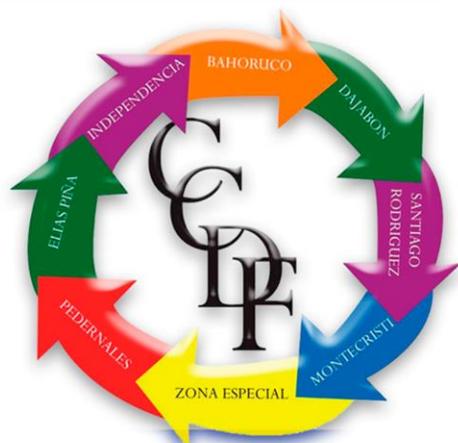


Informe de Implementación del Plan de Mejora del Modelo CAF (Common Assessment Framework)



**Consejo de Coordinación
Zona Especial
Desarrollo Fronterizo**

Ley 28-01



@ConsejoFronRD

Santo Domingo, Distrito Nacional

10 de septiembre 2020



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Introducción

El presente informe refleja los primeros avances en la implementación del Plan de Mejora CAF del Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF).

Las organizaciones del sector público, de la mano con el Ministerio de Administración Pública (MAP), han optado por esta herramienta para mejorar, de forma general su desempeño y la percepción de calidad que tiene cada servidor público y cada usuario de los servicios brindados a nombre del Estado dominicano.

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), Marco Común de Evaluación, guía a la institución por un proceso de autoevaluación basado en nueve (9) criterios y veintiocho (28) subcriterios que identifican los principales problemas dentro de la institución.

A partir de la elaboración del Plan de Mejora sugerido por la herramienta de gestión de calidad CAF, el CCDF ha determinado cuáles son sus puntos fuertes y también las áreas a mejorar. Se ha diseñado un plan de trabajo con la finalidad de dar cumplimiento a lo propuesto en dicho plan, y a través de este informe, presentamos las evidencias de trabajo y resultados obtenidos.



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Tabla de Contenido

Introducción	2
1. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. (Ver evidencia 1) 5	5
2. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. (Ver evidencia 2).....	5
3. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). (Ver evidencia 3)	5
4. Promover la movilidad interna y externa de los empleados. (Ver evidencia 4)	6
5. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.). (Ver evidencia 5)	6
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).(Ver evidencia 6).....	7
7. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). (Ver evidencia 7)	7
8. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. (Ver evidencia 8) 8	8
9. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.). (Ver evidencia 9) 8	8
10. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. (Ver evidencia 10).....	9
11. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). (Ver evidencia 11)	9
12. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). (Ver evidencia 12)	9
13. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. (Ver evidencia 13).....	10



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

14.	La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). (Ver evidencia 14).....	10
15.	Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	10
16.	Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).	11
Anexos		12
	Evidencia 1	12
	Evidencia 2	13
	Evidencia 3	14
	Evidencia 4	16
	Evidencia 5	21
	Evidencia 6	24
	Evidencia 7	26
	Evidencia 8	28
	Evidencia 9	30
	Evidencia 10	32
	Evidencia 11	33
	Evidencia 12	44
	Evidencia 13	46
	Evidencia 14	47
	Evidencia 15	49
	Evidencia 16	50



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

A continuación, se detallan los avances obtenidos en las acciones de mejora determinadas por la implementación del Plan de Mejora CAF del CCDF de fecha 13 de diciembre del 2019.

- 1. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. (Ver evidencia 1)**

Con esta acción de mejora, el Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo, pretende incluir la elaboración del Código de ética en el plan de trabajo del comité correspondiente.

- 2. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. (Ver evidencia 2)**

Esta acción de mejora tiene como finalidad lograr la formación continua del personal a través de un plan de capacitación que involucre a la gran mayoría de los servidores de la institución.

- 3. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). (Ver evidencia 3)**



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

El comité de calidad ha concluido en que, se hace necesario continuar con los trabajos de adaptación a la guía CAF, al igual que la inclusión de la institución en nuevos sistemas de medición como las NOBACI, para conocer con mayor profundidad las fuerzas, oportunidad, debilidades y amenazas del CCDF.

4. Promover la movilidad interna y externa de los empleados. (Ver evidencia 4)

La presente acción de mejora se encuentra ligada al objetivo de involucrar a los empleados en el sistema de carrera administrativa. Para ello, se ha realizado el primer concurso público para puesto dentro de la institución.

5. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.). (Ver evidencia 5)

Como institución, hemos decidido asumir el compromiso de brindar servicios y atenciones de calidad a nuestros usuarios. Para ello, mediante esta acción de mejora se ha habilitado el buzón de quejas y sugerencias para recibir la retroalimentación de nuestros usuarios.



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

- 6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción). (Ver evidencia 6)**

Es de suma importancia para nosotros habilitar medios de información sobre la percepción ciudadana acerca de los servicios ofrecidos por la institución. Por ello esta acción de mejor tiende a la formulación de encuestas de percepción y satisfacción para Carta Compromiso que más adelante servirán de refuerzo a las encuestas de satisfacción general de la institución.

- 7. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). (Ver evidencia 7)**

Con el objetivo de asegurar el intercambio permanente de conocimiento a través de manuales y otras formas de documentación, la institución ha continuado en la labor de redacción y aprobación del manual de procedimientos.



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

- 8. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. (Ver evidencia 8)**

Documentar los conocimientos claves de los empleados es muy importante cuando se pretende mantener el funcionamiento continuo de la institución. Entendemos que continuar en la labor de redacción de manual de procedimientos y adquirir una base de datos que permita el almacenamiento de la información de la institución nos asegurara el éxito en esta acción de mejora.

- 9. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.). (Ver evidencia 9)**

Con esta acción de mejora, el comité de calidad se propone involucrar al ciudadano en la mejora de los servicios a través de la formulación de encuestas y seguimiento a la inclusión de servicios en Carta Compromiso.



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

10. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. (Ver evidencia 10)

Pretendemos orientar el personal en los temas de lugar mediante un programa de capacitación del sobre sus derechos y deberes conforme a la ley de función pública y la creación del código de ética del CCDF.

11. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). (Ver evidencia 11)

Se ha creado el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo con la finalidad de mejorar la accesibilidad física del edificio, conforme a las necesidades de los empleados y ciudadanos.

12. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). (Ver evidencia 12)

Estamos en proceso de elaboración del manual de procedimientos de la institución con la finalidad de documentar los procedimientos que conforman los procesos misionales



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

de la institución de forma que se conozca el rol de cada participante dentro de los mismos.

13. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. (Ver evidencia 13)

El mapa de procesos de la institución es el documento clave para continuar con la labor de crear instrumentos de documentación de procesos de la institución, que permitan analizar los riesgos y factores críticos de éxito.

14. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). (Ver evidencia 14)

Hemos habilitado el buzón de quejas y sugerencias con el fin de habilitar medios de información sobre la percepción ciudadana acerca de la institución, que nos permitan indagar en la imagen global de la organización y su reputación entre los usuarios.

15. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). (Ver evidencia 15)

Esta acción de mejora persigue identificar cuáles son los servicios que se pueden someter a mejora a través de Carta Compromiso, mejorando tiempo de espera y estándares de calidad general de los servicios prestados.

16.Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). (Ver evidencia 17)

Se pretende implementar normas de controles internos en las diferentes unidades de la institución. Esto se logra mediante la inclusión de las NOBACI, al igual que con la finalización de la elaboración de mapa de procesos misionales de la institución.



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Anexos Evidencia 1

Plan de trabajo del Comité de Ética.

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL Creado mediante Decreto No. 4865-12, de fecha 21 de agosto 2012									
Plan de trabajo 2020 Comisión de Ética Pública (CEP)									
DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN									
Institución: Consejo de Coordinación de Zona Especial de Desarrollo Fronterizo (CCDF)			Cantidad de Servidores: 192			Teléfonos: 89-478-932 ext. 2242			
Titular de la institución: Lic. Luis Ovelledo Estrada			Sector Gubernamental: MCM			Página Web: www.ccdf.gov.do			
Actividad No.	Acción	Medio de verificación (evidencia)	Iniciadores	Responsables	Período a realizarse	Tipo	PARA LLENADO DE LA CEP		Descripción
							Cantidad de actividades	Cantidad de personas	
Proyecto 1 - Ética									
Objetivo: Desarrollar programas de ética e integridad focalizados en los servidores públicos, que garanticen su apego a los principios rectores de la administración pública.									
1	Sensibilizar a los servidores públicos a través de charlas, talleres, cine foros, seminarios, entre otras actividades, sobre temas relacionados a la ética en la función pública y prácticas anti corrupción.	- Hoja de registro de los participantes. - Convocatorias. - Compras electrónicas. - Comunicaciones.	- Cantidad y tipo de sensibilizadores realizados.	Walmey Musa	T2/T3	Mixto	2	50	Observar el catálogo de temas creado por la DIGEIG para tener en cuenta.
2	Asesorías de carácter moral a servidores públicos: a. Mantener medidas a través de las cuales los servidores públicos de la institución puedan solicitar asesorías sobre asuntos de carácter moral en el ejercicio de sus funciones. b. Promoción de los medios disponibles para estos fines. c. Llevar registro de las solicitudes de asesorías morales.	- Cuadro control de solicitudes de asesorías recibidas y atendidas. - Constancia de no recepción de solicitudes de asesorías firmadas por el autor de la CEP. - Compras promocionando medios disponibles. - Cuadros promocionando medios disponibles.	- Cantidad de medios disponibles. - Cantidad y tipo de promociones realizadas. - Cantidad de solicitudes de asesorías recibidas y atendidas.	Walmey Musa	Todo el año	No presencial	4	102	Crear como electrónico disponible para recibir estas solicitudes y que lleve el nombre de la CEP.
3	Realizar actividades en conmemoración al Día Nacional de la Ética Ciudadana (DINAE).	- Hoja de registro de participantes. - Convocatorias. - Compras electrónicas. - Comunicaciones.	- Cantidad y tipo de sensibilizadores realizados.	Piada García	Abril	Mixta	1	50	
Proyecto 2 - Integridad en la gestión administrativa									
Objetivo: desarrollo de acciones e implementación de instrumentos que permitan monitorear la integridad de la gestión administrativa y resguardar el clima ético en las instituciones públicas.									
4	Aplicar encuestas de clima ético institucional, para conocer la presencia o ausencia de prácticas éticas limpias.	- Tabulación. - Base de encuesta aplicada.	- Cantidad de encuestas aplicadas y tabuladas.	Martin Ynosa	T2	No presencial	1	50	El modelo a aplicar será proporcionado por la DIGEIG.
5	Elaborar y mantener actualizada una base de datos de los suamos obligados a presentar declaración jurada de bienes.	Base de datos actualizada.	- Cantidad de suamos obligados a presentar declaración jurada de bienes. - Cantidad de suamos que presentaran su declaración jurada de bienes.	Piada García	Todo el año	No presencial	4	7	información que garantiza el cumplimiento de la ley.
6	Gestión de denuncias: a. Disponer y administrar de un buzón de denuncias sobre prácticas anti-éticas y corrupción patronal. b. Mantener disponible un correo electrónico para la recepción de denuncias. c. Sensibilizar a los servidores sobre la forma en que deben presentar sus denuncias y promover los medios disponibles. d. Llevar registro de las denuncias recibidas y atendidas.	- Cuadro control de denuncias recibidas y gestionadas. - Constancia de no recepción de denuncias firmada por el autor de la CEP. - Compras promocionando medios disponibles. - Cuadros promocionando medios disponibles. - Registro de participantes.	- Cantidad y tipo de medios disponibles. - Cantidad y tipo de promociones realizadas. - Cantidad de denuncias recibidas y atendidas.	Tania Tejeda	Todo el año	No presencial	4	102	
7	Códigos de pautas éticas: a. Elaborar y mantener actualizada una base de datos sobre los funcionarios nombrados por decreto en la institución. b. Gestionar la firma de los funcionarios nombrados por decreto, en caso de no haberlo firmado.	- Base de datos actualizada. - Código(s) de pautas éticas (actualizado y remitido a la DIGEIG en original). - Certificación de Reservas. - Humancia de la no existencia de funcionarios nombrados por decreto presidencial.	- Cantidad de funcionarios nombrados por decreto. - Cantidad de códigos de pautas éticas firmados.	Piada García	Todo el año	No presencial	4	5	5 funcionarios nombrados por decreto
8	Monitorear y evaluar el cumplimiento de los códigos de pautas éticas en la gestión de los firmantes.	Informe de monitoreo y evaluación remitido por los miembros de la CEP y remitido a la DIGEIG.	- Cantidad de informes realizados y remitido a la DIGEIG.	Stephanía Peña	T4	No presencial	1	5	5 funcionarios nombrados por decreto
9	Código de ética institucional: a. Elaboración y actualización del código de ética institucional. b. Promoción de la conciencia entre los servidores públicos de la institución.	- Código de ética elaborado y/o actualizado remitido a la DIGEIG. - Registro de asistencia. - Compras electrónicas. - Comunicaciones.	- Cantidad de códigos de ética elaborados y/o actualizados. - Cantidad de promociones realizadas.	Martin Ynosa	T4	No presencial	1	102	Este CEP se apegará al código de ética y comportamiento gubernamental y ciudadano.
10	Analizar la ejecución de los siguientes componentes de gestión humana, tomando como referencia la normativa aplicable a la institución: a. Planchamiento y selección del personal. b. Seguimiento a la formación en ética pública personal de nuevos ingresos. c. Evaluación del desempeño. d. Régimen ético y disciplinario.	- Un informe anual que contemple a los verificadores de los cuatro componentes remitido a la DIGEIG.	- Cantidad de informes realizados.	Walmey Musa	T4	No presencial	1	0	
11	Analizar el cumplimiento de las disposiciones vigentes sobre compras y contrataciones públicas según la Ley 146-08.	Un informe anual remitido a la DIGEIG.	- Cantidad de informes realizados.	Joaquín Cornejo	T4	No presencial	1	0	
Proyecto 3 - Planificación									
Objetivo: Desarrollo de estrategias operativas que garanticen el buen funcionamiento de las comisiones de ética pública en las instituciones donde operan.									
12	Realizar reuniones virtuales o presenciales para promover acciones dentro del plan de acción.	- Dosis (12) actas de reuniones virtuales.	- Cantidad de reuniones virtuales realizadas.	Walmey Musa	Todo el año	Presencial	12	7	
13	Plan de trabajo 2021: a. Gestionar con los áreas correspondientes la asignación de fondos dentro del PDA institución 2021, para el desarrollo de las actividades contempladas en el plan de trabajo de la CEP. b. Gestionar la validación del plan de trabajo 2021 según los parámetros establecidos por la DIGEIG.	- Acciones realizadas para gestión o asignación de fondos. - Plan validado por la DIGEIG.	- Cantidad de acciones realizadas. - Cantidad de planes validados.	Miembros de la CEP	T2	No presencial			
14	Llevar un registro de las Comisiones de ética o éticas en las dependencias que tenga la institución en el interior del país.	- Cuadro control actualizado. - Comunicaciones notificando la no existencia de dependencias en el interior del país.	- Cantidad de dependencias en el interior del país. - Cantidad de CEP instaladas y en funcionamiento en las dependencias. - Cantidad de éticas designadas en las dependencias.	Rosa Jiménez	Todo el año	No presencial	1		

Leyenda	
T1	1er. trimestre (enero-marzo 2020)
T2	2do. trimestre (abril-junio 2020)
T3	3er. trimestre (julio-septiembre 2020)
T4	4to. trimestre (octubre-diciembre 2020)





Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Evidencia 2

Plan de capacitación anual del CCDF para el 2020.




Nomenclatura: INAP-FAC-001
Tipo: Formulario
Versión: 1
Vigencia: 23/1/2019

Plan de Capacitación Anual

Planificación de Recursos Humanos

Institución:		Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)				Trimestre correspondiente:			
						Enero-Marzo			
						viernes, 10 de enero de 2020			
Programa de capacitación	Área requerida	Cantidad de participantes	Costo unitario	Costo total estimado	Conocimiento/competencia a desarrollar o fortalecer	Servidores a los que está dirigido por grupo ocupacional	Proveedor del programa	Periodo previsto de ejecución o trimestre	Fecha de ejecución
Diplomado en Tributación	Administrativo y Financiero	2	RD\$0.00	RD\$0.00	Conocimientos	Grupo III	CAPGEFI	marzo-julio	4/3/2020
Taller Básico del SIGEF	Contabilidad	2	RD\$0.00	RD\$0.00	Conocimientos	Grupo III	CAPGEFI	febrero-marzo	25/2/2020
Gestión del Proceso de Licitación Pública Nacional	Compras y Contrataciones	2	RD\$0.00	RD\$0.00	Conocimientos	Grupo IV y V	CAPGEFI	enero-febrero	28/1/2020
Gestión de Calidad en la Administración Pública Aplicando CAF	Calidad en la Gestión	1	RD\$0.00	RD\$0.00	Desarrollo y fortalecimiento	Grupo IV	INAP	enero-febrero	29/1/2020
Diplomado en Formulación, Análisis y Evaluación de Proyectos	varias	6	RD\$125,000.00	RD\$750,000.00	Conocimientos	Grupo III, IV, V	UNICDA	enero-junio	25/1/2020
Trabajo en Equipo	Servicios Generales	3	RD\$0.00	RD\$0.00	Desarrollo de Competencias	Grupo I	INAP	febrero-marzo	20/2/2020
Diplomado en Planificación y Gestión de Proyectos de Inversión Pública del Estado	varias	4	RD\$0.00	RD\$0.00	Desarrollo y fortalecimiento	Grupo III, IV, V	CAPGEFI	marzo-agosto	31/3/2020
Gestión y Resolución de Conflictos	Dirección Ejecutiva y Comunicaciones	2	RD\$0.00	RD\$0.00	Desarrollo de competencias	Grupo IV y V	INAP	enero	22/1/2020

Adjuntar a esta planilla el informe correspondiente a este trimestre.

Página 1

Manejo de las Relaciones Interdependientes	Dirección Ejecutiva	1	RD\$0.00	RD\$0.00	Desarrollo de competencias	Grupo IV	INAP	febrero	3/1/2020
Simplificación de Trámites	Jurídico	1	RD\$0.00	RD\$0.00	Desarrollo de competencias	Grupo III	INAP	enero-febrero	28/1/2020
Curso- Taller: Elaboración de Términos de Referencia para Contrataciones	Jurídico	1	RD\$0.00	RD\$0.00	Desarrollo de competencias	Grupo V	CAPGEFI	enero-marzo	28/1/2020
Metodología de Liderazgo	Comunicaciones	1	RD\$0.00	RD\$0.00	Desarrollo de competencias	Grupo V	INAP	enero-febrero	29/1/2020
Curso-Modular: Instructivo a la Hacienda Pública	Administrativo y Financiero	1	RD\$0.00	RD\$0.00	Conocimientos	Grupo III	CAPGEFI	febrero-marzo	24/2/2020
Comunicación Efectiva	Servicios Generales	1	RD\$0.00	RD\$0.00	Desarrollo de competencias	Grupo II	INAP	enero	27/1/2020
Total				RD\$1158,000.00					






Adjuntar a esta planilla el informe correspondiente a este trimestre.

Página 2



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Evidencia 3

Plan de Mejora CAF.

PLAN DE MEJORA 12-31-2019 [Compatibility Mode] - Excel (Product Activation Failed) Genesis Reynoso

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL CCDF													
No.	Criterios	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de Verificación	Comentarios
							Inicio	Fin					
1		1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	6. Declamación la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflicto de intereses y facilitando directores a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	Crear código de ética del CCDF.	Definir los grupos de control interno y áreas de conflicto.	Incluir código de ética en plan de trabajo del Comité de Ética del CCDF.	Feb-20	Apr-20	Humano	100%	Lic. Indira Majo y Lic. Joaquín Cornejo	Plan de trabajo del Comité de Ética para el año 2020. Código de ética elaborado y aprobado.	Los fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependan de nuestra institución.
2		1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Capacitación continua del personal.	Involucrar a los empleados en un programa de capacitación con temas que involucre a la mayor parte del personal.	Crear un programa de capacitación con temas que involucre a la mayor parte del personal.	Jun-20	Mar-20	Humano	100%	Vivian Custillo	Programa de Capacitación 2020	Los fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependan de nuestra institución.

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL CCDF

PLAN DE MEJORA SEGUIMIENTO PLAN



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Primera Matriz de Resumen para las NOBACI.

Sistema para diagnóstico de las NOBACI

Documentación

Autoevaluación >

Reportes >

Seguimiento por Institución

Matriz de Resumen (Seguimiento Cuatrimestral)

CONSEJO DE COORDINACION DE LA ZONA ESPECIAL.

Período

1er Cuatrimestre 2020 ▾

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		Observaciones CGR
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	
Ambiente de Control	19.10%	<div style="width: 19.10%; background-color: red;"></div>	11.24%	<div style="width: 11.24%; background-color: red;"></div>	19
%Totales	3.82%	<div style="width: 3.82%; background-color: red;"></div>	2.25%	<div style="width: 2.25%; background-color: red;"></div>	19

Leyenda del progreso

00%-39% Incipiente
40%-79% Mediano
80%-99% Satisfactorio
100% Implementado


 Firma MAE
 



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Carta de Resultado de Concurso.



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)
"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

Santo Domingo, D. N.
30 de junio de 2020

Concurso No. 0000684-0201-30-0002

Interno

Señor: **Cosme Daniel Granados Méndez**

Estimado (a) señor: **Granados**

Nos complace saludarle y a la vez informarle los resultados obtenidos de su participación en el proceso de concurso celebrado en esta institución.

Con relación a dicho proceso ésta es su situación:

HA SIDO SELECCIONADO PARA EL CARGO Encargado(a) de la División de Tecnologías de la Información y Comunicación



Luis Estrella
Director Ejecutivo

Atentamente le saludan,

Indhira Mejía
Encargada de Recursos Humanos

Calle Hojas Ancha No. 21, Residencial Alameda Oeste, Santo Domingo Oeste, R. D.
Teléfono: 809-475-3932 RNC: 401514291 web. www.ccdf.gob.do



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Resolución 123-2020 contentiva de Nombramiento Provisional para cumplir con periodo probatorio de candidato previamente seleccionado.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”
“Avanzamos para ti”

29 de julio de 2020

0005251

Lic. Luis Estrella
Director Ejecutivo
Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo
Despacho.

Distinguido **Lic. Estrella:**

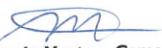
Adjunto a la presente y para los fines correspondientes, de conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley Núm. 41-08 de Función Pública, remitimos copia de la Resolución Núm. 123-2020, de fecha 29 de julio del presente año, emitida por esta institución, contentiva del Nombramiento Provisional para cumplir Período Probatorio de un candidato previamente seleccionado.

Asimismo, informamos que el período probatorio inicia el **01 de agosto de 2020** y finaliza el **1 de febrero de 2021**. Durante dicho periodo, el candidato deberá participar en el ciclo de inducción a la administración pública, a cargo del Instituto Nacional de Administración Pública.

Acotamos que el concurso en cual participó el candidato, ha sido debidamente formalizado y registrado por esta institución, según lo estipulado en el Art. 44 de la Ley Núm. 41-08 de Función Pública, de fecha 16 de enero de 2008.

Sin otro particular, le saluda,

Atentamente,


Lic. Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública



CC: Responsable de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República en el Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo.

carrera@map.gob.do
Dirección de Sistemas de Carrera
RVC/IAO/gr-angu

Av. 27 de Febrero No. 419, El Millón II, Santo Domingo, D.N., República Dominicana
T: 809-682-3298 • F: 809-687-4043 • I: 809-200-3297 (sin cargos) • www.map.gob.do • RNC: 401036746





Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”
“Avanzamos para TI”**

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

En Función de las atribuciones conferidas en la Ley Núm. 41-08 de fecha 16 de enero de 2008 de Función Pública, dicta la siguiente:

Resolución Número: 123-2020, que otorga Nombramiento Provisional para Cumplir Período Probatorio.

CONSIDERANDO: Que de conformidad con la Ley Núm. 41-08 de fecha 16 de enero de 2008, de Función Pública, el nombramiento provisional de los funcionarios de carrera en periodo de prueba corresponde al Ministerio de Administración Pública o al titular del órgano que en el momento ostente la máxima autoridad en la gestión de personal de la Administración Pública, o autoridad superior en la gestión del personal de los órganos autónomos o descentralizados y en los municipios.

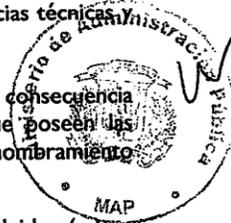
CONSIDERANDO: Que el período de prueba es una etapa importante durante la cual los servidores que han superado el proceso selectivo pueden mostrar las competencias técnicas y conductuales que le permitan desempeñarse con eficiencia y eficacia.

CONSIDERANDO: Que el periodo de prueba es una etapa provisional y en consecuencia los funcionarios seleccionados deberán demostrar durante dicho periodo que poseen las destrezas, los conocimientos y actitudes necesarias para finalmente obtener el nombramiento definitivo como servidores de carrera.

CONSIDERANDO: Que los datos de los (as) servidores (as) públicos (as) incluidos (as) en esta Resolución corresponden a quienes previamente han aprobado el concurso de oposición, quedando en registro de elegible, organizado y validado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) y en consecuencia han cumplido con las formalidades legales que los (as) hacen acreedores (as) de recibir el nombramiento provisional.

VISTO: El Art. 44 de la Ley Núm. 41-08 promulgada el 16 de enero de 2008, de Función Pública.

VISTOS: Los textos legales citados.



Pág. 1 de 2



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

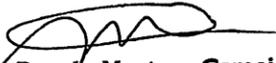
RESUELVE:

Primero: Se otorga el nombramiento provisional en periodo de prueba por seis (06) meses, a partir del día uno (01) del mes de agosto del año 2020, al servidor señalado a continuación, correspondiente al Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo.

NOMBRES	APELLIDOS	CÉDULA	CARGO	SALARIO
COSME DANIEL	GRANADOS MENDEZ	001-0742199-2	ENCARGADO (A) DE LA DIVISION DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION	RD\$70,000.00

Segundo: Envíese a la Contraloría General de la República a los fines correspondientes

DADA y firmada en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintinueve (29) días del mes de julio del año dos mil veinte (2020); años 176 de la Independencia y 157 de la Restauración.


Lc. Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública



Pág. 2 de 2



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Evidencia 5

Formulario buzón de quejas y sugerencias CCDF.

<div style="text-align: center;">  <p>Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)</p> </div> <p>Para mejorar los servicios que ofrecemos y avanzar con el desarrollo de esta institución, le pedimos su cooperación diciéndonos sus sugerencias.</p> <p>Por favor, indicar con una (X) su respuesta atendiendo a los renglones siguientes.</p> <p>1. <u>¿Cuando</u> usted viene a nuestra oficina, como se siente con el trato que le atienden?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Excelente</th> <th>Buena</th> <th>Regular</th> <th>Mala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• Cortesía</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>• Profesionalidad y Conocimientos</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>• Diligencia</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>• Rapidez</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>• Comunicación</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>• Ambiente Físico</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>2. <u>¿Cuando</u> usted solicita servicios por vía telefónica, como se siente con el trato que le atienden?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Excelente</th> <th>Buena</th> <th>Regular</th> <th>Mala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>¿Cómo le pareció el trato de la persona que le atendió?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>¿Cómo le pareció la información ofrecida por el personal de esta institución?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>¿Cuál es su impresión sobre el tiempo de espera?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>3. <u>¿Tiene alguna sugerencia que nos ayude a mejorar nuestros servicios?</u></p> <hr/>		Excelente	Buena	Regular	Mala	• Cortesía					• Profesionalidad y Conocimientos					• Diligencia					• Rapidez					• Comunicación					• Ambiente Físico						Excelente	Buena	Regular	Mala	¿Cómo le pareció el trato de la persona que le atendió?					¿Cómo le pareció la información ofrecida por el personal de esta institución?					¿Cuál es su impresión sobre el tiempo de espera?					<div style="text-align: center;">  <p>Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)</p> </div> <p>Para mejorar los servicios que ofrecemos y avanzar con el desarrollo de esta institución, le pedimos su cooperación diciéndonos sus sugerencias.</p> <p>Por favor, indicar con una (X) su respuesta atendiendo a los renglones siguientes.</p> <p>1. <u>¿Cuando</u> usted viene a nuestra oficina, como se siente con el trato que le atienden?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Excelente</th> <th>Buena</th> <th>Regular</th> <th>Mala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• Cortesía</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>• Profesionalidad y Conocimientos</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>• Diligencia</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>• Rapidez</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>• Comunicación</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>• Ambiente Físico</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>2. <u>¿Cuando</u> usted solicita servicios por vía telefónica, como se siente con el trato que le atienden?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Excelente</th> <th>Buena</th> <th>Regular</th> <th>Mala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>¿Cómo le pareció el trato de la persona que le atendió?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>¿Cómo le pareció la información ofrecida por el personal de esta institución?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>¿Cuál es su impresión sobre el tiempo de espera?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>3. <u>¿Tiene alguna sugerencia que nos ayude a mejorar nuestros servicios?</u></p> <hr/>		Excelente	Buena	Regular	Mala	• Cortesía					• Profesionalidad y Conocimientos					• Diligencia					• Rapidez					• Comunicación					• Ambiente Físico						Excelente	Buena	Regular	Mala	¿Cómo le pareció el trato de la persona que le atendió?					¿Cómo le pareció la información ofrecida por el personal de esta institución?					¿Cuál es su impresión sobre el tiempo de espera?				
	Excelente	Buena	Regular	Mala																																																																																																											
• Cortesía																																																																																																															
• Profesionalidad y Conocimientos																																																																																																															
• Diligencia																																																																																																															
• Rapidez																																																																																																															
• Comunicación																																																																																																															
• Ambiente Físico																																																																																																															
	Excelente	Buena	Regular	Mala																																																																																																											
¿Cómo le pareció el trato de la persona que le atendió?																																																																																																															
¿Cómo le pareció la información ofrecida por el personal de esta institución?																																																																																																															
¿Cuál es su impresión sobre el tiempo de espera?																																																																																																															
	Excelente	Buena	Regular	Mala																																																																																																											
• Cortesía																																																																																																															
• Profesionalidad y Conocimientos																																																																																																															
• Diligencia																																																																																																															
• Rapidez																																																																																																															
• Comunicación																																																																																																															
• Ambiente Físico																																																																																																															
	Excelente	Buena	Regular	Mala																																																																																																											
¿Cómo le pareció el trato de la persona que le atendió?																																																																																																															
¿Cómo le pareció la información ofrecida por el personal de esta institución?																																																																																																															
¿Cuál es su impresión sobre el tiempo de espera?																																																																																																															



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Fotos del buzón de quejas y sugerencias.





Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Documentación de Quejas y Sugerencias

Registro Quejas y Sugerencias - Excel (Product Activation Failed)

Nº	Fecha de Recepción	Via de recepción	Tipo (Queja, Sugerencia o)	Descripción de la queja o sugerencia	Información del Usuario	Estatus	Área involucrada	Fecha de Contacto/Cierre	Respuesta	Tiempo de Respuesta	Seguimiento/ Acciones
1	1/3/2020	Buzon	Felicitation	Excelente Servicio	Herberto Galán - 828-379-6896	Cerrada	Análisis de Calidad	1/3/2020		7	No se dio respuesta al usuario por tratarse de una
2	1/8/2020	Buzon	Felicitation	Todo bien! Muy orgullosa de como la institución ha crecido. E!ien eficiente!!!	Naris Castillo - 828-760-3032- Nzarcastillo@gtropicoa.com	Cerrada	Análisis de Calidad	1/3/2020		4	No se dio respuesta al usuario por tratarse de una
3	1/8/2020	Buzon	N/A	Campo Vacio	Jorge Ruiz - 849-206-2070	Cerrada	Análisis de Calidad	1/3/2020		4	No se dio respuesta al usuario por encontrarse vacío la descripción de queja, sugerencia o felicitación.
4	1/8/2020	Buzon	N/A	Campo Vacio	Hector Urbaz - 828-421-5173 hurbaz@hotmail.com	Cerrada	Análisis de Calidad	1/3/2020		4	No se dio respuesta al usuario por encontrarse vacío la descripción de queja, sugerencia o felicitación.
				No tengo ninguna hasta el momento todova bien, el	Jose Luis Abad				Ciertamente, estamos ubicados en un lugar que aun no		

Reg. Quejas y Sugerencias



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Evidencia 6

Encuesta Valoración de Servicios para Cara Compromiso

Ayudanos a Mejorar

Encuesta de valoración del servicio

Fecha: _____

Datos generales:

Nombre: _____

Telefono: _____

Seleccione el Servicio utilizado:

	Tramite de exoneración del pago de impuesto por importación.
	Tramite de exoneración de ITEBIS para compra local.
	De ser otro especifique:

Sexo:

Femenino Maculino

Nivel Académico:

Primario Bachiller

Universitario Otro

Edad:

16 – 25 26 – 35

36 – 45 45 o mas

Marque con una X la valoración que corresponda

Aspectos a evaluar		Valoración			
		Excelente	Muy Bueno	Bueno	Malo
Fiabilidad	Preguntas				
	El trato y la disposición recibido por el personal para atender y ayudar				
	Orientación y explicaciones por el personal				
	Claridad en el proceso de solicitud				
Tiempo de Respuesta	Información Suministrada uniforme y exacta				
	Recepción de la solicitud emitida				
	Cumplimiento de la respuesta a su solicitud				
	Velocidad en la respuesta				
Profesionalidad	Disposición de parte del personal para dar respuesta				
	Claridad en las respuestas				
	Competencia profesional del personal				
	Confianza en el servicio prestado				
Accesibilidad	Conocimiento del trabajo				
	Atención para aclarar cualquier duda de su solicitud				
	Señalización				
Amabilidad	Acceso Físico a las instalaciones				
	Horario del Servicio				
	Respeto con el trato hacia el solicitante				
Aspectos generales	Cortesía y consideración hacia el solicitante				
	Trato hacia el solicitante				
	Cumplimiento de la Institución con sus expectativas				
	¿Recomendaría nuestros servicios?				
	Imagen proyectada				
	Demostración de interés de parte del personal				



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Tabulación de Resultados encuesta carta compromiso.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

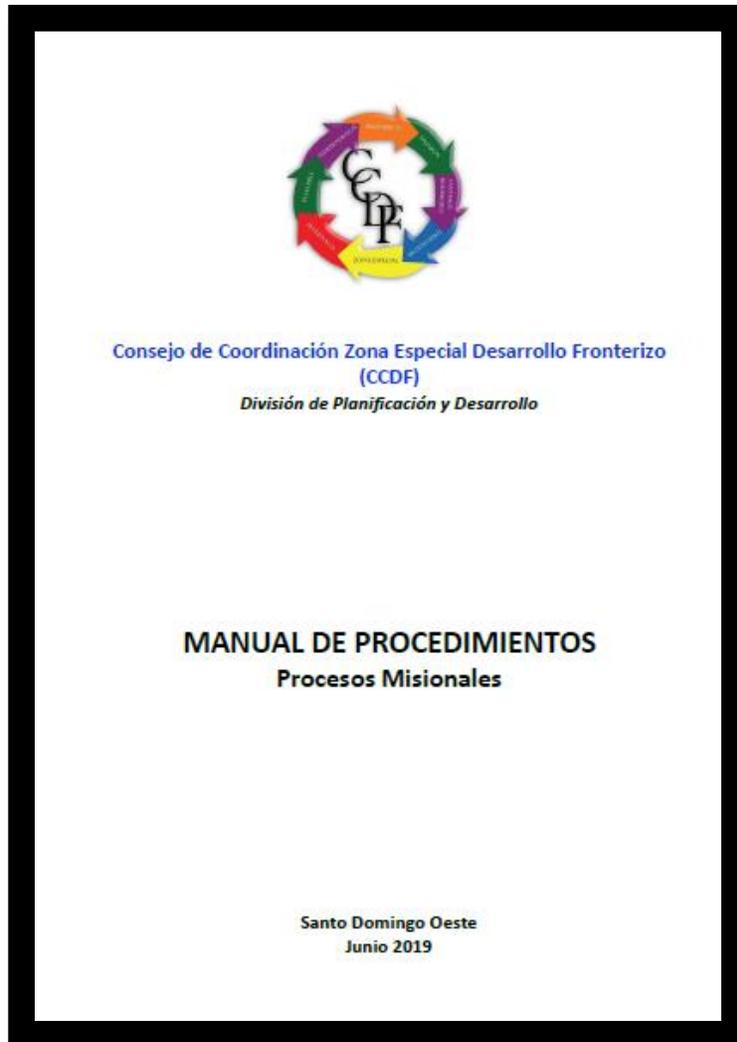
FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	SERVICIO RECIBIDO	OFICINA DONDE RECIBIO EL SERVICIO	Como considera las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, apariencia de las instalaciones y del personal)?	Con que facilidad la informacion d solicitar el n
12/3/2019	Plantaciones del Norte S.A.	Tramite de exoneracion de ITEBIS para compra local.	Santo Domingo	Bueno	Excelente - Muy F
12/3/2019	Everlast Doors Industries	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	No hay respuesta	Excelente - Muy F
12/3/2019	Antillean Foods	Tramite de exoneracion de ITEBIS para compra local.	Santo Domingo	Bueno	Excelente - Facil
12/3/2019	Plantaciones del Norte S.A.	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Bueno	Excelente - Muy F
12/3/2019	Antillean Foods	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Bueno	Excelente - Facil
12/3/2019	Everlast Doors Industries	Tramite de exoneracion de ITEBIS para compra local.	Santo Domingo	No hay respuesta	Excelente - Muy F
12/4/2019	North West Industries Inc.	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	No hay respuesta	Bueno - Facil
12/4/2019	Empresas Belles SRL	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Excelente	Bueno - Facil
12/4/2019	Coral Castle Inc.	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Excelente	Bueno - Facil
12/4/2019	Capital Holding	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Bueno	Excelente - Muy F
12/4/2019	Embalajes del Noroeste	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Bueno	Regular
12/4/2019	Grupo Banamiel	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Bueno	Regular
12/10/2019	Inversiones AKB S.R.L.	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Excelente	Excelente - Muy F
12/11/2019	Agropecuaria Cortes S.R.L	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	No hay respuesta	Bueno - Facil
12/17/2019	Parque Industrial Fronterizo	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	No hay respuesta	Bueno - Facil
12/19/2019	Hispaniola Fresh Fruits	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	No hay respuesta	Bueno - Facil
12/19/2019	Global Banana Fruit	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	No hay respuesta	Bueno - Facil
1/3/2020	Agricola Banadominicana	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Excelente	Bueno - Facil



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Evidencia 7

Portada Manual de Procedimientos Misionales.





Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Comunicaciones sobre aprobación del Manual de Procedimientos.

The screenshot shows a webmail interface for hosting.gob.do. The user is logged in as GREYNOSO. The interface displays a list of emails in the 'BANDEJA DE ENTRADA (7/606)' folder. The selected email is from Paola García with the subject 'RV: Seguimiento Manual de Procedimientos', received on 09/09/2020 at 15:49:34. The email content is as follows:

De: Maria Soto <maria.soto@seap.gob.do>
Enviado el: miércoles, 4 de marzo de 2020 4:00 p. m.
Para: Paola García <pgarcia@ccdf.gob.do>; Indhira Mejía <imejia@ccdf.gob.do>
Asunto: Re: Seguimiento Manual de Procedimientos

Buenas Tardes Paola,

En seguimiento al Manual de Procedimientos Misionales, adjunto documentos con las correcciones y comentarios conforme a nuestra última conversación vía telefónica el pasado lunes. Favor tomar en cuenta los comentarios colocados y además verificar para todos los procedimientos las informaciones siguientes:

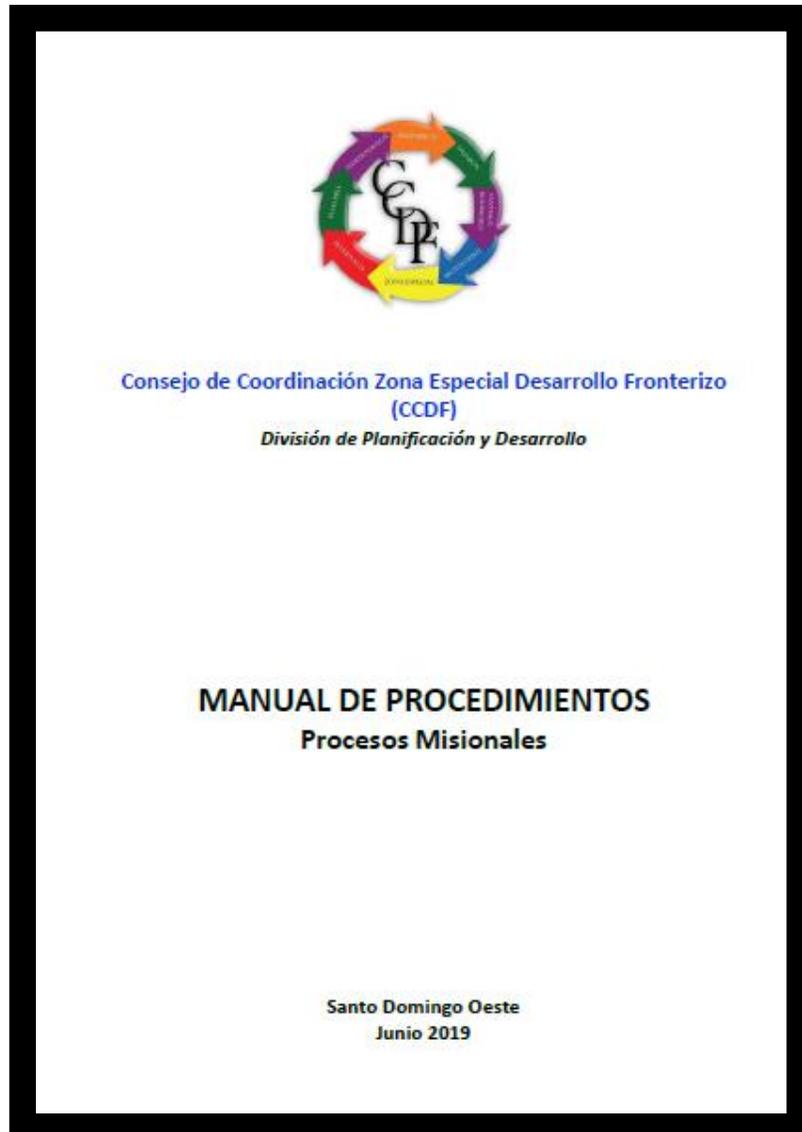
- Costo.
- Casos en los que se debe incluir la firma de Director Ejecutivo.
- Verificar las actividades para validar si es un solo proceso con requisitos distintos conforme al caso que se solicite o si entre estos existen actividades diferentes para cada caso.
- Validar estos procedimientos con las áreas responsables a fin de consensuar la secuencia de las actividades y las consideraciones de lugar.



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Evidencia 8

Portada Manual de Procedimientos Misionales.





Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Comunicaciones sobre aprobación del Manual de Procedimientos.

The screenshot shows a webmail interface for hosting.gob.do. The user is logged in as GREYNOSO. The main view is the 'BANDEJA DE ENTRADA (7/606)' (Inbox). A list of emails is visible, with the selected email from Paola García titled 'RV: Seguimiento Manual de Procedimientos' dated 09/09/2020 15:49:29. The email content is as follows:

De: Maria Soto <maria.soto@seap.gob.do>
Enviado el: miércoles, 4 de marzo de 2020 4:00 p. m.
Para: Paola García <pgarcia@ccdf.gob.do>; Indhira Mejía <imejia@ccdf.gob.do>
Asunto: Re: Seguimiento Manual de Procedimientos

Buenas Tardes Paola,

En seguimiento al Manual de Procedimientos Misionales, adjunto documentos con las correcciones y comentarios conforme a nuestra última conversación vía telefónica el pasado lunes. Favor tomar en cuenta los comentarios colocados y además verificar para todos los procedimientos las informaciones siguientes:

- Costo.
- Casos en los que se debe incluir la firma de Director Ejecutivo.
- Verificar las actividades para validar si es un solo proceso con requisitos distintos conforme al caso que se solicite o si entre estos existen actividades diferentes para cada caso.
- Validar estos procedimientos con las áreas responsables a fin de consensuar la secuencia de las actividades y las consideraciones de lugar.



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Evidencia 9

Encuesta Valoración de Servicios para Cara Compromiso

Ayudanos a Mejorar

Encuesta de valoración del servicio

Fecha: _____

Datos generales:

Nombre: _____

Telefono: _____

Seleccione el Servicio utilizado:

<input type="checkbox"/>	Tramite de exoneración del pago de impuesto por importación.
<input type="checkbox"/>	Tramite de exoneración de ITEBIS para compra local.
<input type="checkbox"/>	De ser otro especifique:
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

Sexo:

Femenino Maculino

Nivel Académico:

Primario Bachiller

Universitario Otro

Edad:

16 – 25 26 – 35

36 – 45 45 o mas

Marque con una X la valoración que corresponda

Aspectos a evaluar		Valoración			
		Excelente	Muy Bueno	Bueno	Malo
Fiabilidad	Preguntas				
	El trato y la disposición recibido por el personal para atender y ayudar				
	Orientación y explicaciones por el personal				
	Claridad en el proceso de solicitud				
Tiempo de Respuesta	Información Suministrada uniforme y exacta				
	Recepción de la solicitud emitida				
	Cumplimiento de la respuesta a su solicitud				
	Velocidad en la respuesta				
Profesionalidad	Disposición de parte del personal para dar respuesta				
	Claridad en las respuestas				
	Competencia profesional del personal				
	Confianza en el servicio prestado				
Accesibilidad	Conocimiento del trabajo				
	Atención para aclarar cualquier duda de su solicitud				
	Señalización				
Amabilidad	Acceso Físico a las instalaciones				
	Horario del Servicio				
	Respeto con el trato hacia el solicitante				
Aspectos generales	Cortesía y consideración hacia el solicitante				
	Trato hacia el solicitante				
	Cumplimiento de la Institución con sus expectativas				
	¿Recomendaría nuestros servicios?				
	Imagen proyectada				
	Demostración de interés de parte del personal				



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Tabulación de Resultados encuesta carta compromiso.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	SERVICIO RECIBIDO	OFICINA DONDE RECIBIO EL SERVICIO	Como considera las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, apariencia de las instalaciones y del personal)?	Con que facilidad la información solicitada?
12/3/2019	Plantaciones del Norte S.A.	Tramite de exoneracion de ITEBIS para compra local.	Santo Domingo	Bueno	Excelente - Muy Fácil
12/3/2019	Everlast Doors Industries	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	No hay respuesta	Excelente - Muy Fácil
12/3/2019	Antillean Foods	Tramite de exoneracion de ITEBIS para compra local.	Santo Domingo	Bueno	Excelente - Fácil
12/3/2019	Plantaciones del Norte S.A.	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Bueno	Excelente - Muy Fácil
12/3/2019	Antillean Foods	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Bueno	Excelente - Fácil
12/3/2019	Everlast Doors Industries	Tramite de exoneracion de ITEBIS para compra local.	Santo Domingo	No hay respuesta	Excelente - Muy Fácil
12/4/2019	North West Industries Inc.	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	No hay respuesta	Bueno - Fácil
12/4/2019	Empresas Belles SRL	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Excelente	Bueno - Fácil
12/4/2019	Coral Castle Inc.	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Excelente	Bueno - Fácil
12/4/2019	Capital Holding	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Bueno	Excelente - Muy Fácil
12/4/2019	Embalajes del Noroeste	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Bueno	Regular
12/4/2019	Grupo Banamiel	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Bueno	Regular
12/10/2019	Inversiones AKB S.R.L.	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Excelente	Excelente - Muy Fácil
12/11/2019	Agropecuaria Cortes S.R.L	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	No hay respuesta	Bueno - Fácil
12/17/2019	Parque Industrial Fronterizo	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	No hay respuesta	Bueno - Fácil
12/19/2019	Hispaniola Fresh Fruits	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	No hay respuesta	Bueno - Fácil
12/19/2019	Global Banana Fruit	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	No hay respuesta	Bueno - Fácil
1/3/2020	Agricola Banadominicana	Tramite de exoneracion del pago de impuesto por importacion.	Santo Domingo	Excelente	Bueno - Fácil



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Evidencia 10

Registro de participantes en la Charla sobre la Ley 48-01 de función pública.

MAP		REGISTRO DE PARTICIPANTES			FO-SGC-001	
					Versión: 03	
					Página 1 de 3	
Nombre de la Actividad: Charla de la Ley No. 41-08 de Función Pública						
Fecha: 06/06/2019						
Lugar: Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo						
Facilitador (en caso de capacitación): Licda. Abril Arias						
No.	Nombre y apellido	Cédula	Institución/ Área	Cargo	E-mail / Teléfono	
1	Aldo R. Cuffa	873-808513-1	CCDF	Gerente yps	alcuffa@ccdf.gub.ve	
2	Rafael Torres	221-1215397-8	CCDF	Exp. Servicio G.	rtorres@ccdf.gub.ve	
3	Mari Jannet Domínguez	223-0052390-6	CCDF	Func. Seguridad	jdominguez@ccdf.gub.ve	
4	Isabel Pacheco	001-0163502-5	CCDF	Analista Estadística	ispacheco@ccdf.gub.ve	
5	Jose no Ropato	001-1173067-7	CCDF	Com. Seguridad	jroopato@ccdf.gub.ve	
6	Shirley Paola B.	001-0050170-9	CCDF	Asesoría	shirley@ccdf.gub.ve	
7	Yanis Domínguez	001-0165706-1	CCDF	Coordinador	ydominguez@ccdf.gub.ve	
8	Rafael María Blente	402-2923417-1	CCDF	Asesor	rblente@ccdf.gub.ve	
9	Stephanie Pina	223-0100554-2	CCDF	Función Administrativa	spina@ccdf.gub.ve	
10	Yenny Galardi	001-0018331-4	CCDF	Asesor	ygalardi@ccdf.gub.ve	
11	Yanis Domínguez	001-0165706-1	CCDF	Coordinador	ydominguez@ccdf.gub.ve	

MAP		REGISTRO DE PARTICIPANTES			FO-SGC-001	
					Versión: 03	
					Página 2 de 3	
Nombre de la Actividad: Charla de la Ley No. 41-08 de Función Pública						
Fecha: 06/06/2019						
Lugar: Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo						
Facilitador (en caso de capacitación): Licda. Abril Arias						
No.	Nombre y apellido	Cédula	Institución/ Área	Cargo	E-mail / Teléfono	
1	José Luis	402-2815024-8	CCDF	Exp. Servicio G.	jluis@ccdf.gub.ve	
2	Yanis Domínguez	402-2815024-8	CCDF	Coordinador	ydominguez@ccdf.gub.ve	
3	Yanis Domínguez	001-0165706-1	CCDF	Coordinador	ydominguez@ccdf.gub.ve	
4	Francisco Torres	402-2815024-8	CCDF	Asesor	ftorres@ccdf.gub.ve	
5	Carlos García	001-1104375-1	CCDF	Asesor	cgarcia@ccdf.gub.ve	
6	Yanis Domínguez	001-0165706-1	CCDF	Coordinador	ydominguez@ccdf.gub.ve	
7	Yanis Domínguez	001-0165706-1	CCDF	Coordinador	ydominguez@ccdf.gub.ve	
8	Yanis Domínguez	001-0165706-1	CCDF	Coordinador	ydominguez@ccdf.gub.ve	
9	Yanis Domínguez	001-0165706-1	CCDF	Coordinador	ydominguez@ccdf.gub.ve	
10	Yanis Domínguez	001-0165706-1	CCDF	Coordinador	ydominguez@ccdf.gub.ve	
11	Yanis Domínguez	001-0165706-1	CCDF	Coordinador	ydominguez@ccdf.gub.ve	

MAP		REGISTRO DE PARTICIPANTES			FO-SGC-001	
					Versión: 03	
					Página 3 de 3	
Nombre de la Actividad: Charla de la Ley No. 41-08 de Función Pública						
Fecha: 06/06/2019						
Lugar: Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo						
Facilitador (en caso de capacitación): Licda. Abril Arias						
No.	Nombre y apellido	Cédula	Institución/ Área	Cargo	E-mail / Teléfono	
1	Yanis Domínguez	001-0165706-1	CCDF	Coordinador	ydominguez@ccdf.gub.ve	
2	Yanis Domínguez	001-0165706-1	CCDF	Coordinador	ydominguez@ccdf.gub.ve	
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Evidencia 11

Acta constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.

	Acta Constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	FO-DRL-003
		Versión: 03
		Página 1 de 3



Los suscritos, todos mayores de edad, representantes de la Institución y de los Funcionarios o Servidores Públicos de Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF), hemos constituido el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, de conformidad con el artículo 5 y 6 de la Resolución 09-2015 del Ministerio de Administración Pública y los Artículos 6 hasta 6.5.11 de la Resolución 04-2007 contenida en el Reglamento 522-06 Sobre Seguridad y Salud en el Trabajo de la República Dominicana.

a) Designación de los Representantes de la Institución.

Con fecha veinte unos 21 de mayo del 2019, el Director Ejecutivo Lic. Luis Osvaldo Estrella Pichardo, ha designado al Lic. Carlos Enrique García Díaz, Asesor Técnico del CMSST del Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF) ha nombrado a los siguientes trabajadores como representantes de la Institución:

Titulares

Licda. Tania Josefina Tejada Méndez, Departamento Administrativo Financiero.

Sr. Sergio Manuel Álvarez Guerrero, División de Comunicaciones.

Lic. Joaquín Ricardo Cornielle García, Oficial de Libre Acceso a la Información.

DOCUMENTO CONTROLADO
SGC - MAP





Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

	Acta Constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	FO-DRL-003
		Versión: 03
		Página 2 de 3

b) Elección de los Representantes de los Funcionarios o Servidores Públicos.

Elegidos por votación de los trabajadores Designados por la Asociación de Servidores Públicos

Titulares

Sr. Juan Rafael Marte Almonte, Sección de Servicios Generales

Srta. Vianny Rafaelina Catillo Jiménez, Departamento de Recursos Humanos.

Cnel. Domingo De Los Santos Javier Domínguez, Encargado de Seguridad Militar.

c) Compromisos.

En lo adelante, nuestro Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo será responsable de impulsar la formulación, desarrollo e implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP), cumpliendo con las funciones y deberes descritas en la Resolución 113/2011, modificada por la Resolución No. 09-2015 del Ministerio de Administración Pública y el art. 6.5 del Reglamento 522-06, sobre Seguridad y Salud en el Trabajo de la República Dominicana.

d) Reuniones y reportes.

Este Comité Mixto se reunirá por lo menos una vez al mes y reportará a la Dirección de Relaciones Laborales del MAP, los planes, memorias, resultados de inspecciones preventivas, reportes de accidentes con la respectiva investigación, así como las actividades de promoción y formación que se realicen en la implantación del SISTAP.

A los diez (10) días del mes de junio del dos mil diecinueve (2019).



DOCUMENTO CONTROLADO
SGC - MAP



**Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo
(CCDF)**

 MAP MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Acta Constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública	FO-DRL-003
		Versión: 03
		Pagina 3 de 3

Sergio M. Alvarez Guerrero
Sergio M. Alvarez Guerrero
 Presidente

Vianny R. Castillo Jimenez
Vianny R. Castillo Jimenez
 Secretario

Domingo Javier Dominguez
Domingo Javier Dominguez
 Miembro

Tania Tejada Mendez
Tania Tejada Mendez
 Miembro

Joaquin Cornielle Garcia
Joaquin Cornielle Garcia
 Miembro

Juan Rafael Marte Almonte
Juan Rafael Marte Almonte
 Miembro

N/A
 Miembro

N/A
 Miembro

N/A
 Miembro

N/A
 Miembro

Carlos Enrique Garcia Diaz
Carlos Enrique Garcia Diaz
 Asesor Técnico



**DOCUMENTO CONTROLADO
SGC - MAP**



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Solicitud de inspección y simulacros al cuerpo de bomberos.



CONSEJO DE COORDINACIÓN ZONA ESPECIAL DESARROLLO FRONTERIZO (CCDF)

"Año de la Innovación y la Competitividad"

Santo Domingo, D. N.
15 de Julio del 2019.

CCDF-DE-000190-19

Al : Lic. Jose Antonio Segura Feliz
 Intendente del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo Oeste

Asunto : Solicitud de Inspeccion, simulación y simulacro, para el CCDF.

Después de un cordial saludo, por medio de la presente acudimos a esa entidad que usted dignamente dirige, con la finalidad de solicitar la Inspeccion, simulación y simulacro, con el objetivo de que el Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF), sea certificado por este Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo oeste, luego de cumplir con el reglamento de salud y seguridad ocupacional (ART.522-06).

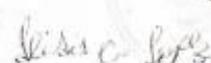
Esperando su pronta respuesta para coordinar en que momento se procederá con el entrenamiento y evaluación de los miembros que conformamos este CCDF.

Sin otro particular por el momento, le saluda con sentimiento de alta estima.

Atentamente,


Lic. Luis Estrella Pichardo
 Director ejecutivo







Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Recomendaciones del cuerpo de bomberos.



CUERPO DE BOMBEROS SANTO DOMINGO OESTE
DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN
"Año de la Innovación y la competitividad"

RECOMENDACIONES

Mediante Acta de Inspección No. 0813-19 realizada por los inspectores de seguridad y prevención de incendios del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo Oeste, el día veinticinco (25) del mes de julio del año dos mil diecinueve (2019), al establecimiento físico donde se encuentra instalada la empresa, **Concejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)**, ubicado en Calle Hoja Grande, Res. Alameda Oeste, Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo; este departamento, bajo las normas, leyes y reglamentos de seguridad, con el propósito de disminuir los riesgos, tiene a bien emitir las siguientes recomendaciones:

- 1-Colocar Extintor tipo A,B,C en el área de recepción.
- 2-Colocar Extintor tipo Co2 de 10 libras el área de garita.
- 3-Señalización de la Ruta de evacuación (letreros de salida en color verde neón).
- 4-Señalización de escaleras.
- 5-Rotular tanque de combustibles.
- 6-Colocar tapas de las cajas de registro del sistema eléctrico.
- 7-Señalizar punto de encuentro.
- 8-Realizar entrenamientos de prevención y simulacros para el personal.

Estas recomendaciones deben ser tomadas a consideración de la parte interesada, para un mejor funcionamiento del sistema de seguridad de la empresa.

Dado en Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo, a los veintiséis (26) días del mes de julio del año 2019.

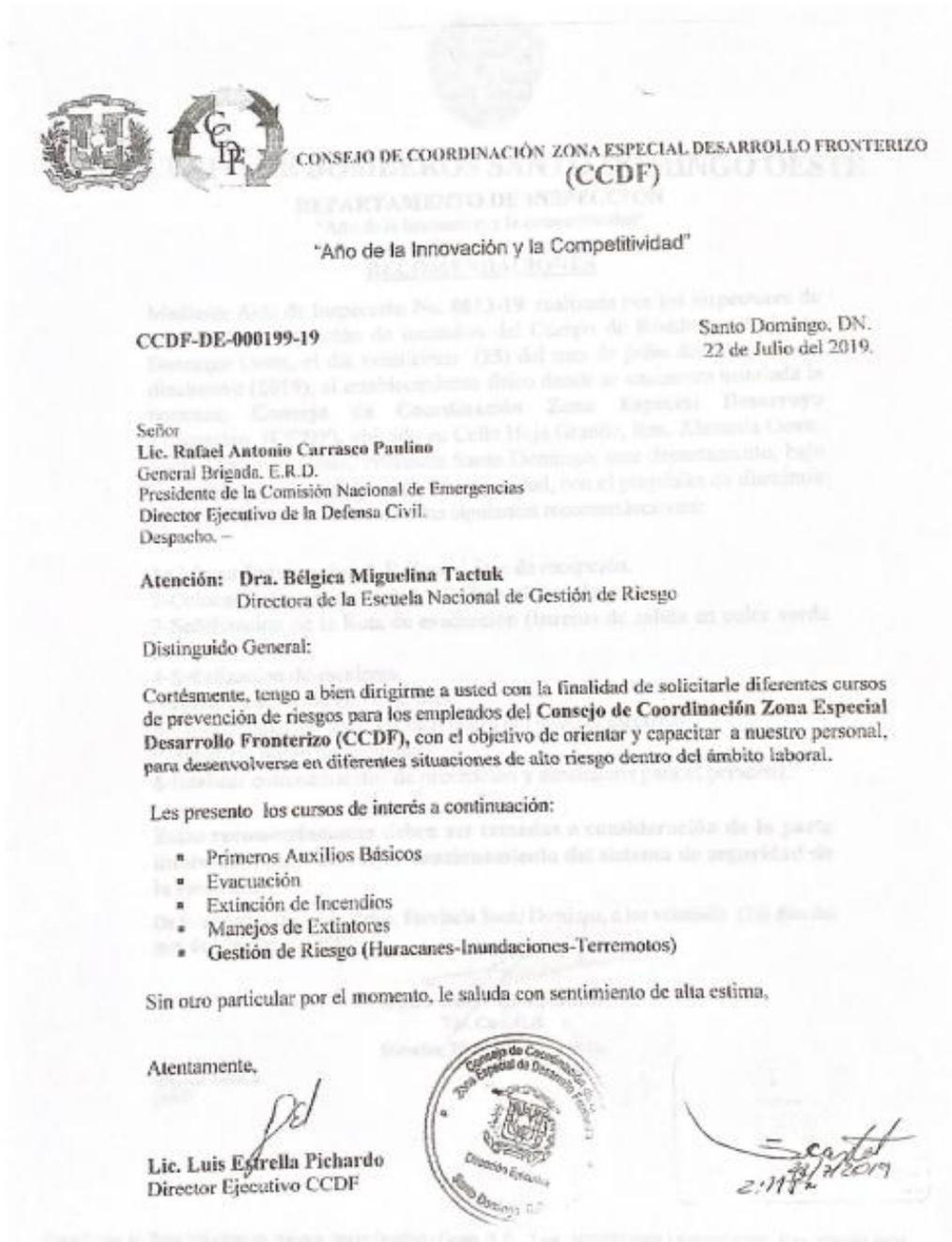

Julio César Sanquintín
Tte. Cor. C.B.
Director Técnico e Inspección.

Original Archivo
JS/KC



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

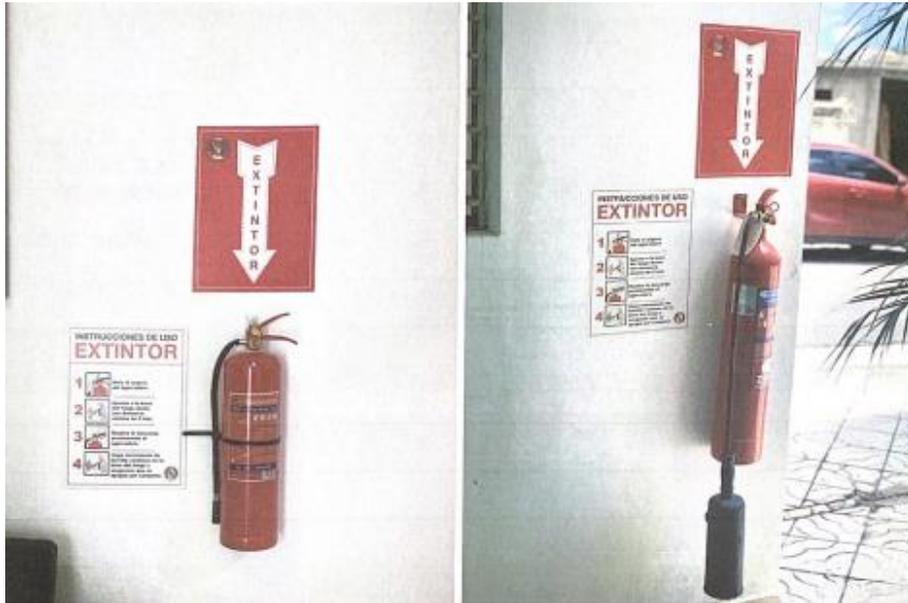
Solicitud de cursos de interés a la Comisión Nacional de Emergencias.





Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Colocación de extintores tipo A, B, C en el área de recepción y garita conforme a recomendación del cuerpo de bomberos.





Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

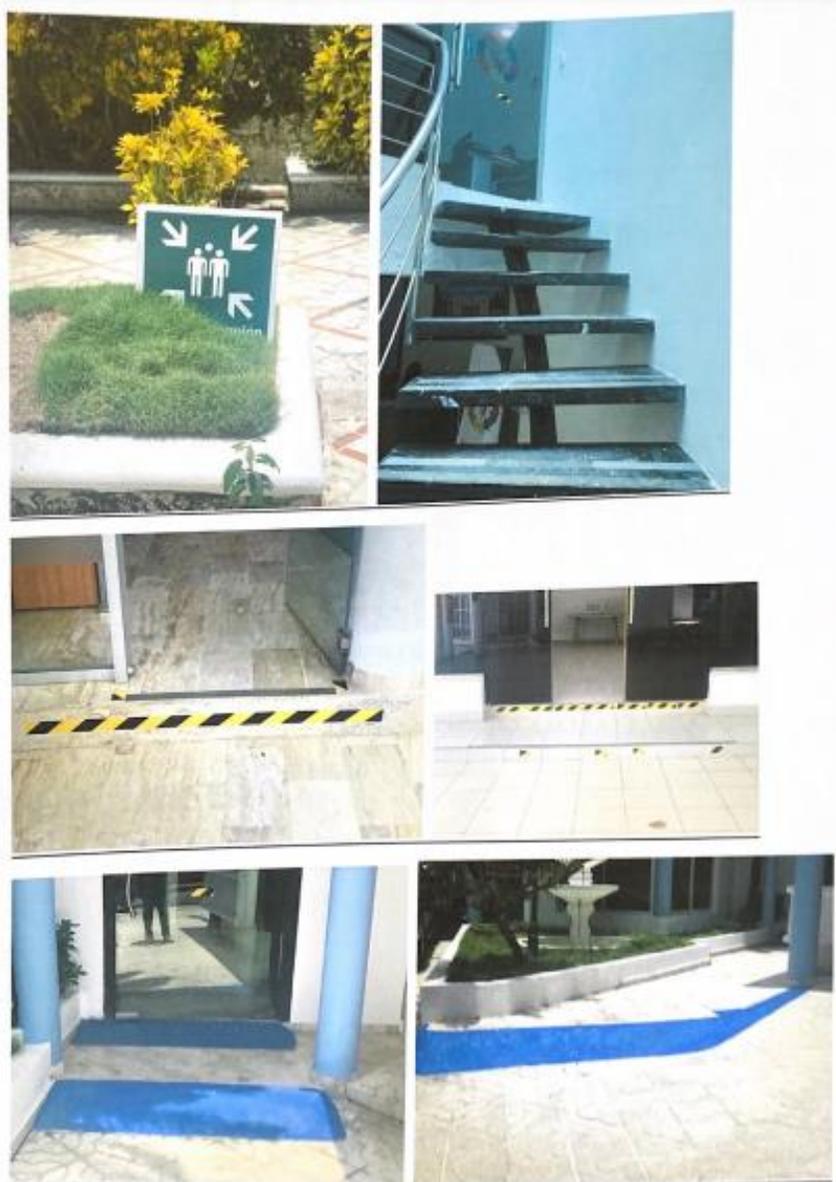
Señalización de ruta de evacuación, salidas de emergencia y puntos de encuentro conforme a recomendación del cuerpo de bomberos.





Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Señalización de escaleras y construcción de rampas de accesibilidad conforme a recomendación del cuerpo de bomberos.





Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Colocación de tapas de registro del sistema eléctrico conforme recomendación del cuerpo de bomberos.



Señales de precaución.





**Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo
(CCDF)**

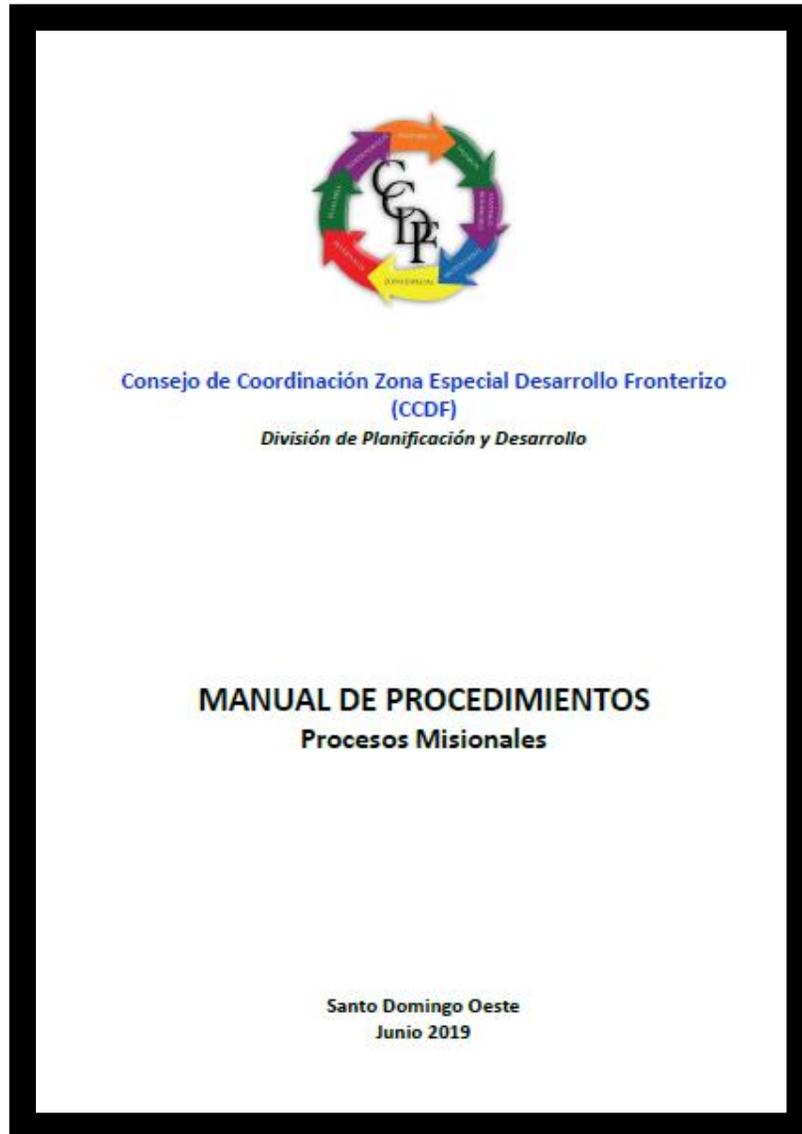




Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Evidencia 12

Portada Manual de Procedimientos Misionales.





Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Comunicaciones sobre aprobación del Manual de Procedimientos.

The screenshot shows an Outlook webmail interface for the domain hosting.gob.do. The user is logged in as GREYNOSO. The main view is the 'BANDEJA DE ENTRADA (7/606)' (Inbox). The selected email is from Paola Garcia, dated 09/09/2020 15:49:29, with the subject 'RV: Seguimiento Manual de Procedimientos'. The email content is as follows:

De: María Soto <maria.soto@seap.gob.do>
Enviado el: miércoles, 4 de marzo de 2020 4:00 p. m.
Para: Paola Garcia <pgarcia@ccdf.gob.do>; Indhira Mejia <imejia@ccdf.gob.do>
Asunto: Re: Seguimiento Manual de Procedimientos

Buenas Tardes Paola,

En seguimiento al Manual de Procedimientos Misionales, adjunto documentos con las correcciones y comentarios conforme a nuestra última conversación vía telefónica el pasado lunes. Favor tomar en cuenta los comentarios colocados y además verificar para todos los procedimientos las informaciones siguientes:

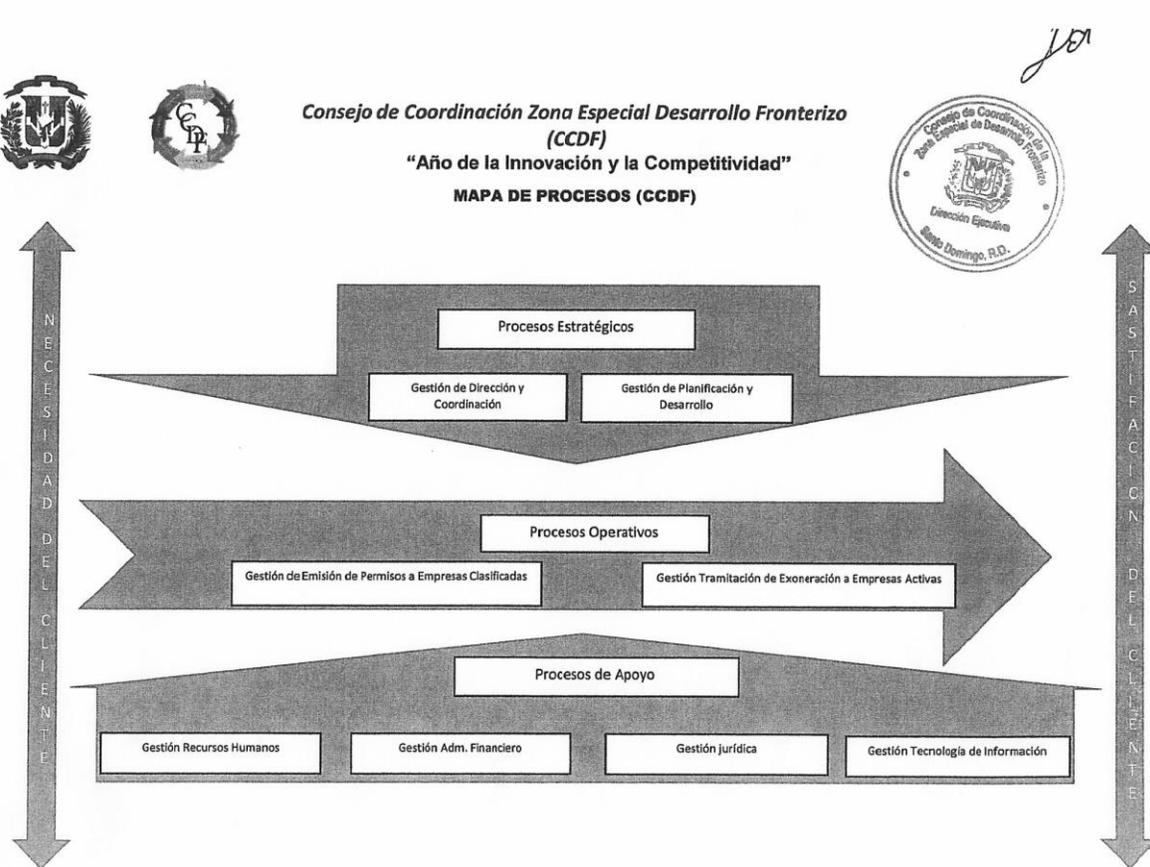
- Costo.
- Casos en los que se debe incluir la firma de Director Ejecutivo.
- Verificar las actividades para validar si es un solo proceso con requisitos distintos conforme al caso que se solicite o si entre estos existen actividades diferentes para cada caso.
- Validar estos procedimientos con las áreas responsables a fin de consensuar la secuencia de las actividades y las consideraciones de lugar.



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Evidencia 13

Mapa de Procesos del CCDF





Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Evidencia 14

Formulario buzón de quejas y sugerencias CCDF.



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Para mejorar los servicios que ofrecemos y avanzar con el desarrollo de esta institución, le pedimos su cooperación diciéndonos sus sugerencias.

Por favor, indicar con una (X) su respuesta atendiendo a los renglones siguientes.

1. ¿Cuando usted viene a nuestra oficina, como se siente con el trato que le atienden?

	Excelente	Buena	Regular	Mala
• Cortesía				
• Profesionalidad y Conocimientos				
• Diligencia				
• Rapidez				
• Comunicación				
• Ambiente Físico				

2. ¿Cuando usted solicita servicios por vía telefónica, como se siente con el trato que le atienden?

	Excelente	Buena	Regular	Mala
¿Cómo le pareció el trato de la persona que le atendió?				
¿Cómo le pareció la información ofrecida por el personal de esta institución?				
¿Cuál es su impresión sobre el tiempo de espera?				

3. ¿Tiene alguna sugerencia que nos ayude a mejorar nuestros servicios?



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Para mejorar los servicios que ofrecemos y avanzar con el desarrollo de esta institución, le pedimos su cooperación diciéndonos sus sugerencias.

Por favor, indicar con una (X) su respuesta atendiendo a los renglones siguientes.

1. ¿Cuando usted viene a nuestra oficina, como se siente con el trato que le atienden?

	Excelente	Buena	Regular	Mala
• Cortesía				
• Profesionalidad y Conocimientos				
• Diligencia				
• Rapidez				
• Comunicación				
• Ambiente Físico				

2. ¿Cuando usted solicita servicios por vía telefónica, como se siente con el trato que le atienden?

	Excelente	Buena	Regular	Mala
¿Cómo le pareció el trato de la persona que le atendió?				
¿Cómo le pareció la información ofrecida por el personal de esta institución?				
¿Cuál es su impresión sobre el tiempo de espera?				

3. ¿Tiene alguna sugerencia que nos ayude a mejorar nuestros servicios?

Fotos del buzón de quejas y sugerencias.





Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)



Documentación de Quejas y Sugerencias

Registro Quejas y Sugerencias - Excel (Product Activation Failed)

No.	Fecha de Recepción	Vía de recepción	Tipo (Queja, Sugerencia)	Descripción de la queja o sugerencia	Información del Usuario	Estado	Área Involucrada	Fecha de Contacto/Cierre	Respuesta	Tiempo de Respues	Seguimiento Acciones
1	1/3/2020	Buzon	Felicitación	Ejecelente Servicio	Heriberto Galan - 823-373-8836	Cerrada	Analisis de Calidad	1/13/2020		7	No se dio respuesta al usuario por tratarse de una
2	1/8/2020	Buzon	Felicitación	Todo bien Muj orgullosa de como la institución ha crecido. Bien eficiente!!!	Maris Castillo - 823-780-3022- Nzoastillo@iptropica.com	Cerrada	Analisis de Calidad	1/13/2020		4	No se dio respuesta al usuario por tratarse de una
3	1/8/2020	Buzon	N/A	Campo Vacio	Jorge Ruiz - 843-206-2070	Cerrada	Analisis de Calidad	1/13/2020		4	No se dio respuesta al usuario por encontrarse vacio la descripción de queja, sugerencia o felicitación.
4	1/8/2020	Buzon	N/A	Campo Vacio	Hector Ubaez - 823-421-5173 huaebae@hotmail.com	Cerrada	Analisis de Calidad	1/13/2020		4	No se dio respuesta al usuario por encontrarse vacio la descripción de queja, sugerencia o felicitación.
				No tengo ninguna hasta el momento todova bien, el	Jose Luis Abad				Ciertamente, estamos ubicados en un lugar que aun no		



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Evidencia 15

Matriz de determinación de atributos de calidad para el servicio de “Tramite de exoneración de ITEBIS para compra local”.

	MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE ATRIBUTOS DE LA CALIDAD
--	---

INSTITUCIÓN: Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo FECHA 08/08/2019

PASOS (OPINION) DEL USUARIO SOBRE EL SERVICIO TRAMITE DE EXONERACION DE ITEBIS PARA COMPRA LOCAL.	DIMENSIONES DE CALIDAD				
	Amabilidad	Tiempo de Respuesta (Tramitación a Hacienda)	Profesionalidad	Fiabilidad	Accesibilidad
Solicitud	F	F	F	F	F
Pago del servicio.	M	F	F	F	F
Carga de documentación requerida en el sistema VUCE.	D	F	D	F	F

GR



Matriz de determinación de atributos de calidad para el servicio de “Tramite de exoneración para importación”.

	MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE ATRIBUTOS DE LA CALIDAD
--	---

INSTITUCIÓN: Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo FECHA 08/08/2019

PASOS (OPINION) DEL USUARIO SOBRE EL SERVICIO TRAMITE DE EXONERACION PARA IMPORTACION.	DIMENSIONES DE CALIDAD				
	Amabilidad	Tiempo de Respuesta (Tramitación a Hacienda)	Profesionalidad	Fiabilidad	Accesibilidad
Solicitud	F	F	F	F	F
Pago del servicio.	M	F	F	F	F
Carga de documentación requerida en el sistema VUCE.	D	F	D	F	F

GR

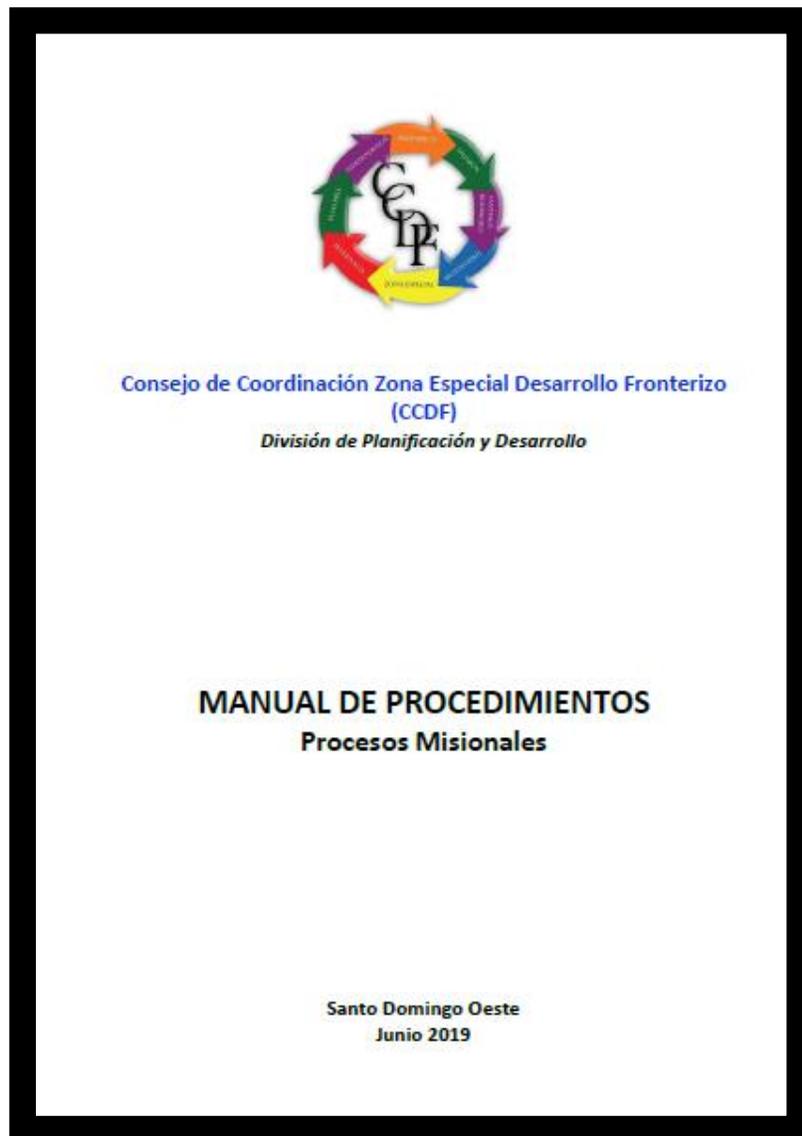




**Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo
(CCDF)**

Evidencia 16

Portada Manual de Procedimientos Misionales.





Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Comunicaciones sobre aprobación del Manual de Procedimientos.

The screenshot shows a webmail interface for 'hosting.gob.do'. The user is logged in as 'GREYNOSO'. The main view is the 'BANDEJA DE ENTRADA (7/606)' (Inbox). The email list shows several messages, with the selected one from 'Paola García' (RV: Seguimiento Manual de Procedimientos) dated 09/09/2020 15:49:34. The email content is as follows:

De: María Soto <maria.soto@seap.gob.do>
Enviado el: miércoles, 4 de marzo de 2020 4:00 p. m.
Para: Paola García <pgarcia@ccdf.gob.do>; Indhira Mejía <imejia@ccdf.gob.do>
Asunto: Re: Seguimiento Manual de Procedimientos

Buenas Tardes Paola,

En seguimiento al Manual de Procedimientos Misionales, adjunto documentos con las correcciones y comentarios conforme a nuestra última conversación vía telefónica el pasado lunes. Favor tomar en cuenta los comentarios colocados y además verificar para todos los procedimientos las informaciones siguientes:

- Costo.
- Casos en los que se debe incluir la firma de Director Ejecutivo.
- Verificar las actividades para validar si es un solo proceso con requisitos distintos conforme al caso que se solicite o si entre estos existen actividades diferentes para cada caso.
- Validar estos procedimientos con las áreas responsables a fin de consensuar la secuencia de las actividades y las consideraciones de lugar.