



1er Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2019

Santo Domingo, D.N.

Julio 2020

INTRODUCCIÓN

Como Parte de dar cumplimiento al proceso de evaluación de la gestión institucional de la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial, hemos realizado un autodiagnóstico en base al Marco común de evaluación (CAF), el cual es una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento.

En base a la auto evaluación realizada presentamos el plan de mejora institucional 2019, donde se determinaron los puntos de áreas de mejora con la finalidad de fortalecerlos y se conviertan en puntos fuertes de la gestión institucional.

En ese mismo sentido, a continuación, mostramos en detalle el 1er informe de avance en la implementación del plan de mejora institucional 2019 con las áreas de mejoras y sus respectivas evidencias.



Informe de Avance del Plan de Mejora Institucional 2019

Criterio 1. Liderazgo

Subcriterio: 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Área de Mejora: No se ha establecido un sistema de gestión interno de la información.

Acción de Mejora: Crear y/o diseñar un sistema de gestión interno de la información.

Con el fin de dar seguimiento continuo a los objetivos estratégicos y operativos, la gestión de riesgos y al control interno de la institución a través de la implementación de un sistema de gestión interno de la información, la División de Tecnología de la Información llevo a cabo una serie de reuniones y actividades con actores involucrados a los fines de la realización de un levantamiento general de información donde quedo detallado todo el proceso de seguimiento a los planes estratégicos y operativos de la institución, para su posterior desarrollo del módulo a implementar.

Evidencias: Modulo de Planificación en Software Institucional



Criterio II. Estrategia y Planificación

Subcriterio: 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.

Área de Mejora: No se ha recopilado, analizado y revisado de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.

Acción de Mejora: Elaborar matriz PESTEL.

Con el objetivo de analizar e identificar los factores del entorno donde se pueden aprovechar las oportunidades o actuar ante posibles riesgos, la División de Planificación y Desarrollo en conjunto con actores involucrados (Departamentos de Asistencia Social, Administrativo Financiero, Jurídico y Div. de TIC) elaboraron la matriz PESTEL a través del análisis de variables externas que influyen en el entorno de nuestra institución, tales como: políticos, económicos, sociales, tecnológicas, ecológicos y legales.

Evidencias: Análisis PESTEL



22/05/2020

COMISION PRESIDENCIAL DE APOYO AL DESARROLLO BARRIAL
"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"
Análisis PESTEL

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
POLITICOS	1- Nuevas políticas de gobierno en el sector de protección social 2- Estabilidad política	1- Cambio en las políticas públicas
ECONOMICOS	1-Aumento del presupuesto institucional	1- Disminución de la asignación presupuestaria 2- Déficit público
SOCIALES	1- Participación de organizaciones sociales y comunitarias en propuestas de diseños de programas y proyectos institucionales 2- Acuerdos interinstitucionales 3- Alianzas público-privada 4- Capacitaciones técnicas	1- Aumento de la pobreza 2- Incremento de solicitudes de servicios sociales realizadas por las familias y comunidades, que limita la capacidad de satisfacer sus necesidades
TECNOLOGICOS	1- Mejoras tecnológicas / implementación de módulos en software institucional	1- Alto costo en inversión de equipos tecnológicos 2- Pérdida de información institucional 3- Robo de información institucional / hackeo 4- Pérdida o daños a equipos de TIC
ECOLOGICOS	1- Reducción del uso de papel 2-Reducción del consumo de energía eléctrica 3- Conciencia social ecológica colaboradores CPADB	1- Desastres naturales que afecten la entrega de servicios a las familias y comunidades
LEGALES	1- Leyes sobre la protección social	



Criterio IV. Personas

Subcriterio: 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Área de Mejora: No se ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes.

Acción de Mejora: Implementar el sistema de buzón de sugerencia para la captación de sugerencias, reclamos o quejas de los ciudadanos/clientes.

Como resultado de establecer un canal de comunicación externo efectivo se ha implementado un buzón de sugerencias para recoger datos, sugerencias, y reclamaciones o quejas formuladas por los ciudadanos/clientes.

Evidencias: Buzón de Quejas y Sugerencias



Criterio IV. Personas

Subcriterio: 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Área de Mejora: No se ha garantizado que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.

Acción de Mejora: Realizar síntesis periodísticas para recoger, procesar y almacenar información que pueda ser utilizada de forma eficaz.

Con el interés de que la información disponible extremadamente sea recogida, el Departamento de Comunicaciones ha implementado la realización de síntesis periodísticas para almacenar, procesar y utilizar de forma eficaz dichas informaciones.

Evidencias: Informe de Síntesis Periodísticas



Criterio V. Procesos

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

Área de Mejora: No se han identificado los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).

Acción de Mejora: Elaborar el mapa de procesos de la institución para visualizar con facilidad los procesos existentes.

Para la elaboración del mapa de procesos de la institución se realizó un análisis tomando en cuenta la misión, estructura organizacional y plan estratégico institucional para identificar los procesos misionales, claves y estratégicos, lo que a su vez permite dar a conocer visualmente el funcionamiento y desempeño de los procesos.

Evidencias: Mapa de Procesos CPADB



Criterio V. Procesos


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

Área de Mejora: No se ha desarrollado y elaborado un sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.

Acción de Mejora: Implementar procedimiento para dar respuesta a las quejas recibidas.

Con el propósito de establecer los lineamientos que permitan atender y gestionar las Quejas y/o Sugerencias de los ciudadanos/clientes, para elevar la calidad del servicio brindado, la División de Planificación y Desarrollo ha elaborado el procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias, partiendo de un levantamiento de información realizada al Departamento de Recursos Humanos para documentar en una plantilla del procedimiento el objetivo, alcance, responsables, actividades, entre otras variables.

Evidencias: Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias

	Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial Departamento Recursos Humanos	Versión: 01 [12 / 06 / 2020]
	Procedimiento Gestión de Quejas y Sugerencias	Código: CPADB.PRO-RRHH- GQS Fecha de Emisión: [12 / 06 / 2020]

PROCEDIMIENTO

Gestión de Quejas y Sugerencias



Criterio VI. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes

Subcriterio: 6.2. Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación.

Área de Mejora: No se evidencia sugerencias recibidas e implementadas.

Acción de Mejora: Implementar las sugerencias recibidas por los ciudadanos/clientes.

Como forma de implementar mejoras continuas en los procesos de la gestión institucional, hemos elaborado un procedimiento para captar sugerencias recibidas por los ciudadanos/clientes y que estas a su vez sean implementadas.

Evidencias: Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias

	Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial Departamento Recursos Humanos	Version: 01 [12 / 06 / 2020]
	Procedimiento Gestión de Quejas y Sugerencias	Código: CPADB.PRO-RRHH- GQS Fecha de Emisión: [12 / 06 / 2020]

PROCEDIMIENTO

Gestión de Quejas y Sugerencias



Criterio VI. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes

Subcriterio: 6.2. Mediciones de resultados. Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios.

Área de Mejora: No se evidencia número y tiempo de procesamiento de las quejas.

Acción de Mejora: Responder a tiempo las quejas de los ciudadanos/clientes.

En el procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias se ha establecido un tiempo definido para el procesamiento de las quejas recibidas por los ciudadanos/clientes, y de esta manera poder responder efectivamente a las inquietudes de los mismos por las vías correspondientes.

Evidencias: Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias



Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial
Departamento Recursos Humanos

Procedimiento
Gestión de Quejas y Sugerencias

~~Versión:~~ 01
[12 / 06 / 2020]

Código:
CPADB.PRO-RRHH-
GQS

Fecha de Emisión:
[12 / 06 / 2020]

PROCEDIMIENTO
Gestión de Quejas y Sugerencias

