



Con la gente y para la gente

*DIRECCIÓN GENERAL
DE PROGRAMAS ESPECIALES
DE LA PRESIDENCIA*

Primer Informe de Avance Plan de Mejora CAF 2019.

**Dirección General de Programas Especiales de la
Presidencia.**

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Reporte de Avances	3
3. Acciones Implementadas:	5
3.1 Criterio 1: Liderazgo.....	5
3.2 Criterio 3: Personas	6
3.3 Criterio 5: Procesos	12
3.4 Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/ clientes	13
3.5 Criterio 8: Resultados de responsabilidad social.....	16
4. Conclusiones:.....	17

1. Introducción.

Este Informe ha sido elaborado a partir de los resultados obtenidos de la aplicación del modelo Marco Común de Evaluación (CAF por sus siglas en ingles), a continuación, se presenta un cuadro resumen que contiene todas las acciones logradas, con la elaboración de este informe la Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia (DIGEPEP), cumple con los objetivos propuesto en el Plan de Acción Institucional remitido al Ministerio de Administración Pública en el 2019.

2. Reporte de Avances

Cuadro Resumen:

No .	Sub Criterio	Áreas de Mejora	Planeación de Actividades (P)	Objetivo	Avance	Comentario	Responsables
1	3.1	No se evidencia la implementación de la Política de reconocimiento a los Servidores Públicos de la Institución.	Implementar la Política de reconocimiento a empleados.	Reconocer a los empleados que hayan logrado un nivel excepcional de calidad y productividad en el desarrollo de su trabajo.			Departamento de RRHH.
2	3.3	No se evidencia que se hayan realizado simulacro de evacuación en coordinación con organismos de socorro, como los Bomberos o Cruz Roja.	Solicitar cooperación de organismo de socorro para la realización de simulacros de evacuación en la institución.	Preparar a los colaboradores sobre los pasos a seguir en casos de desastres.			Comité de seguridad y Salud Ocupacional.
3	3.3	No se evidencia que la institución tengan sistematizados las acciones que realizan para atender las necesidades de las personas con discapacidad	Diseñar borrador una Política que establezca las acciones que realiza la institución para atender las necesidades de los colaboradores más desfavorecidos o con alguna discapacidad.	Mejorar las condiciones de los colaboradores más desfavorecidos o con discapacidad		En revisión	Dirección de Planificación y Desarrollo.

4	5.2	No se evidencia el involucramiento de los ciudadanos/clientes en la mejora y diseño de los Servicios ofertados en la Institución.	Realizar reuniones con los grupos de interés de la Institución en las que se propongan acciones de mejoras y se diseñen nuevos servicios tomando en cuenta las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Contar con la participación de los grupos de interés en el diseño de los servicios que se ofertan en la Institución y que se elaboren acorde a sus necesidades.			Dirección de Planificación y Desarrollo.
5	6.1	No se evidencia el Procesamiento de las Quejas y las Sugerencias, cantidades recibidas, ni se registran respuestas a los Ciudadano, Clientes o Colaboradores.	Medir la cantidad de quejas y sugerencias recibidas trimestralmente y el tiempo que tarda la Institución en dar respuesta a estas.	Reducir el número de quejas recibidas y los tiempos de respuesta.			Departamento de Calidad en la Gestión.
6	8.2	No se evidencia intercambio productivo de conocimientos e información con otros.	Solicitar intercambios con Organismo e Instituciones que sirven de referente a nivel nacional e internacional	Adquirir conocimientos que nos sirvan de guía y contribuyan a cumplir con los objetivos estratégicos establecidos.			Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Recursos Humanos.

3. Acciones Implementadas:

3.1. Criterio 1: Liderazgo

Subcriterio 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** No se evidencia la implementación de la Política de reconocimiento a los Servidores Públicos de la Institución.
- **Acción realizada:** Implementar la Política de reconocimiento a empleados.
- **Evidencias:**

Evidencias 1: Procedimiento Acuerdos y Evaluación de Desempeño.

 PRESIDENCIA de la REPÚBLICA DE EL SALVADOR en EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS ESPECIALES DE LA PRESIDENCIA (DIGEPEP)	Fecha de Emisión:
		Versión: 01
		Fecha Última Actualización
Código: RRHH-PROC-007	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Página 1 de 10

Procedimiento Acuerdos y Evaluación de Desempeño

Elaborado por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:
Francisco Martínez	2023	Francisco Martínez	2023	Jefe de la Rama	2023

3.2. Criterio 3: Personas

Subcriterio 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** No se evidencia que se hayan realizado simulacro de evacuación en coordinación con organismos de socorro, como los Bomberos o Cruz Roja.
- **Acción realizada:** Solicitar cooperación de organismo de socorro para la realización de simulacros de evacuación en la institución.
- **Evidencias**

❖ **Evidencia 1:** Certificado de Evaluación de Simulacro



REPÚBLICA DOMINICANA
CUERPO DE BOMBEROS DE SANTO DOMINGO, D.N.

"AÑO DE LA INNOVACION Y LA COMPETITIVIDAD"

Santo Domingo, D. N.
25 de noviembre del año 2019.

CERTIFICACION DE EVALUACION DE SIMULACRO

A : SRES. DIRECCION GEGENRAL DE PROGRAMAS
ESPECIALES DE LA PRESIDENCIA (DIGEPEP).
Del : Coronel C.B.
JOSE LUIS FROMETA HERASME
Jefe del Cuerpo de Bombero de Sto. Dgo, D.N.
Asunto : Certificación Simulacro de Evacuación del personal.

Cortésmente, le informamos el resultado de la evaluación del simulacro de evacuación realizado en en el 6to piso de la oficina gubernamentales Juan Pablo Duarte, ubicada en la Av. México esq. Leopoldo Navarro, Santo Domingo, D.N, en fecha 19 de noviembre del año 2019, en hora de las 10:02/a.m., participando en calidad de evaluador el oficial. Mayor C.B. Carlos Guillen.

Tomando en cuenta los acontecimientos ocurridos y con el objetivo de efficientizar dichos procesos, le presentamos las siguientes observaciones:

*se debe identificar un punto de reunión.

*al final se debe realizar un pase de lista a las personas que fueron evacuadas de la edificación.

*se debe utilizar un instrumento de alta voz para comunicarse con el personal.

*los líderes de grupo debe estar dotados de un pito o silbato.

*los miembros de la brigada de emergencia deben estar bien coordinados para tener una ejecución efectiva del proceso de evacuación.

Nota: el punto de reunión debe ser ubicado fuera del área del edificio, donde el parqueo de vehículo no presente obstáculo.

En dicha evaluación estuvo presente la Sra. Danelys Perez, analista de calidad.

Se expide la presente certificación a solicitud de la DIRECCION GEGENRAL DE PROGRAMAS ESPECIALES DE LA PRESIDENCIA (DIGEPEP).


GENARO DE JESUS RODRIGUEZ
Tte. Coronel, C.B.
Director del Depto. Técnico.


JOSE LUIS FROMETA HERASME
Coronel, C.B.
Jefe del Cuerpo de Bomberos, D.N.

Mando General

JLFH/GDJR.-

❖ **Evidencia 2:** Solicitud de Simulacros Contra incendio.

**REPÚBLICA DOMINICANA**
Con la paz y para la paz
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS ESPECIALES DE LA PRESIDENCIA

"Año de la Innovación y la Competitividad"

DIGEPEP-19- 0001224
5 de noviembre de 2019
Santo Domingo, D.N.

Al : Corl. José Luis Frómata Herazme.
Jefe del Cuerpo de Bomberos.

Asunto : Solicitud de Simulacro Contra Incendio.

Luego de un cordial saludo, tengo a bien solicitar su colaboración en la realización de un **Simulacro Contra Incendios en la Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia (DIGEPEP)**, la fecha pactada para el mismo es el **martes 19 de noviembre** del presente año, en nuestras instalaciones que se encuentran en el Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, Av. México, Esquina Leopoldo Navarro. 6to. Piso, Distrito Nacional, Santo Domingo, R.D.

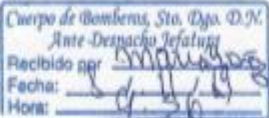
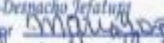
Para más información, dejamos nuestros contactos.

Tel.: 809-686-1800,
Ext.1059, Evelyn Amparo-Encargada de Calidad y Desarrollo Organizacional.
Ext.3009, Danellys Perez-Analista de Calidad.

Para los fines correspondientes, se despide.


Lic. Domingo Contreras, MsC.
Director General.

Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, 6ta Planta,
Túica, Santo Domingo, D.N., República Dominicana. RNC 430-12836-8
809) 686-1800 • Fax: (809) 221-0250 • info@digeprep.gob.do • www.digeprep.gob.do


Cuerpo de Bomberos, Sto. Dgo. D.N.
Ante-Despacho Jefatura
Recibido por: 
Fecha: 
Hora: 

❖ **Evidencia 3:** Los colaboradores en el punto de reunión.





Subcriterio 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** No se evidencia que las instituciones tengan sistematizados las acciones que realizan para atender las necesidades de las personas con discapacidad.
- **Acción realizada:** Diseñar Borrador de una Política que establezca las acciones que realiza la institución para atender las necesidades de los colaboradores más desfavorecidos o con alguna discapacidad.

• **Evidencias:**

Evidencia 1: Borrador Política de acciones que realiza la DIGEPEP para atender las necesidades de los colaboradores más desfavorecidos o con alguna discapacidad.

 PRESIDENCIA SERVICIO GENERAL DE PROGRAMAS ESPECIALES	DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS ESPECIALES DE LA PRESIDENCIA (DIGEPEP)	Fecha de Emisión: Versión: 01
		Fecha Última Actualización:
Código: DAF-T-014	POLÍTICA DE ACCIONES QUE REALIZA LA DIGEPEP PARA ATENDER LAS NECESIDADES DE LOS COLABORADORES MÁS DESAVORECIDOS O CON ALGUNA DISCAPACIDAD.	Página 1 de 9

**POLÍTICA DE ACCIONES QUE REALIZA LA DIGEPEP PARA
ATENDER LAS NECESIDADES DE LOS COLABORADORES MÁS
DESAVORECIDOS O CON ALGUNA DISCAPACIDAD.**

Elaborado por: Anabel Rivas Genao	Revisado por: Evelyn Amparo y Doris Batista	Validado por: Francisco Benedicto	Aprobado por: Domingo Contreras

3.3 Criterio 5: Procesos

Subcriterio 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** No se evidencia el involucramiento de los ciudadanos/clientes en la –.
- **Acción realizada:** Realizar reuniones con los grupos de interés de la Institución en las que se propongan acciones de mejoras y se diseñen nuevos servicios tomando en cuenta las necesidades de los ciudadanos/clientes.

- **Evidencias:**

Evidencias 1: Participación los ciudadanos en la mejora de los servicios. (DIGEPEP)



Evidencias 1: Fotografía de Benchmarking con instituciones aliadas.



3.4 Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/ clientes.

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción.

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** No se evidencia el Procesamiento de las Quejas y las Sugerencias, cantidades recibidas, ni se registran respuestas a los Ciudadano, Clientes o Colaboradores.
- **Acción realizada:** Medir la cantidad de quejas y sugerencias recibidas trimestralmente y el tiempo que tarda la Institución en dar respuesta a estas.
- **Evidencias:** Procesamiento de Queja, sugerencia y Felicitaciones.

Procesamiento de Quejas, Sugerencias y Comentarios

Mes	Fecha de Recepción de formulario	Tipo	Queja	Sugerencia	Felicitaciones y Comentarios	Área de queja	Fecha de respuesta de queja	Tiempo de respuestas	Cantidad de quejas por mes	Observaciones
Junio	9 de junio 2019	INTERNA	Si todo DIGEPEP, esta abogando por una ciudad limpia de desechos, por que razon se utilizan solvetes plasticos en el café? Pongamos el ejemplo no a los plásticos.			Servicios Generales	25 de Juniodel 2019	13 días Laborables	2	
	17 de junio 2019	Interna	No tenemos seguridad en los parqueos del centro olimpico, el joven que esta ahí se la pasa pendiente a su celular y a su reloj.			Seguridad	1 de Julio del 2019	12 días laborables		
Julio	02 Julio 2019	Interna	No hay vasos para tomar agua.			Servicios Generales	8 Julio del 2019	5 días laborables	1	
	05 Julio 2019	Externa			La secretaria tiene buenas relaciones publicas sin importar su condición social.					
Agosto	13 Agosto del 2019	Externa	De que por favor a Domingo que haga algo en esa cancha de Mono Mojado del sector de Villa Consuelo y un albergue para cuidar a los niños y niñas en los que las madres salen a trabajar y ayudar a las personas de escasos recursos en los medicamentos.	A Domingo Contreras muchas felicidades y que siga en su constante lucha de ayudar con los pobres. yo le agradezco mucho porque él me ayudó mucho con el cáncer de mi hija la cual falleció. tiene todo mi apoyo			21 de agosto del 2019		1	
	15 Agosto del 2019	Externa			Trato amable, ágil y rápido. buenas relaciones humanas.					
Septiembre	2 de septiembre	Externa			Estoy muy satisfecha con el trato que he recibido en esta institución, solo me queda dar gracias y que continúen así. ¡felicitaciones!"				0	
	10 de septiembre	Externa			Excelente trato.					
	16 de septiembre	Externa			Recibí un buen servicio de parte del personal que me atendió. Felicidades.					
Octubre	24 de octubre del 2019	Externa			Trato amable				0	
Noviembre	21 de octubre del 2019	Externa			Muy buen servicio. Excelente				0	
	8 de noviembre del 2019	Externa			Felicitaciones					

3.5 Criterio 8: Resultados de responsabilidad social.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social.

- **Hallazgo según el autodiagnóstico** No se evidencia intercambio productivo de conocimientos e información con otros.
- **Acción realizada**
Solicitar intercambios con Organismo e Instituciones que sirven de referente a nivel nacional e internacional.
- **Evidencias:**
- **Evidencia 1:** Intercambios de conocimientos con otras instituciones.



4. Conclusiones:

Al realizar este informe y pasar un balance del antes y después de la aplicación del modelo CAF, de la realización del plan de acción y la validación de las acciones planteadas, vemos una institución con procesos fortalecidos, que brinda a la ciudadanía servicios de calidad en tiempos oportunos, apegados a los objetivos descritos en el Plan Estratégico Institucional (PEI), alineadas a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).

Como logros derivados de la ejecución del Plan de Acción Propuesto, hemos mejorado las calificaciones obtenidas en los indicadores del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública, posicionándonos con esto en mejores lugares dentro del ranking.

Elaborado por: Melissa Segura.

Revisado por: Evelyn Amparo.