana María Peña Caraballo
Encargada de la Sección de Recursos Humanos

Distinguido Ing. Pellerano:

Luego de saludarle cortésmente, tenemos a bien remitirle el **Informe Diagnóstico** correspondiente a los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional que se aplicó al personal de la Institución que usted dirige, desde el 30 de julio al 20 de agosto 2018. Es de interés destacar que dicho proceso se desarrolló a través del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública SECAP.

Evidencia. Carta del MAP, remitiéndonos el informe de la Encuesta de Clima.

  Calle San Martín de Porres
Nº 128, Atoto, Ens. Naco
Tel: 809-565-0066
Fax: 809-567-0419
www.condei.gov.do

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA CONDEI Consejo Nacional de Estancias Infantiles

"Año del Fomento de las Exportaciones"

Santo Domingo, D.N.
13 de septiembre de 2018

Señor
Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública (MAP)
Ciudad. _

CONDEI-6684

Distinguido señor Ministro:

Después de un afectuoso saludo, la presente es para informarle que fue remitido vía digital el **Plan de Acción de Mejora** correspondiente al proceso de la Encuesta de Clima que fue aplicada en nuestra Institución en el mes de agosto del año en curso y mediante la misma damos cumplimiento a los requerimientos que establece el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

Evidencia. Carta del CONDEI, remitiendo el Plan de Acción al MAP.

- **Establecer herramientas para que los empleados puedan opinar sobre la calidad de la gestión por parte de sus supervisores.**

La Unidad de Recursos Humanos diseñó una plantilla para evaluar el liderazgo del CONDEI, la cual será aplicada anualmente a todo el personal, a fin de que sean evaluados los responsables de área y que cada empleado tenga la oportunidad de expresar su opinión sobre la calidad del liderazgo. Además, cada uno de los encargados de Grupo Ocupacional V, se autoevaluará y posteriormente, se hará un análisis comparativo de ambas evaluaciones.

Evaluación del Liderazgo

Bienvenid@!

Mediante el llenado de este formulario pretendemos conocer tu nivel de satisfacción o percepción con el tipo de liderazgo que ejercen los líderes del CONDEI.

Este es un formulario anónimo que se distribuye por medio de la Unidad de Recursos Humanos, por lo que no tengas temor de expresar honestamente tu opinión sobre la cuestionante al respecto.

Te animamos a ser honest@, responsable y coherente con lo que respondes.

Con el llenado de este formulario, mediremos ocho aspectos sobre el liderazgo, los cuales tienen cinco preguntas cada uno.

Por favor responde las preguntas con respeto y sinceridad.

Por anticipado, agradecemos el tiempo que has dedicado al llenado del formulario.

*Obligatorio

1. Unidad organizativa a la que evalúa *

Marca solo un óvalo.

- Secretaria Ejecutiva
- Administrativo y Financiero
- Contabilidad
- Recursos Humanos
- Tecnología de la Información y Comunicación
- Supervisor y Control
- Coordinador (supervisores) de Proyectos
- Planificación y Desarrollo

2. Nombre de la persona que esta evaluando *

[Evidencia. Formulario online para evaluar el liderazgo.](#)

- **Identificación de los socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones.**

Tenemos una lista de los proveedores que han trabajado con nosotros, de igual forma con todas las Estancias Infantiles que están bajo el Sistema Dominicano de Seguridad Social y que son supervisadas por CONDEI.

ACCIONES EN PROCESO O PENDIENTES.

- **Implementar un foro de consultas en el portal web.**
El Lic. Reynardo Hope, encargado del área de TIC, solicitó a la OPTIC el soporte técnico para la creación del chat o foro, en estos momentos estamos a la espera de la respuesta que nos otorgue la OPTIC.

Tel.: 809.286.1009 Ext. 2244
E-mail: adonis.arias@optic.gob.do
URL: www.optic.gob.do



From: Adonis Arias
Sent: Wednesday, September 5, 2018 2:00 PM
To: condei@condei.gob.do
Cc: 'Rudy Josue Lozano' <rudyjosue@condei.gob.do>
Subject: RE: Solicitud

Buenas tardes Lic. Hope,

Disculpe la tardanza en dar respuesta a este correo, esta solicitud la pase al equipo de trabaja con la nueva plantilla, para que ellos realicen la evaluación de su requerimiento y le den un respuesta.

Tan pronto tenga repuesta le estaremos notificando via correo electrónico.

Disculpe los inconvenientes nuevamente.

Saludos cordiales,

Adonis Arias
Tecnico de Operaciones TICS

Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación
Av. 27 de Febrero #419, 7mo. Piso, El Millón, Santo Domingo, R.D.
Tel.: 809.286.1009 Ext. 2244
E-mail: adonis.arias@optic.gob.do
URL: www.optic.gob.do

[Evidencia. Correo de la OPTIC sobre la creación del Chat.](#)

- **Gestionar intercambio de buenas prácticas por medio del benchmarking.**

El comité de calidad acordó en reunión de fecha 18/9/2018 que seleccionaremos dos instituciones ganadoras del Premio Nacional a la Calidad, para coordinar un encuentro entre ambos comités de calidad y puedan compartirnos sus buenas prácticas.

P.m.

se acordó que estaremos contactando a dos instituciones ganadoras del premio Nacional a la calidad para realizar un benchmarking.

Siendo las 11:00 (horas) del día 18/9/2018 fue concluida la reunión.

Nombre y sello del redactor(a) de la Minuta de Reunión *José Parra*

[Evidencia. Parte de la minuta de reunión del día 18-9-2018.](#)

- **Elaborar la carta compromiso al ciudadano.**

Estamos en el proceso de revisión y actualización de la información, hemos recibido e intercambiado información con la Licda. Bianca Urbáez, quien nos asiste en el tema y estamos en la fase final de la elaboración.

Responder Responder a todos Reenviar
miércoles 26/9/18 12:49 p. m.
BU Bianca Urbay Valdez <bianca.urbay@seap.gob.do>
Re: Carta Compromiso CONDEI

Para Licda. Ana Maria Peña

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

 image003.png 10 KB	 image004.jpg 36 KB
 image005.jpg 1 KB	 image004.jpg 36 KB

 Borrador3-Carta compromiso CONDEI.docx

Buenas tardes
Por esta vía les remitimos el borrador de la CCC, con algunos comentarios por favor verificar los mismos ante cualquier duda estamos a sus órdenes.
Gracias
Feliz resto de la tarde.

El mar., 18 sept. 2018 a las 11:41, Licda. Ana Maria Peña (<ana-pena@condei.gob.do>) escribió:

Saludos Bianca,

Evidencia. Correo enviado por Bianca Urbáez, sobre la Carta Compromiso.

ANEXOS

Consejo Nacional de Estancias Infantiles

Lista de Evidencias enviadas al correo electrónico (ana.lopez@map.gob.do) en fecha 08/10/2018.

-  1.1. Agenda Reunión general CONDEI
-  1.1. Implicacion grupo de interes interno
-  1.1. Implicacion Grupos de interes externos
-  1.1. Politica Conflictos de interes
-  1.1. Reunion general
-  1.2. Informar a los grupos externos
-  1.2. Reunion de plan de comunicaciones
-  2.4. Solicitud de foro
-  3.1. Agenda Reunión general CONDEI
-  3.1. Politica reconocimiento a los empleados
-  3.3. Agenda Reunión general CONDEI
-  3.3. Autoevaluación del Liderazgo - Formularios de Google
-  3.3. Evaluación del Liderazgo - Formularios de Google
-  4.1. Lista de socios claves
-  4.1. Lista de socios claves-EI
-  4.1. Minuta reunion, benchmarking
-  5.1. Agenda Reunión general CONDEI
-  5.1. Borrador4-Carta Compromiso CONDEI
-  5.2. Política del buzón de sugerencias
-  6.1. Instrumento Evaluacion a los equipos de supervision
-  7.1. Informe Clima CONDEI 2018
-  7.1. socializacion informe de clima
-  9.1. Instrumento de evaluación a los supervisores
-  9.1. Instrumento de evaluación completado
-  9.1. Mediciones Externas Condei Estancia Nagua_

Responder Responder a todos Reenviar

lunes 8/10/18 9:58 a. m.



Licda. Ana Maria Peña <ana-pena@condei.gob.do>

Evidencias cumplimiento plan de mejora

Para Ana Lopez'

CC 'taina-berroa@condei.gob.do'

 Avance plan de Mejora-CONDEI.xlsx 17 KB	 1.1. Agenda Reunión general CONDEI.pdf 1 MB
 1.1. Implicacion grupo de interes interno.pdf 2 MB	 1.1. Implicacion Grupos de interes externos.pdf 2 MB
 1.1. Politica Conflictos de interes.pdf	 1.1. Reunion general.pdf

Saludos mi estimada Ana,

Adjunto le remito algunas evidencias de los avances alcanzados del plan de mejora realizado en meses pasados.

Sin otro particular por el momento, agradecida de todo el soporte brindado.

