



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

Santo Domingo Este
21 de junio del 2021

Introducción

El siguiente informe tiene como objetivo mostrar el cumplimiento del Acuerdo de Desempeño Institucional (ADI) y el avance del Plan de Mejora de la Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación del País (DIGECAC).

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), Marco Común de Evaluación, es una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público a mejorar su desempeño, mediante la utilización de técnicas de gestión de calidad enfocada a la realización de un plan de mejora basado en resultados con miras a garantizar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos clientes.

El análisis para la implementación de la herramienta CAF en la DIGECAC se realizó en base a diez (10) criterios que identifican los principales problemas dentro de la institución. Este plan de mejora es el resultado del autodiagnóstico institucional realizado en el 2020, el cual nos permitió identificar las oportunidades de mejora y definir y elaborar las correspondientes acciones para superarlas.



Contenido

1. Comprometer a los colaboradores con el Marco Estratégico Institucional a fin de alcanzar visión y misión revisadas..... 4 – 8
2. Crear el concepto de marketing para productos y servicios, centrado en los grupos de interés..... 09 -11
3. Hacer un debate sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes..... 11 - 13
4. Conseguir la opinión de los empleados para mejorar la calidad de los servicios..... 14 – 22
5. Obtener matriz de riesgos y oportunidades de las decisiones financieras..... 23
6. 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 de género y de diversidad, etc.)..... 24 -25
7. Colocar de forma visible al cliente el horario de atención de los servicios..... 26
8. Colocar de forma visible al cliente el tiempo de espera para prestar el servicio..... 26
9. Colocar de forma visible el costo de los servicios..... 26
10. Hacer visible la información sobre la responsabilidad de gestión de los distintos servicios..... 26
11. Lista de Evidencias..... 28 - 29

De acuerdo a lo establecido en el plan, se detallan a continuación los avances obtenidos en las acciones de mejora.

1. Comprometer a los colaboradores con el Marco Estratégico Institucional a fin de alcanzar visión y misión revisadas.

Esta acción de mejora tiene un 100% de nivel de logro. Se procedió a revisar la misión, visión y valores en el mes de marzo del 2021, en la reunión se dieron las pautas para la actualización de los conceptos.

Dentro de las evidencias figura una reunión con el Comité de Calidad en el mes de marzo, donde se habló de la importancia del reconocimiento de nuestra misión y visión por parte de los colaboradores; se modificaron la visión y los valores.

Debido a las medidas tomadas para la prevención del Cov-19, las modificaciones fueron divulgadas a todo el personal mediante los Murales, mensaje de voz (disfunción masiva, en la central telefónica para todo el personal) y pag. Web.

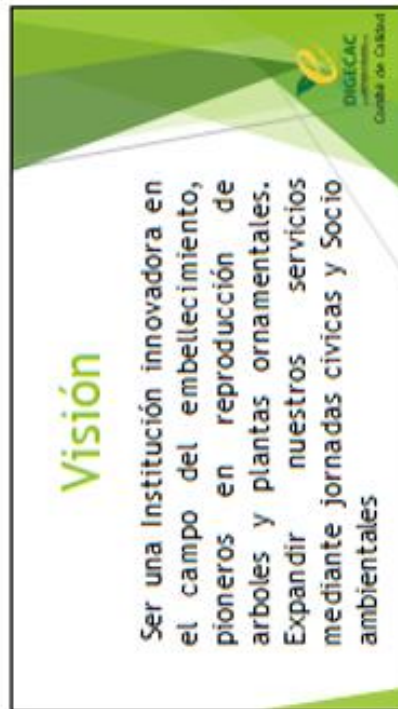
Evidencia:

1.1. Fotografías de la Reunión.



 DIGECAC DIRECCIÓN GENERAL DE EMBALEQUE	Listado de asistencia reunion comité de Calidad		
Nombre Actividad: mesa de trabajo, Revisión del Plan Estratégico Institucional.- Fecha: 03/03/2021 Lugar: Auditorio			
No.	Nombre y Apellido	cargo	firma
1	Angela Camilo Then	COORDINADORA	
2	Yoni Ramon Mateo L.	MIEMBRO	
3	Adolfo Portes	MIEMBRO	
4	Rayne Peña	MIEMBRO	
5	Alejandro Perez	MIEMBRO	
6	Ghelen Mota	MIEMBRO	
7	Roberta Castaños	MIEMBRO	
8	Luis mateo	MIEMBRO	
9	Milenis Barias	Secretaria	
10			

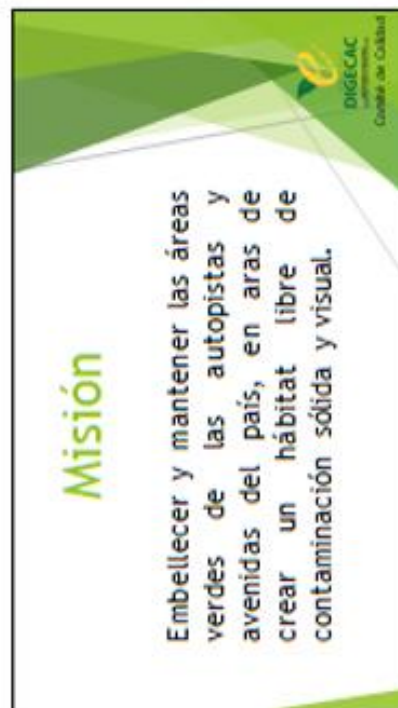
1.3. Filosofía Institucional (sin Modificar).



Visión

Ser una Institución innovadora en el campo del embellecimiento, pioneros en reproducción de arboles y plantas ornamentales. Expandir nuestros servicios mediante jornadas cívicas y Socio ambientales

DIGECAC
Gobierno Autónomo
Distrito Capital
Cuenta de Cultura



Misión

Embellecer y mantener las áreas verdes de las autopistas y avenidas del país, en aras de crear un hábitat libre de contaminación sólida y visual.

DIGECAC
Gobierno Autónomo
Distrito Capital
Cuenta de Cultura



Valores

- ☐ Integridad
- ☐ Solidaridad
- ☐ Eficiencia
- ☐ Servicio
- ☐ Medio Ambiente

DIGECAC
Gobierno Autónomo
Distrito Capital
Cuenta de Cultura

1.4. Filosofía Institucional Modificada.

MISIÓN

Embellecer y mantener las áreas verdes de las autopistas y avenidas del país, en aras de crear un hábitat libre de contaminación sólida y visual.

VISIÓN

Ser una institución innovadora en el campo del embellecimiento, reproducción de árboles y plantas ornamentales. Expandir nuestros servicios socioambientales por todo el país.

VALORES

Integridad

Solidaridad

Eficiencia

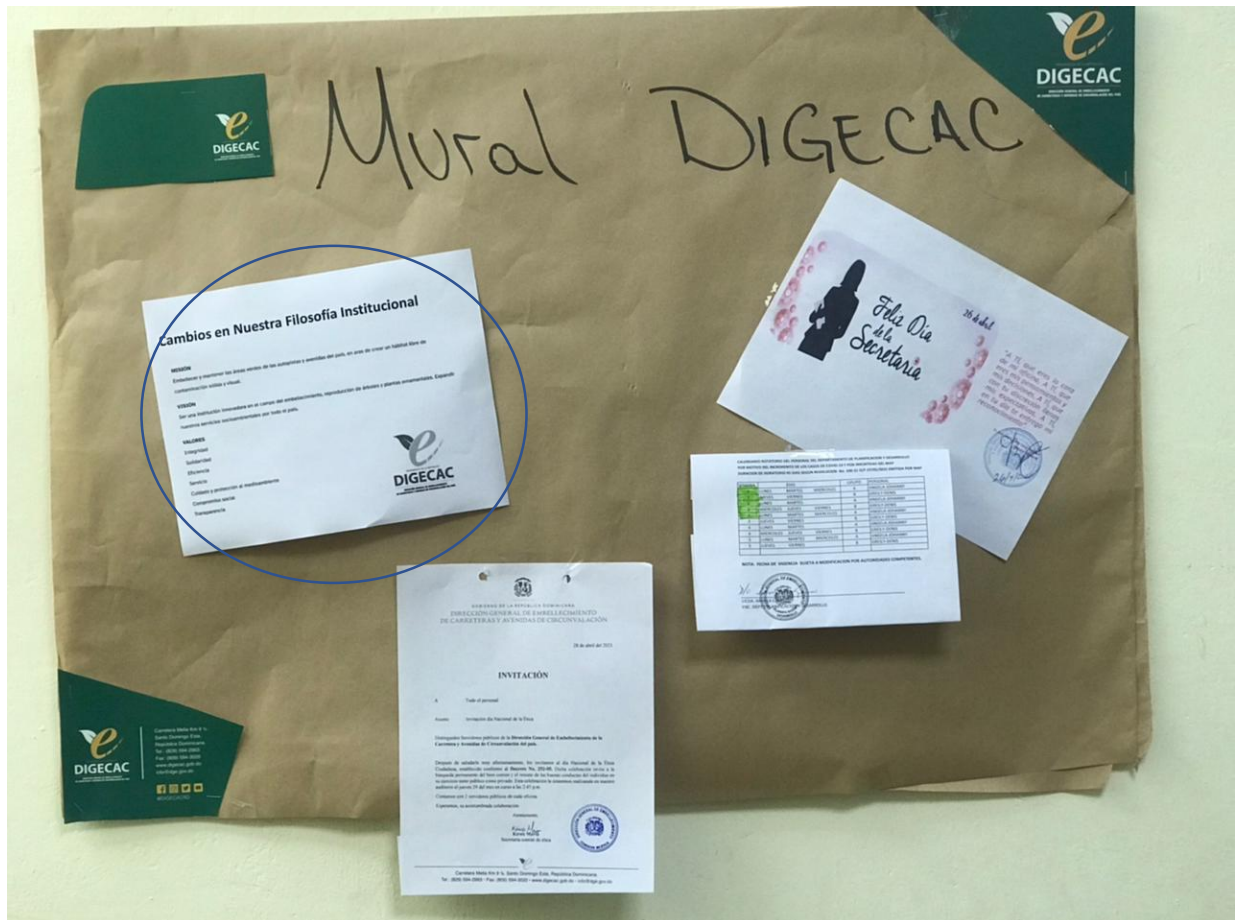
Servicio

Cuidado y protección al medioambiente

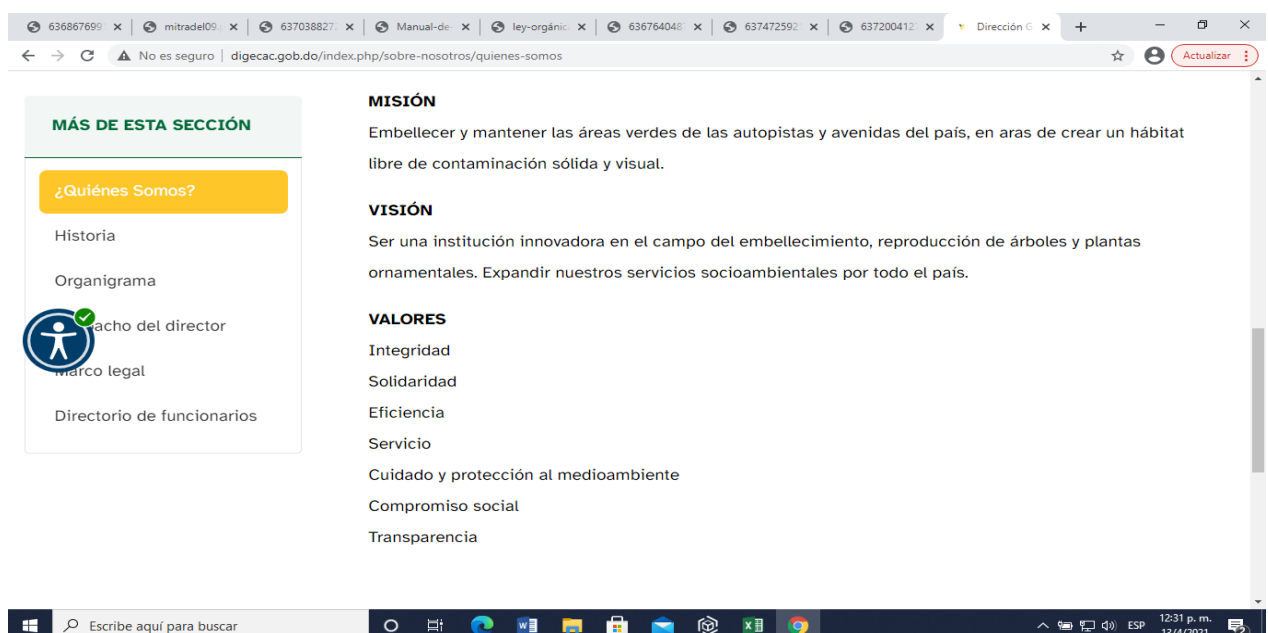
Compromiso social

Transparencia

1.5. Murales.



1.6. Página web con evidencia:



2. Crear el concepto de marketing para productos y servicios, centrado en los grupos de interés.

En cuanto a concepto de marketing se refiere, tomamos un eslogan como punto de referencia para abordar el pensar de los grupos de interés.

“DIGECAC MÁS QUE UN COMPROMISO CON LA NATURALEZA”.

Como evidencia, se puede observar el eslogan en una de las puertas de la Institución.

Evidencia:

2.1. Lista de Asistencia, Elaboración del Concepto de Marketing.



DIGECAC

Dirección General de Embellecimiento

Registro de Participación

Version 1ra, 2021

Página 1 de 1

Nombre Actividad: Creación del Concepto de Marketing
Lugar: Auditorio

Nombre Actividad: Creación del Concepto de Marketing
Lugar: Auditorio

Fecha: 5/04/21

Coordinador de: Angèle Camilo
Comité de Calidad:

Tipo: ☒ Interna ☐ Externa

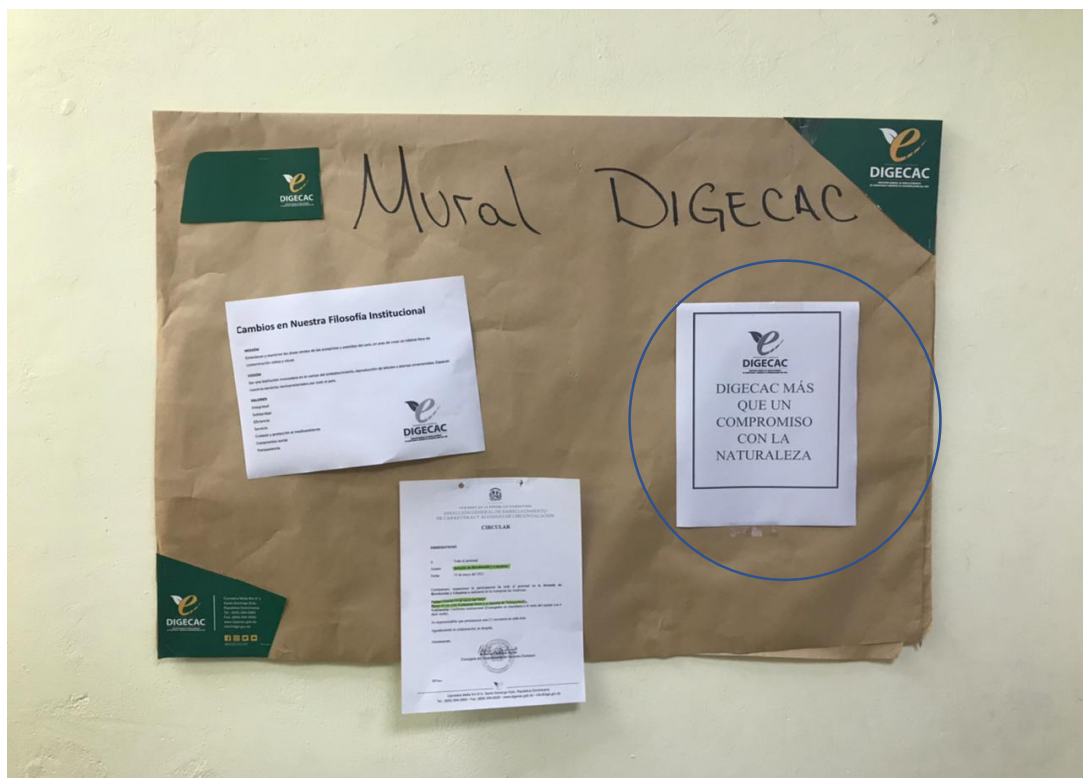
No.	Nombre y Apellido	Cedula	Departamento/Area	Cargo	Telefono	Correo
1	Denis M. Faria	001-0830983-2	Planificación	As. Adm.	279/280	
2	Graciela Colon	223-0066907-8	Planificación	Analista	279/280	
3	Johanny M. Colon	001-1533983-3	Planificación	As. Adm.	279/280	
4	Angela Camilo	402-0040037-5	Plan. Financ.	Coordinadora	279/280	
5	Angela Camilo	001-1622709-6	Comunicaciones	Coordinadora	279/280	
6	Angela Camilo	001-1005574-6	Producción	Coordinadora	279/280	
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

División de Planificación y Desarrollo

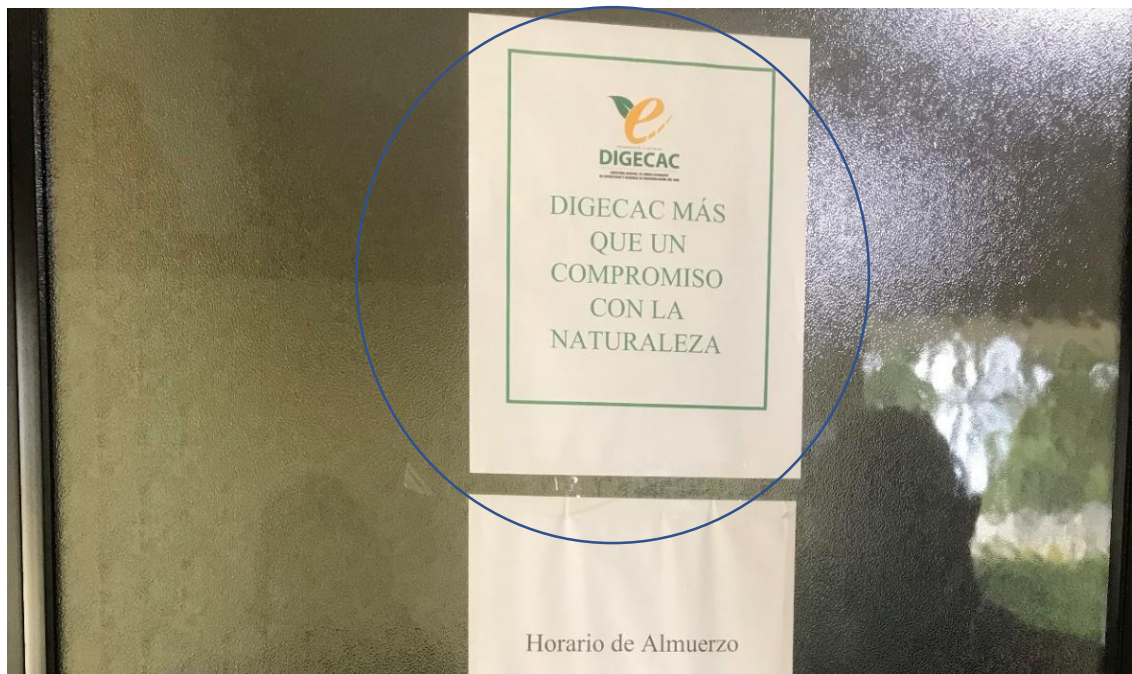
2.2. Fotos de la Reunión, Elaboración del Concepto de Marketing.



2.3. Murales.



2.4. Puerta de los Departamentos



3. Hacer un debate sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.

3.1. Fotos de la Reunión.



3.2.Lista de Asistencia.



DIGECAC
DIRECCIÓN GENERAL DE EMBELLECIMIENTO

Dirección General de Embellecimiento

Version 1ra, 2021

Página 1 de 1

Registro de Participación

Nombre Actividad: Mapa de Proceso de áreas
Misionales DIGECAC.

Lugar: Auditorio

Fecha: 10/6/2021

Coordinador de:

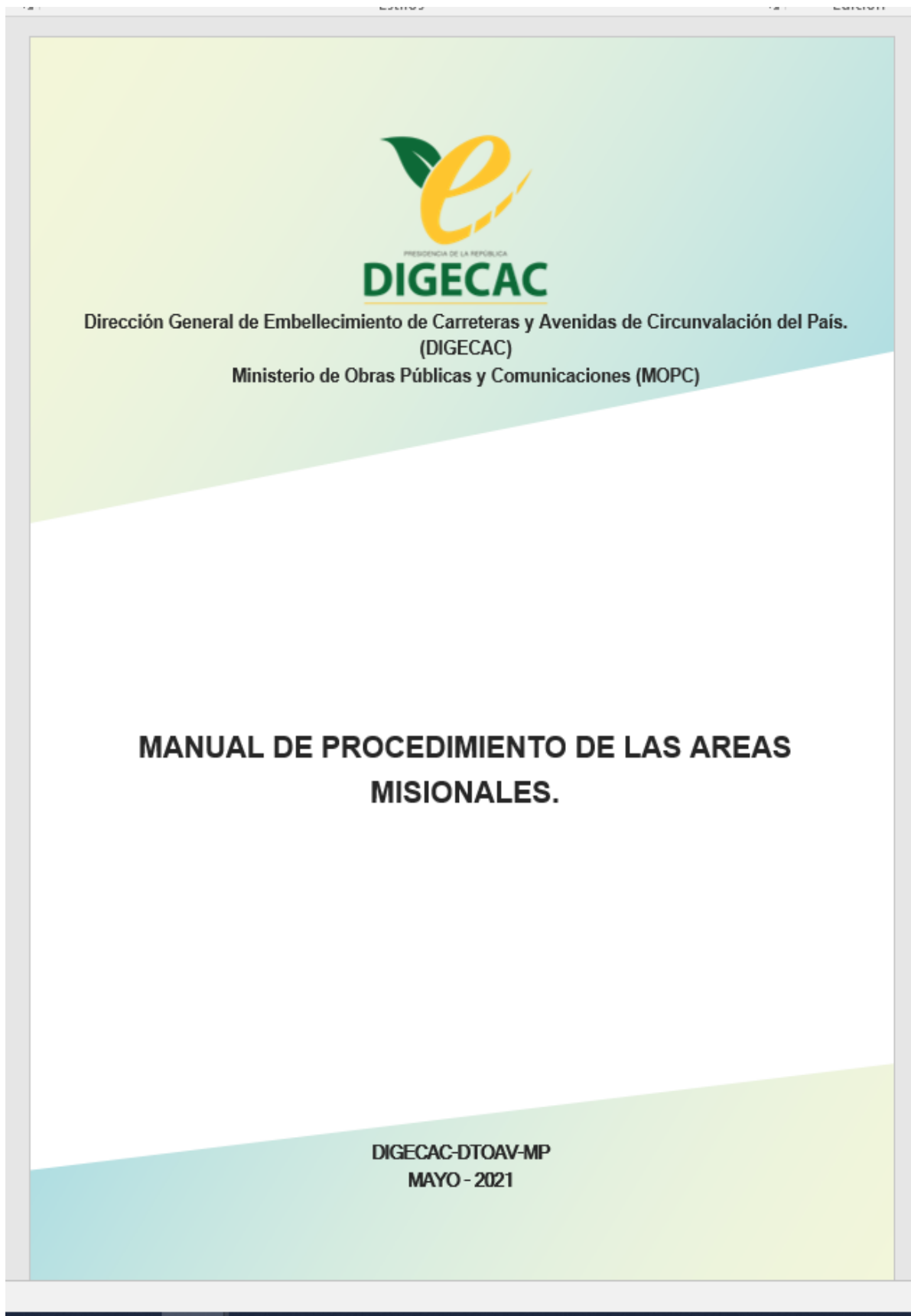
☒ Interna

☐ Externa

No.	Nombre y Apellido	Cedula	Departamento/Área	Cargo	Telefono	Correo
1	David Soto	01-880983-2	Planificación	Ases. Adm.	829-330183	David.soto@digecac.gob.ec
2	Luis Maza	014-0001835-2	Técnico	Ases. Adm.	390-4588	Luis.maza@digecac.gob.ec
3	Mayra Linares	001-1809366-5	Monitoreo	Supervisor	809-790183	Mayra.linares@digecac.gob.ec
4	Alfonso Perez	001-084744-3	Producción	En cargo	809-790183	Alfonso.perez@digecac.gob.ec
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

División de Planificación y Desarrollo

3.3. Procesos Innovados y Modernizados.



4. Conseguir la opinión de los empleados para mejorar la calidad de los servicios.

Aplicamos la Encuesta de Clima Organizacional

Objetivo general

Identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los/la colaboradores/as tienen dentro de la institución y la institución sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los/las colaboradores/as/a, como en la estructura organizacional.

Objetivos de la aplicación de la encuesta de clima:

1. Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los/las colaboradores/as para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados.
2. Identificar fuentes de conflicto que puedan traer resultados inadecuados.
3. Evaluar el comportamiento de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica.
4. Poder tomar las medidas correctivas relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando nuevas acciones o consolidando las existentes.
5. Corregir comportamientos de los responsables de dirigir, supervisar y coordinar las labores en la entidad y personal colaborador supervisado en general.

Escala de valoración y aspectos a evaluar

Esta encuesta mide (22) variables a través de 91 afirmaciones, las cuales pueden incidir en el comportamiento organizacional (Clima-Cultura), en los Colaboradores de nuestra institución.

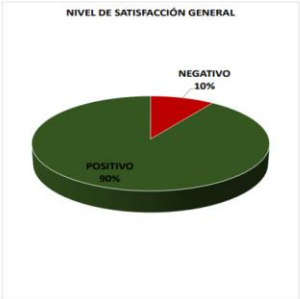
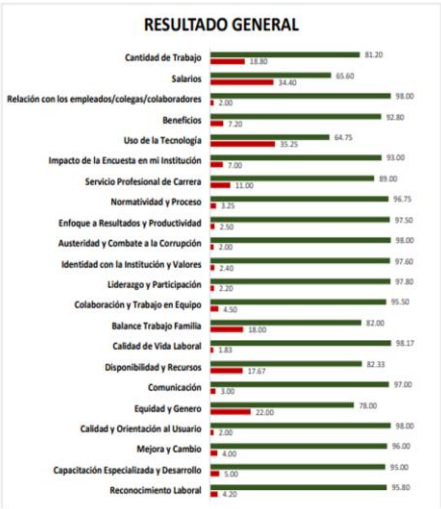
Factores / Dimensiones	
1	Reconocimiento Laboral
2	Capacitación Especializada y Desarrollo
3	Mejora y Cambio
4	Calidad y Orientación al Usuario
5	Equidad y Género
6	Comunicación
7	Disponibilidad y Recursos
8	Calidad de Vida Laboral
9	Balance Trabajo Familia
10	Colaboración y Trabajo en Equipo
11	Liderazgo y Participación
12	Identidad con la Institución y Valores
13	Austeridad y Combate a la Corrupción
14	Enfoque a Resultados y Productividad
15	Normatividad y Proceso
16	Servicio Profesional de Carrera
17	Impacto de la Encuesta en mi Institución
18	Uso de la Tecnología
19	Beneficios
20	Relación con los empleados/colegas/colaboradores
21	Salarios
22	Cantidad de Trabajo

Escala de Valoración: Frecuencia		Esc.
Muy en Descuerdo		1
En Descuerdo		2
Neutro		3
De acuerdo		4
Muy de acuerdo		5

La escala utilizada es de 1 a 5, en donde 1 representa la manera más deficiente en que los factores pueden manifestarse o ser percibidos, y el 5 la manifestación ideal o deseable, con la intención de identificar cuáles son: los puntos fuertes, logros, ventajas, estados ideales, clima organizacional excelente, bueno o aceptable, etc., y las debilidades: causas o percepciones de insatisfacción y/o desmotivación, desventajas, ambiente organizacional poco gratificante, etc.

4.1.Resultados de la Encuesta de Clima.

Resultados encuesta de Clima Organizacional.



Estudios Opinión

Resultados Estudios de Opinión y Cultura Organizacional

Introducción

El presente estudio se realizó con el propósito de conocer la percepción de los colaboradores de la empresa sobre la cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral. Se realizó una encuesta a 100 colaboradores de la empresa, con el fin de conocer su percepción sobre la cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral. Los resultados de la encuesta se presentan a continuación.

Tabla No. 1

Variable	Positiva	Negativa
Comunicación	85	15
Trabajo en equipo	75	25
Compromiso	65	35
Productividad	55	45
Calidad de servicio	45	55
Atención al cliente	35	65
Imagen de la empresa	25	75
Reputación	15	85

Tabla No. 2

Tabla No. 3

Uso de Tecnología

El uso de tecnología en la empresa es una herramienta importante para mejorar la productividad y la calidad de servicio. Sin embargo, también puede generar problemas de seguridad y privacidad de la información. Por lo tanto, es importante que la empresa tome medidas para proteger la información y garantizar la seguridad de los datos.

Tabla No. 4

Variable	Positiva	Negativa
Seguridad	75	25
Privacidad	65	35
Calidad de servicio	55	45
Atención al cliente	45	55
Imagen de la empresa	35	65
Reputación	25	75

Tabla No. 5

Servicio al Cliente

El servicio al cliente es una parte importante de la cultura organizacional. Una buena atención al cliente puede mejorar la imagen de la empresa y aumentar la fidelidad de los clientes. Sin embargo, una mala atención al cliente puede dañar la reputación de la empresa y reducir las ventas. Por lo tanto, es importante que la empresa tome medidas para mejorar el servicio al cliente y garantizar la satisfacción de los clientes.

Tabla No. 6

Variable	Positiva	Negativa
Seguridad	75	25
Privacidad	65	35
Calidad de servicio	55	45
Atención al cliente	45	55
Imagen de la empresa	35	65
Reputación	25	75

Tabla No. 7

Imagen de la Empresa

La imagen de la empresa es una parte importante de la cultura organizacional. Una buena imagen de la empresa puede mejorar la reputación de la empresa y aumentar la fidelidad de los clientes. Sin embargo, una mala imagen de la empresa puede dañar la reputación de la empresa y reducir las ventas. Por lo tanto, es importante que la empresa tome medidas para mejorar la imagen de la empresa y garantizar la satisfacción de los clientes.

Tabla No. 8

Variable	Positiva	Negativa
Seguridad	75	25
Privacidad	65	35
Calidad de servicio	55	45
Atención al cliente	45	55
Imagen de la empresa	35	65
Reputación	25	75

Tabla No. 9

Reputación

La reputación de la empresa es una parte importante de la cultura organizacional. Una buena reputación de la empresa puede mejorar la imagen de la empresa y aumentar la fidelidad de los clientes. Sin embargo, una mala reputación de la empresa puede dañar la imagen de la empresa y reducir las ventas. Por lo tanto, es importante que la empresa tome medidas para mejorar la reputación de la empresa y garantizar la satisfacción de los clientes.

Tabla No. 10

Variable	Positiva	Negativa
Seguridad	75	25
Privacidad	65	35
Calidad de servicio	55	45
Atención al cliente	45	55
Imagen de la empresa	35	65
Reputación	25	75

Tabla No. 11

Calidad de Servicio

La calidad de servicio es una parte importante de la cultura organizacional. Una buena calidad de servicio puede mejorar la imagen de la empresa y aumentar la fidelidad de los clientes. Sin embargo, una mala calidad de servicio puede dañar la imagen de la empresa y reducir las ventas. Por lo tanto, es importante que la empresa tome medidas para mejorar la calidad de servicio y garantizar la satisfacción de los clientes.

Tabla No. 12

Variable	Positiva	Negativa
Seguridad	75	25
Privacidad	65	35
Calidad de servicio	55	45
Atención al cliente	45	55
Imagen de la empresa	35	65
Reputación	25	75

Tabla No. 13

Atención al Cliente

La atención al cliente es una parte importante de la cultura organizacional. Una buena atención al cliente puede mejorar la imagen de la empresa y aumentar la fidelidad de los clientes. Sin embargo, una mala atención al cliente puede dañar la imagen de la empresa y reducir las ventas. Por lo tanto, es importante que la empresa tome medidas para mejorar la atención al cliente y garantizar la satisfacción de los clientes.

Tabla No. 14

Variable	Positiva	Negativa
Seguridad	75	25
Privacidad	65	35
Calidad de servicio	55	45
Atención al cliente	45	55
Imagen de la empresa	35	65
Reputación	25	75

Tabla No. 15

Imagen de la Empresa

La imagen de la empresa es una parte importante de la cultura organizacional. Una buena imagen de la empresa puede mejorar la reputación de la empresa y aumentar la fidelidad de los clientes. Sin embargo, una mala imagen de la empresa puede dañar la reputación de la empresa y reducir las ventas. Por lo tanto, es importante que la empresa tome medidas para mejorar la imagen de la empresa y garantizar la satisfacción de los clientes.

Tabla No. 16

Variable	Positiva	Negativa
Seguridad	75	25
Privacidad	65	35
Calidad de servicio	55	45
Atención al cliente	45	55
Imagen de la empresa	35	65
Reputación	25	75

Tabla No. 17

Reputación

La reputación de la empresa es una parte importante de la cultura organizacional. Una buena reputación de la empresa puede mejorar la imagen de la empresa y aumentar la fidelidad de los clientes. Sin embargo, una mala reputación de la empresa puede dañar la imagen de la empresa y reducir las ventas. Por lo tanto, es importante que la empresa tome medidas para mejorar la reputación de la empresa y garantizar la satisfacción de los clientes.

Tabla No. 18

Variable	Positiva	Negativa
Seguridad	75	25
Privacidad	65	35
Calidad de servicio	55	45
Atención al cliente	45	55
Imagen de la empresa	35	65
Reputación	25	75

Tabla No. 19

Calidad de Servicio

La calidad de servicio es una parte importante de la cultura organizacional. Una buena calidad de servicio puede mejorar la imagen de la empresa y aumentar la fidelidad de los clientes. Sin embargo, una mala calidad de servicio puede dañar la imagen de la empresa y reducir las ventas. Por lo tanto, es importante que la empresa tome medidas para mejorar la calidad de servicio y garantizar la satisfacción de los clientes.

Tabla No. 20

Variable	Positiva	Negativa
Seguridad	75	25
Privacidad	65	35
Calidad de servicio	55	45
Atención al cliente	45	55
Imagen de la empresa	35	65
Reputación	25	75

Tabla No. 21

Atención al Cliente

La atención al cliente es una parte importante de la cultura organizacional. Una buena atención al cliente puede mejorar la imagen de la empresa y aumentar la fidelidad de los clientes. Sin embargo, una mala atención al cliente puede dañar la imagen de la empresa y reducir las ventas. Por lo tanto, es importante que la empresa tome medidas para mejorar la atención al cliente y garantizar la satisfacción de los clientes.

Tabla No

4.3.Publicación de Resultados en los Murales.



4.4. Comunicación haciendo la Convocatoria a la Socialización de la Encuesta de Clima.


GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
**DIRECCIÓN GENERAL DE EMBELLECIMIENTO
DE CARRETERAS Y AVENIDAS DE CIRCUNVALACIÓN**

CIRCULAR

RRHH/795/kdlc

A: Todo el Personal

Asunto: **Socialización De Resultados De La Encuesta De Clima**

Fecha : 27 abril del 2021

Después de extenderles un Cordial Saludo, les informamos que siguiendo con nuestras metas establecidas para continuar mejorando y logrando lo establecido por el SISMAP. Se le invita a una convocatoria sobre la **Socialización De Resultados De La Encuesta De Clima Organizacional**, la cual se efectuará este próximo **jueves 29 de abril del 2021 a las 10:00 am en el Auditorio de la Institución**, es imprescindible su presencia.

Atentamente,


Elic. Roberta Castaños
Encargada del Departamento de Recursos Humanos

RC/kdle.



Carretera Mella Km 9 ½. Santo Domingo Este, República Dominicana.
Tel.: (829) 594-2963 • Fax: (809) 594-3020 • www.digecac.gob.do • info@dge.gov.do

4.5. Lista de asistencia Socialización Resultados Encuesta de Clima.

1. 046

ORGANISMO GENERAL DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y APOYOS DE LA COMUNIDAD
CIRCUNVALACIÓN
Socialización de los Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional

Nombre	Identificación	Correo	Región	Asistencia
1. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
2. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
3. Jara J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
4. Jara J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
5. Jara J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
6. Jara J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
7. Jara J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
8. Jara J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
9. Jara J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
10. Jara J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
11. Jara J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
12. Jara J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
13. Jara J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
14. Jara J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
15. Jara J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió

Hoja de registro de participantes en reuniones y eventos.

2. 046

16. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
17. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
18. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
19. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
20. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
21. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
22. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
23. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
24. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
25. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
26. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
27. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
28. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
29. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió
30. Carlos J. Jara	001-085838	carlos.jara@digecac.gob.ec	Quito	Asistió



Hoja de registro de participantes en reuniones y eventos.

4.6.Fotografía, Socialización Resultados Encuesta de Clima.



4.7. Lista de asistencia Elaboración Plan de Mejora (Encuesta de Clima).

 DIRECCIÓN GENERAL DE EMBELLECIMIENTO DE CARRETERAS Y AVENIDAS DE COLOMBIA	Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación Registro de Participación ✓	Versión 1ra, 2021 Página 1 de 1
---	---	---

Nombre Actividad: Elaboración del borrador del Plan de Mejora de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional Coordinado por: Analista de Desarrollo Organizacional Responsable: Depto. de Recursos Humanos Involucrados: Depto. Administrativo-Financiero, Depto. de Planificación y Desarrollo, División de Calidad y Desarrollo Institucional.	Fecha 18/05/2021 Lugar: Auditorio	Tipo ☒ Interna ☐ Externa
---	---	--

No.	Nombre y Apellido	Cédula	Departamento/Área	Cargo	Teléfono	Correo
1	Denis M. Leiva	001-0530583-2	Planificación	Analista	829-330-8238	DenysLeiva@dmh.gov.co
2	Graciela A. Colón	223-0060907-8	Planificación	Analista	829-657-6294	GracielaColon@dmh.gov.co
3	Graciela Camacho	402-0040072-5	Planificación	Encargada	829-267-9836	GracielaCamacho@dmh.gov.co
4	Reynaldo Cortés	001-054407-0	Recursos Humanos	Encargado	829-330-9059	ReynaldoCortes@dmh.gov.co
5	Yonier Lirio	001-0551457-1	Financiero	Sub-Director	829-330-5712	YonierLirio@dmh.gov.co
6						
7						
8						
9						

4.8. Plan de Mejora Encuesta de Clima.

ANEXO 1. Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional 2021-2022															
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA															
DIRECCIÓN GENERAL DE EMBELLECIMIENTO DE CARRETERAS Y AVENIDAS DE CIRCUNVALACIÓN															
DGE/706/AR															
Señor Darío Castillo Lago Ministro de Administración Pública Su Despacho.				Atención: Guadalupe Soa Vera Directora de Gestión del Cambio			9 de junio de 2021								
Distinguido Ministro:															
Continuando le remito el Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional correspondiente al Plan de Mejora del Clima Organizacional 2021-2022 de la Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación (DGE/706/AR) con el fin de fortalecer las áreas de mejora identificadas en la encuesta de clima laboral aplicada en el presente año.															
Cabe resaltar, que para la elaboración de este plan de acción designamos un comité de trabajo integrado por colaboradores de las diferentes áreas y el Comité de Calidad, garantizando así una mayor efectividad del proceso.															
En lo adelante, estaremos remitiéndole los informes correspondientes a los avances del referido plan.															
Sin otro particular por el momento,															
Atentamente,															
 Sr. Antonio Iván Rodríguez Director General AUN/ara				 10 JUN 2021 RECIBIDO			 10 JUN 2021 RECIBIDO								
Aunque Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional 2021-2022															
Carretera Mella Km 9 1/2, Santo Domingo Este, República Dominicana Tel.: (809) 594-2983 • Fax: (809) 594-3020 • www.dgecar.gov.do • info@dgecar.gov.do															

Objetivo del Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional 2021-2022	Área de Responsabilidad	Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsable	Estado	Observaciones
Mejorar la comunicación interna y externa de la DGE/706/AR.	Comunicación	Elaboración de un plan de comunicación que incluya la creación de un canal de comunicación interno y externo.	15/06/21	30/06/21	Guadalupe Soa Vera	En proceso	Se ha iniciado la elaboración del plan de comunicación.
Mejorar la capacitación y desarrollo de los colaboradores.	Recursos Humanos	Elaboración de un plan de capacitación y desarrollo que incluya la creación de un canal de capacitación y desarrollo.	15/06/21	30/06/21	Guadalupe Soa Vera	En proceso	Se ha iniciado la elaboración del plan de capacitación y desarrollo.
Mejorar la evaluación y seguimiento de los resultados.	Evaluación	Elaboración de un plan de evaluación y seguimiento que incluya la creación de un canal de evaluación y seguimiento.	15/06/21	30/06/21	Guadalupe Soa Vera	En proceso	Se ha iniciado la elaboración del plan de evaluación y seguimiento.

Objetivo del Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional 2021-2022	Área de Responsabilidad	Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsable	Estado	Observaciones
Mejorar la comunicación interna y externa de la DGE/706/AR.	Comunicación	Elaboración de un plan de comunicación que incluya la creación de un canal de comunicación interno y externo.	15/06/21	30/06/21	Guadalupe Soa Vera	En proceso	Se ha iniciado la elaboración del plan de comunicación.
Mejorar la capacitación y desarrollo de los colaboradores.	Recursos Humanos	Elaboración de un plan de capacitación y desarrollo que incluya la creación de un canal de capacitación y desarrollo.	15/06/21	30/06/21	Guadalupe Soa Vera	En proceso	Se ha iniciado la elaboración del plan de capacitación y desarrollo.
Mejorar la evaluación y seguimiento de los resultados.	Evaluación	Elaboración de un plan de evaluación y seguimiento que incluya la creación de un canal de evaluación y seguimiento.	15/06/21	30/06/21	Guadalupe Soa Vera	En proceso	Se ha iniciado la elaboración del plan de evaluación y seguimiento.

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara

Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez AUN/ara
Atención: Sr. Antonio Iván Rodríguez A

5. Obtener matriz de riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.

5.1. Matriz de Riesgos y Oportunidades Área Financiera.

DEBILIDADES:	AMENAZAS:	OPORTUNIDADES:
1.- Alta Dependencia Externa en la ejecución de las labores (Ministerio de Administración Pública (MAP), Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Comisión General de la República (CGR) y Tesorería Nacional (TN)). 2.- Ausencia de un Sistema Operativo Contable propio, que garantice el correcto registro y control de las operaciones financieras contables. 3.- Personal nuevo con poca capacitación o experiencia en el manejo de los sistemas financieros contables (SIGEC, SIAB SASP). 4.- Espacio insuficiente para "Archivo Muerto" de los documentos contables financieros. 5.- Activo Fijo no "Sancado" con la existencia física de los mismos. 6.- Alta dependencia Tecnológica gubernamental de la comunicación (Correos) 7.- Baja capacidad de almacenamiento electrónico de Datos. 8.- Ausencia de control efectivo (Diagrama de Flujos) de las documentaciones contables financieras. 9.- Ausentismo laboral del personal.	1.- Reducción presupuestaria por ejecución financiera deficiente con relación al Presupuesto Operativo. 2.- Pérdida de información por almacenamiento electrónico inadecuado. 3.- Incumplimiento de Metas Trimestrales 4.- Pérdida de documentos Financieros contables. 5.- Incomunicación Electrónica con el sector gobierno. 6.-	1.- Reducción de la dependencia tecnológica (Harding) de las Instituciones gubernamentales a través del sector privado (Cloud-Internet). 2.- Implementar programa de Capacitación del personal nuevo en los diferentes plataformas financieras contables gubernamentales (SIGEC, SIAB SASP). 3.- Otorgar Sistema Contable Operativo independiente para uso interno, que garantice el correcto registro y control de las operaciones financieras contables. 4.- Realizar acuerdo inter Institucionales que garantice la obtención de recursos materiales (Herramientas, Equipos, Capacitación de personal).

Atentamente,
Lic. Yohi R. Mateo L.
Sub-Dirección Financiera
Calle 10 de Agosto No. 240 P.O. Box 900-200-4199
Correo: matemat@digecac.gob.do

DIRECCIÓN GENERAL DE EMPELLECAMIENTO DE CARRITERAS Y AVENIDAS DE CIRCUNVALACIÓN DEL PAÍS
DIGECAC

02 de junio 2021.

CDF-01-0621

Señora
Angela Camilo
Encargada de Planificación

Estimada Angela: De acuerdo a su solicitud, remito el resumen del análisis FODA realizado al área Financiera

Como es de conocimiento general, las funciones de la Dirección Financiera son: Programar, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar, evaluar y controlar las labores financieras, contables, de control y ejecución del presupuesto en lo referente al uso de los recursos asignados en la Ley de Ingresos y Gastos.

El objetivo primario del análisis FODA consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado será capaz de afrontar los cambios y las turbulencias en el contexto, (oportunidades y amenazas) a partir de sus fortalezas y debilidades internas.

Partiendo de este concepto, en el Área Financiera podemos enumerar las siguientes:

FORTALEZAS:

1.- Aumento de RD\$ 100,000,000.00 (Cien millones de pesos dominicanos) en el Presupuesto del año 2021 con relación al 2020.

2.- Asignación y Control de la Ejecución y Seguimiento periódico de las operaciones Contables Financieras.

3.- Trabajo en Equipo.

4.- Compromiso con los objetivos del área e institucionales.

5.- Sentido de la Responsabilidad.

6.- Calidad del Trabajo.

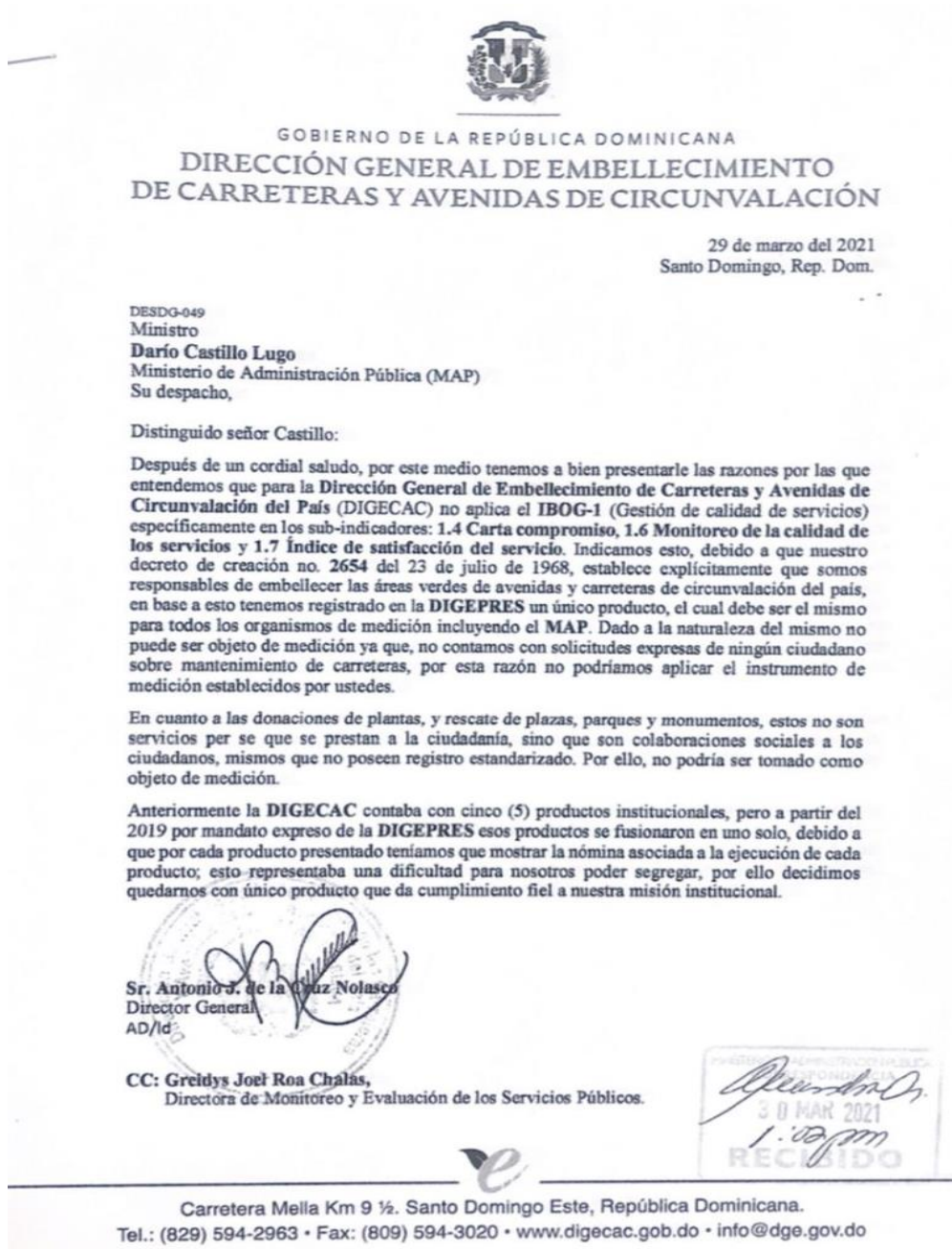
7.- Estructura Presupuestaria Claramente definida.

6. 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 de género y de diversidad, etc.).

Se realizaron las gestiones de lugar para realizar las encuestas y dar cumplimiento a este Ítems, pero tomando en consideración la naturaleza de las funciones de la Dirección General de Embellecimiento de Avenidas y Carretera de Circunvalaciones de Circunvalaciones del País, el Ministerio de Administración Pública (MAP), nos otorgó el No aplica para los Indicadores que se encargan de medir la satisfacción.

Evidencia:

6.1.Comunicación Explicando, la Naturaleza de Nuestros Servicios.




GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
**DIRECCIÓN GENERAL DE EMBELLECIMIENTO
DE CARRETERAS Y AVENIDAS DE CIRCUNVALACIÓN**

29 de marzo del 2021
Santo Domingo, Rep. Dom.

DESDG-049
Ministro
Darío Castillo Lugo
Ministerio de Administración Pública (MAP)
Su despacho,

Distinguido señor Castillo:

Después de un cordial saludo, por este medio tenemos a bien presentarle las razones por las que entendemos que para la Dirección General de Embellecimiento de Carreteras y Avenidas de Circunvalación del País (DIGECAC) no aplica el IBOG-1 (Gestión de calidad de servicios) específicamente en los sub-indicadores: 1.4 Carta compromiso, 1.6 Monitoreo de la calidad de los servicios y 1.7 Índice de satisfacción del servicio. Indicamos esto, debido a que nuestro decreto de creación no. 2654 del 23 de julio de 1968, establece explícitamente que somos responsables de embellecer las áreas verdes de avenidas y carreteras de circunvalación del país, en base a esto tenemos registrado en la DIGEPRES un único producto, el cual debe ser el mismo para todos los organismos de medición incluyendo el MAP. Dado a la naturaleza del mismo no puede ser objeto de medición ya que, no contamos con solicitudes expresas de ningún ciudadano sobre mantenimiento de carreteras, por esta razón no podríamos aplicar el instrumento de medición establecidos por ustedes.

En cuanto a las donaciones de plantas, y rescate de plazas, parques y monumentos, estos no son servicios per se que se prestan a la ciudadanía, sino que son colaboraciones sociales a los ciudadanos, mismos que no poseen registro estandarizado. Por ello, no podría ser tomado como objeto de medición.

Anteriormente la DIGECAC contaba con cinco (5) productos institucionales, pero a partir del 2019 por mandato expreso de la DIGEPRES esos productos se fusionaron en uno solo, debido a que por cada producto presentado teníamos que mostrar la nómina asociada a la ejecución de cada producto; esto representaba una dificultad para nosotros poder segregar, por ello decidimos quedarnos con único producto que da cumplimiento fiel a nuestra misión institucional.


Sr. Antonio J. de la Cruz Nolasco
Director General
AD/Id

CC: Greidys Joel Roa Chálas,
Directora de Monitoreo y Evaluación de los Servicios Públicos.


RECIBIDO



Carretera Mella Km 9 ½. Santo Domingo Este, República Dominicana.
Tel.: (829) 594-2963 • Fax: (809) 594-3020 • www.digecac.gob.do • info@dge.gov.do

6.2. Comunicación de No Aplica emitida Por el Map.


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

19 de mayo del 2021
Santo Domingo, R. D.

0017503

Señor
Antonio J. De La Cruz Nolasco
Director General
Dirección General de Embellecimiento de Avenidas y Carreteras de Circunvalación del País
Su Despacho

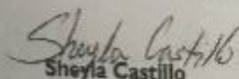
Distinguido Sr. De La Cruz:

En respuesta a su solicitud de elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, le informamos que, según los requerimientos de la metodología existente en el Programa Carta Compromiso al Ciudadano, la Dirección General de Embellecimiento de Avenidas y Carreteras de Circunvalación del País (DIGECAC), no aplica para la implementación de esta herramienta.

También hacemos de su conocimiento, que el indicador 01.04 correspondiente a Carta Compromiso dentro del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública – SISMAP, no tendrá ningún peso dentro de la valoración general de la institución, por lo tanto, no afectará la puntuación final.

Agradecemos su interés por garantizar la prestación de servicios de calidad a través de la aplicación de la Carta Compromiso. Aprovechamos la ocasión para reiterar nuestro apoyo en cualquier otro proyecto bajo la rectoría de este Ministerio.

Atentamente,


Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos

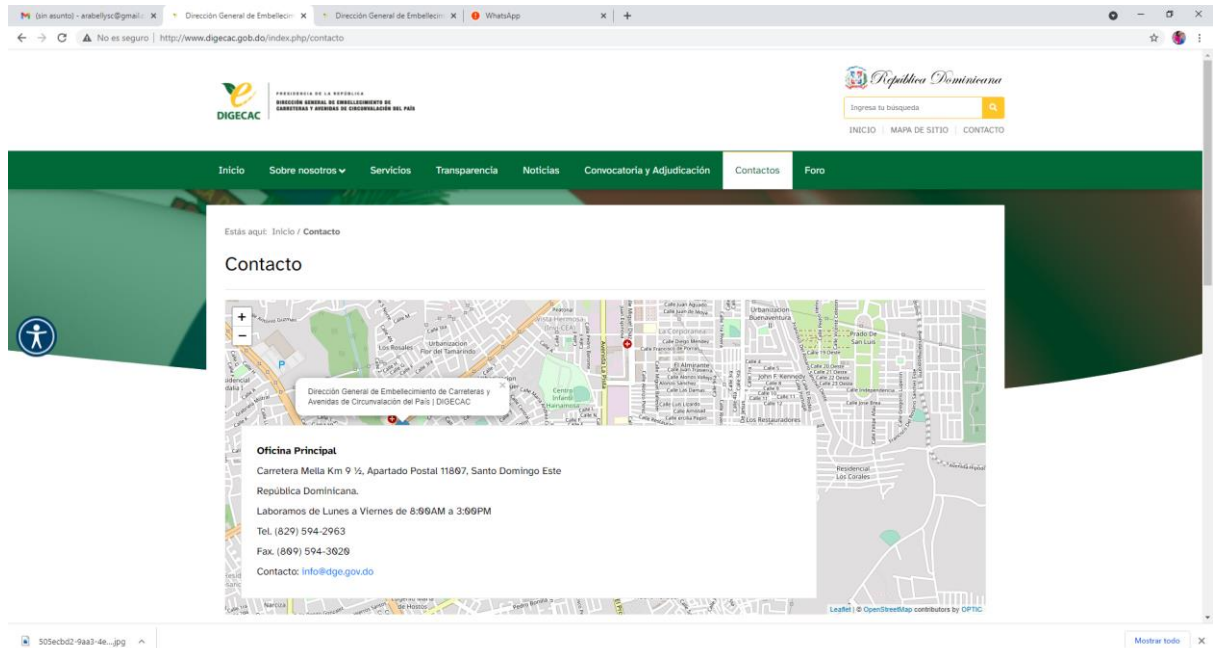
SC/DDMSP
DDMSP-21-0372



Avenida 27 de Febrero 419 El Millán II Santo Domingo - República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 MAP.GOB.DO

7. Colocar de forma visible al cliente el horario de atención de los servicios.

7.1. Página Web.



8. Colocar de forma visible al cliente el tiempo de espera para prestar el servicio.

9. Colocar de forma visible el costo de los servicios.

10. Hacer visible la información sobre la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.

Los subcriterios del 8, 9 y 10 se responden a continuación con la Carta de No Aplica para Carta Compromiso, ya que no tenemos clientes/usuarios definidos propiamente, por ende, tampoco brindamos un servicio destinado a ciudadanos en específico.

"Avanzamos para ti"

19 de mayo del 2021
Santo Domingo, R. D.

0017503

Señor
Antonio J. De La Cruz Nolasco
Director General
Dirección General de Embellecimiento de Avenidas y Carreteras de Circunvalación del País
Su Despacho

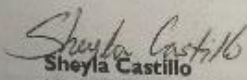
Distinguido Sr. De La Cruz:

En respuesta a su solicitud de elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, le informamos que, según los requerimientos de la metodología existente en el Programa Carta Compromiso al Ciudadano, la Dirección General de Embellecimiento de Avenidas y Carreteras de Circunvalación del País (DIGECAC), no aplica para la implementación de esta herramienta.

También hacemos de su conocimiento, que el indicador 01.04 correspondiente a Carta Compromiso dentro del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública – SISMAP, no tendrá ningún peso dentro de la valoración general de la institución, por lo tanto, no afectará la puntuación final.

Agradecemos su interés por garantizar la prestación de servicios de calidad a través de la aplicación de la Carta Compromiso. Aprovechamos la ocasión para reiterar nuestro apoyo en cualquier otro proyecto bajo la rectoría de este Ministerio.

Atentamente,


Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



SC/DDMSP
DDMSP-21-0372

11. Lista de Evidencias.

1. Comprometer a los colaboradores con el Marco Estratégico Institucional a fin de alcanzar visión y misión revisadas.

- 1.1. Fotografías de la Reunión.
- 1.2. Lista de Asistencia de Reunión.
- 1.3. Filosofía Institucional (sin Modificar).
- 1.4. Filosofía Institucional Modificada.
- 1.5. Murales.
- 1.6. Página web con evidencia:

2. Crear el concepto de marketing para productos y servicios, centrado en los grupos de interés.

- 2.1. Fotos Reunión.
- 2.2. Lista de Asistencia, Creación de Eslogan.
- 2.3. Murales.
- 2.4. Puerta de los Departamentos

3. Hacer un debate sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.

- 3.1. Fotos de la Reunión.
- 3.2. Lista de asistencia.
- 3.3. Procesos Innovados y Modernizados.

4. Conseguir la opinión de los empleados para mejorar la calidad de los servicios.

- 4.1. Resultados de la Encuesta de Clima.
- 4.2. Estudio Opinión Encuesta de Clima.
- 4.3. Publicación de Resultados en los Murales.
- 4.4. Convocatoria a la Socialización Resultados Encuesta de Clima.
- 4.5. Lista de asistencia Socialización Resultados Encuesta de Clima.
- 4.6. Fotos Socialización Resultados Encuesta de Clima.
- 4.7. Lista de Asistencia Elaboración Plan de Mejora (Encuesta de Clima).
- 4.8. Plan de Mejora Encuesta de Clima.

5. Obtener matriz de riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.

5.1.matriz de riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.

6. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos de género y de diversidad, etc.).

6.1.Solicitud de Analista al Map.

6.2. Comunicación de No Aplica emitida Por el Map.

7. Colocar de forma visible al cliente el horario de atención de los servicios.

7.1. Página Web.

7.2. Entrada de la Institución.

8. Colocar de forma visible al cliente el tiempo de espera para prestar el servicio.

8.1.Comunicación de No Aplica emitida Por el Map.

9. Colocar de forma visible el costo de los servicios.

9.1.Comunicación de No Aplica emitida Por el Map.

10. Hacer visible la información sobre la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.

10.1. Comunicación de No Aplica emitida Por el Map.

Elaborado por: Departamento de Planificación y Desarrollo.