



SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA 2022

**OFICINA DE LA
DEFENSA CIVIL**

Contenido

I. Objetivo	3
II. Antecedentes	3
III. Alcance	3
IV. Metodología	3
V. Resultados	5
VI. Recomendaciones	12
VII. Conclusión	13
VIII. Anexos	14

I. Objetivo

Presentar los resultados del cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Mejora Institucional 2022.

II. Antecedentes

En cumplimiento a las disposiciones del Decreto Núm. 211-10, durante el año 2021 el Comité de Calidad realizó el autodiagnóstico institucional bajo el Modelo Marco Común de Evaluación -Modelo CAF por sus siglas en inglés-, que concluyó en el Plan de Mejora Institucional a ser ejecutado entre febrero y diciembre de 2022. Dicho lo anterior, cabe aclarar que producto de un cambio en la gestión, la ejecución del plan se vio afectada, teniendo así que reprogramar la ejecución de este plan, se inició en febrero de 2022, por lo que el primer informe se estará remitiendo en el mes de agosto, partiendo del momento que inició la ejecución.

La obligatoriedad de realizar autodiagnósticos CAF y disponer de planes de mejora para el sector público dominicano se refleja en los indicadores No. 1 y 2 del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), con vigencia de un año respectivamente.

El Plan de Mejora Institucional 2022 se realizó con la participación de los miembros del comité de calidad de la Oficina de Defensa Civil y de acuerdo con las debilidades identificadas en la matriz CAF. A los seis meses de la puesta en ejecución este plan, se elabora el presente informe de seguimiento, en el cual se evidencian las acciones realizadas a la fecha y su impacto en la mejora institucional.

III. Alcance

La evaluación de los avances del Plan de Mejora abarca el análisis de las seis (6) acciones de mejora que están contenidas en el mismo, a ser ejecutadas por las áreas misionales y de apoyo de la Oficina de Defensa Civil.

IV. Metodología

Para la realización de este informe se partió de una plantilla, para medir los niveles de avances que van a escala desde 0%, 25%, 50%, 75% y 100%, de acuerdo con el grado de cumplimiento de las tareas pautadas para el logro de los objetivos.

El Departamento de Recursos Humanos, tiene a su cargo la responsabilidad de analizar periódicamente las evidencias mostradas por los responsables de las ejecutorias y elaborar un informe con el estado del cumplimiento, a los fines de garantizar que se movilice la ejecución pertinente del plan. Los informes son presentados al Comité de Calidad, que a su vez participa en el seguimiento a las acciones de mejora, aunque de manera particular, el informe anual es remitido de manera física al Ministerio de Administración Pública.

En el resumen del nivel de cumplimiento se muestra una tabla que identifican con colores el estado de los indicadores de cumplimiento del plan de mejora, el mismo se interpreta de la siguiente manera: Rojo entre el 0-25% en amarillo entre 26-79% y en verde a partir de 80%.

V. Resultados

Mejora No.1		Agosto-October 2022
CRITERIO 3:	PERSONAS	
SUBCRITERIO 3.2.	Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	
Área de Mejora:	No hemos realizado designaciones de mentores para cada área de la institución. No hemos realizado talleres para la formación de mentores para cada área de la institución.	
Acción de Mejora:	Designar mentores para cada área de la institución. Realizar actividades de capacitación de mentores para cada área de la Institución.	
Objetivo:	Crear una masa crítica de mentores para guiar a cada servidor de la institución en el ejercicio de sus funciones.	
Responsable ejecución:	Dpto. De Recursos Humanos	
ACTIVIDADES	ESTADO <input checked="" type="checkbox"/> REALIZADO <input type="checkbox"/> NO REALIZADO	COMENTARIOS
1.Designar a través de memorándum a cada mentor de la institución por área.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2. Realizar charlas y/o talleres sobre mentoring	<input checked="" type="checkbox"/>	
Responsable Seguimiento: Comité de Calidad		
Estado de Acción	100%	
Evidencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Memorandum que designa cada Mentor. • Listado de talleres • Capturas de pantallas de taller virtual. • Fotografías de taller presencial. 	
Mejora No.2		Febrero-Agosto 2022
CRITERIO 4:	ALIANZAS Y RECURSOS	
SUBCRITERIO 4.1	Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	

Área de Mejora:	No se evidencia la existencia de una política de retroalimentación de las ejecuciones de las alianzas o colaboraciones para monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. No se evidencia la existencia un cuadro de mando de las ejecuciones de las alianzas o colaboraciones para monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	
Acción de Mejora:	Elaborar políticas para el monitoreo y evaluación de las alianzas o colaboraciones. Elabora cuadros de mando para el monitoreo y evaluación de las alianzas o colaboraciones.	
Objetivo:	Mejorar el nivel de conocimiento de la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	
Responsable de la ejecución	Dirección Ejecutiva / Departamento Administrativo y Financiero / Planificación y Desarrollo.	
ACTIVIDADES	ESTADO <input checked="" type="checkbox"/> REALIZADO <input type="checkbox"/> NO REALIZADO	COMENTARIOS
Crear una política de las ejecuciones desde las alianzas o colaboraciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Crear un cuadro de mando	<input checked="" type="checkbox"/>	
Crear un cuadro de mando	<input checked="" type="checkbox"/>	
Inventariar las alianzas o colaboraciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Evaluar el nivel de implementación y resultado de cada acuerdo o colaboración	<input checked="" type="checkbox"/>	
Responsable Seguimiento: Comité de Calidad		
Estado de Acción:	100%	
Evidencia:		
<ul style="list-style-type: none"> • Política elaborada. • Procedimiento de alianza y colaboración. • Matriz de cuadro de mando elaborada. • Inventario de las alianzas y/o acuerdos de colaboraciones. • Informe de análisis de resultados de implementación. 		
Mejora No.3		Febrero-Agosto 2022
CRITERIO 4:	ALIANZAS Y RECURSOS	
SUBCRITERIO 4.4	Gestionar la información y el conocimiento.	

Área de Mejora:	No se ha desarrollado canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).
Acción de Mejora:	Desarrollar canales internos para difundir la información a todo el personal.
Objetivo:	Incrementar el flujo de información entre los servidores, de una manera segura y eficiente.
Responsable de la ejecución	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / Departamento Financiero

ESTADO		
ACTIVIDADES	<input checked="" type="checkbox"/> REALIZADO	COMENTARIOS
	<input type="checkbox"/> NO REALIZADO	

Crear una plataforma para el intercambio de información interna	<input checked="" type="checkbox"/>	
---	-------------------------------------	--

Responsable Seguimiento: Comité de Calidad

Estado de Acción:	100 %
--------------------------	--------------

Evidencia:

- Imágenes de pantallas utilizadas para el intercambio de información interna.
- Intercom, para difundir información internamente.
- Grupos de Whatsapp a través de flotas internas.

Mejora No.4	Febrero-Agosto 2022
--------------------	----------------------------

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

SUBCRITERIO 4.5 Gestionar la tecnología.

Área de Mejora: No se ha evaluado el impacto socioeconómico de las tecnologías de la información y la comunicación.

Acción de Mejora: Desarrollar un instrumento de evaluación del impacto socioeconómico de las tecnologías de la información y la comunicación.

Objetivo: Incrementar el nivel de conocimiento sobre el impacto socioeconómico de las tecnologías de la información y la comunicación.

Responsable de la ejecución Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

ESTADO		
ACTIVIDADES	<input checked="" type="checkbox"/> REALIZADO	COMENTARIOS
	<input type="checkbox"/> NO REALIZADO	

Elaborar un instrumento para la captura de información sobre el impacto socioeconómico de las tecnologías de la información y la comunicación.	<input checked="" type="checkbox"/>	
--	-------------------------------------	--

Responsable Seguimiento: Comité de Calidad

Estado de Acción:	100%
--------------------------	-------------

Evidencia:

- Instrumento de captura de información.
- Informe del impacto económico generado de las tecnologías de la información y comunicación.

Mejora No.5	Febrero-Agosto 2022
--------------------	----------------------------

CRITERIO 5:	PROCESOS
SUBCRITERIO 5.2	Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.
Área de Mejora:	No contamos con políticas de suministro de información en diferentes formatos: en papel, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).
Acción de Mejora:	Promover la accesibilidad a la ciudadanía de documentos en varios formatos de idioma, Español/ Inglés.
Objetivo:	Disponer de documentos en varios formatos de idioma, Español/ Inglés.
Responsable de la ejecución	Departamento de Comunicaciones / Departamento Tecnología de la Información y Comunicación

ESTADO		
ACTIVIDADES	<input checked="" type="checkbox"/> REALIZADO <input type="checkbox"/> NO REALIZADO	COMENTARIOS

Crear herramientas de divulgación de la información en varios formatos.	<input checked="" type="checkbox"/>	La pagina web se puede traducir a cualquier idioma.
---	-------------------------------------	---

Responsable Seguimiento: Comité de Calidad

Estado de Acción:	100%
--------------------------	-------------

- Evidencia:**
- Pagina Web de la Institución <https://defensacivil.gob.do/> Presenta la opción de diferentes idiomas.
 - Imágenes de firma de Alianza entre el Instituto Nacional de Formación de Interprete de Lengua de Señas y Defensa Civil.

Mejora No.6	Febrero-Agosto 2022
--------------------	----------------------------

CRITERIO 6:	RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES
SUBCRITERIO 6.1	Mediciones de la percepción.
Área de Mejora:	No se cuenta con un mecanismo para el involucramiento y participación de los ciudadanos en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
Acción de Mejora:	Emplear un mecanismo donde los ciudadanos puedan hacer recomendaciones respecto a los servicios de la Defensa Civil.
Objetivo:	Disponer de una interacción fiable y segura con los ciudadanos que desean colaborar con su opinión sobre la mejora de los servicios de la institución
Responsable de la ejecución	Departamento de Comunicaciones / Departamento Tecnología de la Información y Comunicación

ESTADO		
ACTIVIDADES	<input checked="" type="checkbox"/> REALIZADO	COMENTARIOS

☐ NO REALIZADO		
Crear un instrumento Web para la interacción con los ciudadanos sobre aspectos de mejoras de los servicios de la institución.	☒	
Responsable Seguimiento: Comité de Calidad		
Estado de Acción:		100%
Evidencia:		
<ul style="list-style-type: none"> Imágenes de buzón físico en la institución. Sistema de administración de quejas, sugerencias, reclamaciones y denuncias, línea 311. Foro en las redes sociales. Encuesta de satisfacción al usuario. 		
Mejora No.7		Agosto-octubre 2022
CRITERIO 7:	RESULTADOS EN LAS PERSONAS	
SUBCRITERIO 7.2	Mediciones del desempeño	
Área de Mejora:	No se han realizado capacitaciones orientadas a mejorar el servicio al ciudadano.	
Acción de Mejora:	Realizar capacitaciones orientadas a mejorar el servicio al cliente/ciudadano.	
Objetivo:	Fortalecer las capacidades del personal de la Defensa Civil para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.	
Responsable de la ejecución	Departamento de Recursos Humanos / Departamento Financiero.	
ESTADO		
ACTIVIDADES	☒ REALIZADO ☐ NO REALIZADO	COMENTARIOS
Solicitar capacitación	☒	
Efectuar la capacitación	☒	
Responsable Seguimiento: Comité de Calidad		
Estado de Acción:		100 %
Evidencia:		
<ul style="list-style-type: none"> Listado de participantes. Certificados emitidos. 		
Mejora No.8		Agosto-Octubre 2022
CRITERIO 8:	RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	
SUBCRITERIO 8.1	Mediciones de percepción.	

Área de Mejora:	No se cuenta con una base de conocimiento que evidencie el impacto económico de las actividades de la institución en la sociedad.
Acción de Mejora:	Desarrollar un instrumento de medición del impacto económico de las actividades de la institución en la sociedad.
Objetivo:	Mejorar el nivel de conocimiento sobre el impacto económico de las actividades de la institución en la sociedad.
Responsable de la ejecución	Dpto. Planificación y Desarrollo /Departamento de Comunicaciones

ESTADO		
ACTIVIDADES	<input checked="" type="checkbox"/> REALIZADO <input type="checkbox"/> NO REALIZADO	COMENTARIOS
Elaborar un instrumento de medición del impacto económico de las actividades de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>	
Implementar el instrumento de medición	<input checked="" type="checkbox"/>	
Socializar los resultados de la medición	<input checked="" type="checkbox"/>	

Responsable Seguimiento: Comité de Calidad

Estado de Acción: 85%

Evidencia:

- Instrumento de medición

Mejora No.9 **Febrero-Agosto 2022**

CRITERIO 8:	RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
SUBCRITERIO 8.1	Mediciones de percepción.
Área de Mejora:	No se ha medido a la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada.
Acción de Mejora:	Cuantificar la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada.
Objetivo:	Medir la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada.
Responsable de la ejecución	Dpto. de RRHH

ESTADO		
ACTIVIDADES	<input checked="" type="checkbox"/> REALIZADO <input type="checkbox"/> NO REALIZADO	COMENTARIOS
Elaborar encuestas.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cuantificar los resultados de las encuestas.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Comentarios:		

Responsable Seguimiento: Comité de Calidad		
Estado de Acción:		100%
Evidencia: Informe de la encuesta de satisfacción 2022.		
Mejora No.10		Febrero-Agosto 2022
CRITERIO 8:	RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	
SUBCRITERIO 8.2	No se han medido las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.	
Área de Mejora:	Cuantificar las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.	
Acción de Mejora:	Cuantificar las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.	
Objetivo:	Disponer de una interacción fiable y segura con los ciudadanos que desean colaborar con su opinión sobre la mejora de los servicios de la institución.	
Responsable de la ejecución	Departamento de RRHH	
ESTADO		
ACTIVIDADES	<input checked="" type="checkbox"/> REALIZADO <input type="checkbox"/> NO REALIZADO	COMENTARIOS
Llevar un registro de las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Responsable Seguimiento: Comité de Calidad		
Estado de Acción:		100%
Evidencia:		
<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción al usuario. • Registro de actividades en la pagina Web https://defensacivil.gob.do/ • Seguimiento a las redes sociales. 		

VI. Recomendaciones

Es común que en el desarrollo de la ejecución de los planes de mejoras se presenten dificultades en motorizar algunas de las acciones, por lo que se recomienda convocar una reunión extraordinaria del Comité de Calidad con los responsables de las acciones para informarles los resultados de este informe, de manera que se puedan examinar y subsanar las dificultades para los avances esperados, así como fortalecer las acciones de seguimiento con las áreas responsables de las actividades.

VII. Conclusión

A continuación, se presenta el resumen de avances de cada una de las acciones del Plan de Mejora 2022 desde Febrero-Agosto.

No.	Acción de Mejora	% de cumplimiento	Estatus
01	Designar mentores para cada área de la institución. Realizar actividades de capacitación de mentores para cada área de la Institución.	100 %	
02	Elaborar políticas para el monitoreo y evaluación de las alianzas o colaboraciones. Elaborar cuadros de mando para el monitoreo y evaluación de las alianzas o colaboraciones.	100 %	
03	Desarrollar canales internos para difundir la información a todo el personal.	100 %	
04	Desarrollar un instrumento de evaluación del impacto socioeconómico de las tecnologías de la información y la comunicación.	100 %	
05	Promover la accesibilidad a la ciudadanía de documentos en varios formatos de idioma, Español/ Inglés.	100 %	
06	Emplear un mecanismo donde los ciudadanos puedan hacer recomendaciones respecto a los servicios de la Defensa Civil.	100 %	
07	Realizar capacitaciones orientadas a mejorar el servicio al cliente/ciudadano.	100 %	
08	Desarrollar un instrumento de medición del impacto económico de las actividades de la institución en la sociedad.	85%	
09	Cuantificar la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada.	100%	
10	Cuantificar las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.	100%	
Nivel de Cumplimiento		98.5 %	


VIII. Anexos

Las evidencias se encuentran disponibles de manera física y digital en la Oficina de defensa Civil.

En este informe se puede verificar las evidencias en imágenes.

Evidencia Mejora 1

Minuta de reunión.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA DEFENSA CIVIL	Comité de calidad	Código:
	Minuta de Reunión	F. Emisión: 10/05/2021
		Versión: 1
	Página: 1 de 1	

MINUTA DE REUNIÓN			Fecha: 10/05/2022
Hora de inicio: 2:00 pm	Hora de finalización: 3:00 pm	Coordinador: Rafaelina Espíritu	Lugar: SINI
TEMA: Designación de mentores.			
Objetivo de la reunión: Basado en las características que identifican a un Mentor, cuyas funciones básicas son las de apoyar, guiar, orientar y formar al personal que converge en un entorno laboral, proporcionando conocimiento por medio de la experiencia laboral vivida, en todas las áreas que componen la Defensa Civil Dominicana, con el propósito de motivar y mantener a dicho personal.			

TEMAS TRATADOS			
El comité se reunió para elaborar el listado de las designaciones de los mentores por áreas en la sede central y en la provincia.			
COMPROMISOS/ACUERDOS ASUMIDOS			
No.	Compromisos	Responsables	Fecha
1.	Realizar talleres con los designado por áreas de la institución.		
Redactado por:		Revisado por:	
25/5/2022 Fecha próxima reunión:		10/5/2022 Fecha de elaboración del acta:	

Fotografías de reunión.



Listado de mentores por área.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
DEFENSA CIVIL

EQUIPO DE MENTORING DE LA OFICINA DE DEFENSA CIVIL, REPÚBLICA DOMINICANA

NO.	NOMBRE MENTOR	ÁREA DE MENTORÍA	SEDE/ PROVINCIA/ REGIÓN
1	Carmen Luisa Quezada Suero	Departamento Financiero / Departamento Administrativo	Despacho del Director Ejecutivo
2	Manuel José Rymer Pérez	Dirección Ejecutiva	Comisión Nacional de Emergencias
3	Francisco Pastrano Cruz	Departamento Jurídico	Departamento Jurídico

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
DEFENSA CIVIL

EQUIPO DE MENTORING DE LA OFICINA DE DEFENSA CIVIL, REPÚBLICA DOMINICANA

NO.	NOMBRE MENTOR	CARGO	SEDE/ PROVINCIA/ REGIÓN
1	Carmen Luisa Quezada Suero	Asesora Financiera	Despacho del Director Ejecutivo
2	Manuel José Rymer Pérez	Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Emergencias	Comisión Nacional de Emergencias
3	Francisco Pastrano Cruz	Abogado	Departamento Jurídico
4	Jenssen Sánchez Ogando	Técnico en Comunicaciones	Departamento de Comunicaciones
5	Pasencia Felipa Javier Bonilla	Recepcionista	Departamento de Comunicaciones
6	Lowel Amauris Brito Figueroa	Encargado de la División de Albergues y Refugios	Departamento de Operaciones
7	Marisol Silva Genao	Auxiliar Administrativa	Escuela Nacional de Gestión de Riesgos
8	Isolis Altgracia del Orbe	Psicóloga	Sección de Psicología

Memorandum de designacion de mentores



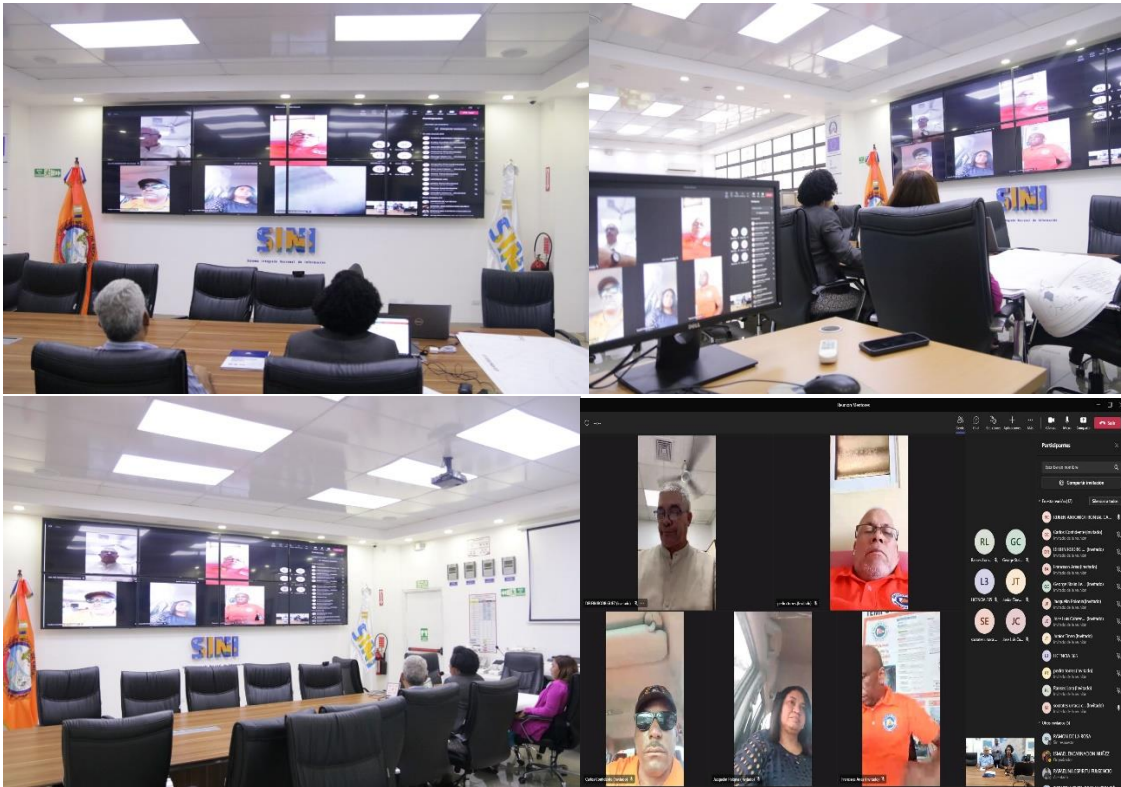
Listado de taller de mentores presencial.

Listado Taller de Mentores						
OFICINA DE DEFENSA CIVIL						
Fecha	Hora:		Área:	Tema:		
04 de octubre del 2022	9:30 P.m.	Hasta:	TECNOLOGIA/PLANIFICACION	MENTORES		
No.	Nombres y Apellidos	Sexo	Institución	Cargo	Correo Electrónico	Teléfono
		F M				
1	Sorinel A. Barbo F.	X	Defensa Civil	Asesor	asorinel@defensacivil.gob.do	924-918-2202
2	Ignacio J. Rodríguez	X	Defensa Civil	Encargado	ignacio@defensacivil.gob.do	749-152-1042
3	Carolina Pérez	X	Defensa Civil	Encargada	carolinap@defensacivil.gob.do	809-421-8841
4	Alfonso J. Díaz	X	Defensa Civil	Encargado	alfonso@defensacivil.gob.do	242-241-1154
5	Vicente Rodríguez	X	Defensa Civil	Encargado	vicente@defensacivil.gob.do	809-392-0636
6	Antonio Pérez	X	Defensa Civil	Encargado	antonio@defensacivil.gob.do	809-392-0636
7	Enrique Sánchez	X	Defensa Civil	Encargado	enrique@defensacivil.gob.do	809-392-0636
8	Enrique Sánchez	X	Defensa Civil	Encargado	enrique@defensacivil.gob.do	809-392-0636
9	Enrique Sánchez	X	Defensa Civil	Encargado	enrique@defensacivil.gob.do	809-392-0636
10	Enrique Sánchez	X	Defensa Civil	Encargado	enrique@defensacivil.gob.do	809-392-0636
11	Enrique Sánchez	X	Defensa Civil	Encargado	enrique@defensacivil.gob.do	809-392-0636
12	Enrique Sánchez	X	Defensa Civil	Encargado	enrique@defensacivil.gob.do	809-392-0636
13	Enrique Sánchez	X	Defensa Civil	Encargado	enrique@defensacivil.gob.do	809-392-0636
14	Enrique Sánchez	X	Defensa Civil	Encargado	enrique@defensacivil.gob.do	809-392-0636
15						
16						
17						
18						
19						

Foto grafias de taller presencial para mentores.



Capturas de pantallas taller de mentores, virtual.



Evidencia Mejora 2

Política para el Monitoreo y Evaluación de las Alianzas o Colaboraciones.

Políticas para el Monitoreo y Evaluación de las Alianzas o Colaboraciones
Agosto 2022

políticas para el monitoreo y evaluación de las alianzas o colaboraciones

La oficina de Defensa Civil en la República Dominicana, en cumplimiento de las mejoras a implementar en el año 2022, para el desempeño de las indicaciones básicas, vinculadas a la Ley de Fundación Pública y de dentro de sus políticas de seguimiento y evaluación con las alianzas públicas y privadas; establece lineamientos que deberán de cumplirse en su totalidad a fin de aportar al fortalecimiento institucional y con ello lograr un mayor cumplimiento del plan estratégico de la institución, como parte de los objetivos de la gestión pública.

Dentro de las partes se acuerda los siguientes estándares:

- Definir un punto focal, para tener una comunicación más efectiva entre las partes.
- Mantener una comunicación permanente entre las entidades firmantes.
- Se establece un sistema de monitoreo y toma de datos que permita analizar información relevante de los acuerdos.
- La Defensa Civil estará rindiendo un informe semestral de todos los acuerdos, iniciando a partir de la fecha en que se elaboró la política de seguimiento y evaluación.
- Todos los informes se realizarán en el mismo formato, teniendo la cuenta el número de informe entregado.
- Los reportes deben generarse y entregarse de manera oportuna.
- Estos informes estarán siendo revisados por el equipo contraparte de la Defensa Civil, quienes pueden sugerir observaciones siempre y cuando lo consideren necesario.

Procedimiento de alianza y colaboración para el Monitoreo y Evaluación de las Alianzas o Colaboraciones.

SISTEMA CIVIL		Fecha: 14/07/2022																								
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1																								
1.2. Creación de Alianza																										
OBJETIVO:	Establecer un marco de trabajo que permita la gestión y el monitoreo de las alianzas y colaboraciones.																									
ALCANCE:	Este procedimiento aplica a todas las alianzas y colaboraciones que se establezcan entre el Sistema Civil y otras organizaciones.																									
RESPONSABLES:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVIDAD</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>DEPARTAMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Definición de objetivos y alcance</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Identificación de socios potenciales</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de socios potenciales</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Selección de socios</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Definición de términos de referencia</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Formalización de la alianza</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Monitoreo y evaluación</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> </tbody> </table>		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPARTAMENTO	Definición de objetivos y alcance	Gerente General	Gerencia General	Identificación de socios potenciales	Gerente General	Gerencia General	Evaluación de socios potenciales	Gerente General	Gerencia General	Selección de socios	Gerente General	Gerencia General	Definición de términos de referencia	Gerente General	Gerencia General	Formalización de la alianza	Gerente General	Gerencia General	Monitoreo y evaluación	Gerente General	Gerencia General
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPARTAMENTO																								
Definición de objetivos y alcance	Gerente General	Gerencia General																								
Identificación de socios potenciales	Gerente General	Gerencia General																								
Evaluación de socios potenciales	Gerente General	Gerencia General																								
Selección de socios	Gerente General	Gerencia General																								
Definición de términos de referencia	Gerente General	Gerencia General																								
Formalización de la alianza	Gerente General	Gerencia General																								
Monitoreo y evaluación	Gerente General	Gerencia General																								
RECURSOS:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>RECURSO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>UNIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Humano</td> <td>Personal de Gerencia General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Materiales</td> <td>Equipamiento de oficina</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Financieros</td> <td>Presupuesto de Gerencia General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> </tbody> </table>		RECURSO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	Humano	Personal de Gerencia General	Gerencia General	Materiales	Equipamiento de oficina	Gerencia General	Financieros	Presupuesto de Gerencia General	Gerencia General												
RECURSO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD																								
Humano	Personal de Gerencia General	Gerencia General																								
Materiales	Equipamiento de oficina	Gerencia General																								
Financieros	Presupuesto de Gerencia General	Gerencia General																								
ACTIVIDADES:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVIDAD</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>DEPARTAMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Definición de objetivos y alcance</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Identificación de socios potenciales</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de socios potenciales</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Selección de socios</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Definición de términos de referencia</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Formalización de la alianza</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Monitoreo y evaluación</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> </tbody> </table>		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPARTAMENTO	Definición de objetivos y alcance	Gerente General	Gerencia General	Identificación de socios potenciales	Gerente General	Gerencia General	Evaluación de socios potenciales	Gerente General	Gerencia General	Selección de socios	Gerente General	Gerencia General	Definición de términos de referencia	Gerente General	Gerencia General	Formalización de la alianza	Gerente General	Gerencia General	Monitoreo y evaluación	Gerente General	Gerencia General
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPARTAMENTO																								
Definición de objetivos y alcance	Gerente General	Gerencia General																								
Identificación de socios potenciales	Gerente General	Gerencia General																								
Evaluación de socios potenciales	Gerente General	Gerencia General																								
Selección de socios	Gerente General	Gerencia General																								
Definición de términos de referencia	Gerente General	Gerencia General																								
Formalización de la alianza	Gerente General	Gerencia General																								
Monitoreo y evaluación	Gerente General	Gerencia General																								
INDICADORES:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADOR</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>UNIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de alianzas formalizadas</td> <td>Número de alianzas formalizadas</td> <td>Número</td> </tr> <tr> <td>Porcentaje de cumplimiento de objetivos</td> <td>Porcentaje de cumplimiento de objetivos</td> <td>Porcentaje</td> </tr> <tr> <td>Número de evaluaciones realizadas</td> <td>Número de evaluaciones realizadas</td> <td>Número</td> </tr> </tbody> </table>		INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	Número de alianzas formalizadas	Número de alianzas formalizadas	Número	Porcentaje de cumplimiento de objetivos	Porcentaje de cumplimiento de objetivos	Porcentaje	Número de evaluaciones realizadas	Número de evaluaciones realizadas	Número												
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD																								
Número de alianzas formalizadas	Número de alianzas formalizadas	Número																								
Porcentaje de cumplimiento de objetivos	Porcentaje de cumplimiento de objetivos	Porcentaje																								
Número de evaluaciones realizadas	Número de evaluaciones realizadas	Número																								
NOTAS:	<ol style="list-style-type: none"> Este procedimiento debe ser actualizado de acuerdo a los cambios en el marco de trabajo. Este procedimiento debe ser actualizado de acuerdo a los cambios en el marco de trabajo. Este procedimiento debe ser actualizado de acuerdo a los cambios en el marco de trabajo. Este procedimiento debe ser actualizado de acuerdo a los cambios en el marco de trabajo. Este procedimiento debe ser actualizado de acuerdo a los cambios en el marco de trabajo. Este procedimiento debe ser actualizado de acuerdo a los cambios en el marco de trabajo. Este procedimiento debe ser actualizado de acuerdo a los cambios en el marco de trabajo. Este procedimiento debe ser actualizado de acuerdo a los cambios en el marco de trabajo. 																									
REFERENCIAS:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>REFERENCIA</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Manual de Organización</td> <td>Manual de Organización</td> </tr> <tr> <td>Manual de Procedimientos</td> <td>Manual de Procedimientos</td> </tr> <tr> <td>Manual de Políticas</td> <td>Manual de Políticas</td> </tr> <tr> <td>Manual de Normas</td> <td>Manual de Normas</td> </tr> </tbody> </table>		REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	Manual de Organización	Manual de Organización	Manual de Procedimientos	Manual de Procedimientos	Manual de Políticas	Manual de Políticas	Manual de Normas	Manual de Normas														
REFERENCIA	DESCRIPCIÓN																									
Manual de Organización	Manual de Organización																									
Manual de Procedimientos	Manual de Procedimientos																									
Manual de Políticas	Manual de Políticas																									
Manual de Normas	Manual de Normas																									

SISTEMA CIVIL		Fecha: 14/07/2022																								
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Página: 1																								
OBJETIVO:	Establecer un marco de trabajo que permita la gestión y el monitoreo de las alianzas y colaboraciones.																									
ALCANCE:	Este procedimiento aplica a todas las alianzas y colaboraciones que se establezcan entre el Sistema Civil y otras organizaciones.																									
RESPONSABLES:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVIDAD</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>DEPARTAMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Definición de objetivos y alcance</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Identificación de socios potenciales</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de socios potenciales</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Selección de socios</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Definición de términos de referencia</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Formalización de la alianza</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Monitoreo y evaluación</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> </tbody> </table>		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPARTAMENTO	Definición de objetivos y alcance	Gerente General	Gerencia General	Identificación de socios potenciales	Gerente General	Gerencia General	Evaluación de socios potenciales	Gerente General	Gerencia General	Selección de socios	Gerente General	Gerencia General	Definición de términos de referencia	Gerente General	Gerencia General	Formalización de la alianza	Gerente General	Gerencia General	Monitoreo y evaluación	Gerente General	Gerencia General
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPARTAMENTO																								
Definición de objetivos y alcance	Gerente General	Gerencia General																								
Identificación de socios potenciales	Gerente General	Gerencia General																								
Evaluación de socios potenciales	Gerente General	Gerencia General																								
Selección de socios	Gerente General	Gerencia General																								
Definición de términos de referencia	Gerente General	Gerencia General																								
Formalización de la alianza	Gerente General	Gerencia General																								
Monitoreo y evaluación	Gerente General	Gerencia General																								
RECURSOS:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>RECURSO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>UNIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Humano</td> <td>Personal de Gerencia General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Materiales</td> <td>Equipamiento de oficina</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Financieros</td> <td>Presupuesto de Gerencia General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> </tbody> </table>		RECURSO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	Humano	Personal de Gerencia General	Gerencia General	Materiales	Equipamiento de oficina	Gerencia General	Financieros	Presupuesto de Gerencia General	Gerencia General												
RECURSO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD																								
Humano	Personal de Gerencia General	Gerencia General																								
Materiales	Equipamiento de oficina	Gerencia General																								
Financieros	Presupuesto de Gerencia General	Gerencia General																								
ACTIVIDADES:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVIDAD</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>DEPARTAMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Definición de objetivos y alcance</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Identificación de socios potenciales</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de socios potenciales</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Selección de socios</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Definición de términos de referencia</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Formalización de la alianza</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Monitoreo y evaluación</td> <td>Gerente General</td> <td>Gerencia General</td> </tr> </tbody> </table>		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPARTAMENTO	Definición de objetivos y alcance	Gerente General	Gerencia General	Identificación de socios potenciales	Gerente General	Gerencia General	Evaluación de socios potenciales	Gerente General	Gerencia General	Selección de socios	Gerente General	Gerencia General	Definición de términos de referencia	Gerente General	Gerencia General	Formalización de la alianza	Gerente General	Gerencia General	Monitoreo y evaluación	Gerente General	Gerencia General
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPARTAMENTO																								
Definición de objetivos y alcance	Gerente General	Gerencia General																								
Identificación de socios potenciales	Gerente General	Gerencia General																								
Evaluación de socios potenciales	Gerente General	Gerencia General																								
Selección de socios	Gerente General	Gerencia General																								
Definición de términos de referencia	Gerente General	Gerencia General																								
Formalización de la alianza	Gerente General	Gerencia General																								
Monitoreo y evaluación	Gerente General	Gerencia General																								
INDICADORES:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADOR</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>UNIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de alianzas formalizadas</td> <td>Número de alianzas formalizadas</td> <td>Número</td> </tr> <tr> <td>Porcentaje de cumplimiento de objetivos</td> <td>Porcentaje de cumplimiento de objetivos</td> <td>Porcentaje</td> </tr> <tr> <td>Número de evaluaciones realizadas</td> <td>Número de evaluaciones realizadas</td> <td>Número</td> </tr> </tbody> </table>		INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	Número de alianzas formalizadas	Número de alianzas formalizadas	Número	Porcentaje de cumplimiento de objetivos	Porcentaje de cumplimiento de objetivos	Porcentaje	Número de evaluaciones realizadas	Número de evaluaciones realizadas	Número												
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD																								
Número de alianzas formalizadas	Número de alianzas formalizadas	Número																								
Porcentaje de cumplimiento de objetivos	Porcentaje de cumplimiento de objetivos	Porcentaje																								
Número de evaluaciones realizadas	Número de evaluaciones realizadas	Número																								
NOTAS:	<ol style="list-style-type: none"> Este procedimiento debe ser actualizado de acuerdo a los cambios en el marco de trabajo. Este procedimiento debe ser actualizado de acuerdo a los cambios en el marco de trabajo. Este procedimiento debe ser actualizado de acuerdo a los cambios en el marco de trabajo. Este procedimiento debe ser actualizado de acuerdo a los cambios en el marco de trabajo. Este procedimiento debe ser actualizado de acuerdo a los cambios en el marco de trabajo. Este procedimiento debe ser actualizado de acuerdo a los cambios en el marco de trabajo. Este procedimiento debe ser actualizado de acuerdo a los cambios en el marco de trabajo. Este procedimiento debe ser actualizado de acuerdo a los cambios en el marco de trabajo. 																									
REFERENCIAS:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>REFERENCIA</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Manual de Organización</td> <td>Manual de Organización</td> </tr> <tr> <td>Manual de Procedimientos</td> <td>Manual de Procedimientos</td> </tr> <tr> <td>Manual de Políticas</td> <td>Manual de Políticas</td> </tr> <tr> <td>Manual de Normas</td> <td>Manual de Normas</td> </tr> </tbody> </table>		REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	Manual de Organización	Manual de Organización	Manual de Procedimientos	Manual de Procedimientos	Manual de Políticas	Manual de Políticas	Manual de Normas	Manual de Normas														
REFERENCIA	DESCRIPCIÓN																									
Manual de Organización	Manual de Organización																									
Manual de Procedimientos	Manual de Procedimientos																									
Manual de Políticas	Manual de Políticas																									
Manual de Normas	Manual de Normas																									

SISTEMA CIVIL		
Manuales y Procedimientos de Gestión		
Manuales	Procedimientos	Políticas y Normas

Evidencia Mejora 3

Imágenes de pantallas utilizadas para el intercambio de información interna.



Intercom, para difundir información internamente. Esta evidencia esta de manera insitus.

Grupos de Wasap a través de flotas internas. Esta evidencia esta de manera insitus.

Evidencia Mejora 4

Instrumento de captura de información para determinar el impacto económico de las tecnologías de la información.

METODOLOGÍA

Para lograr resultados óptimos en este estudio utilizamos los porcentajes obtenidos por los indicadores KPIS para las redes sociales. KPI es la sigla que hace referencia al Key Performance Indicator (indicador clave de rendimiento); es decir, es el indicador que se utiliza en este caso para analizar las redes sociales y obtener toda la información necesaria para determinar la eficacia de las acciones realizadas, por lo tanto llevar a cabo una toma de decisiones oportuna.

La Defensa Civil ha estado actualizando sus sistemas tecnológicos, implementando propuestas para facilitar el manejo y alcance de la información y haciendo uso de elementos prácticos como códigos QR para que la población pueda tener acceso directo a los temas de interés sin tener que incurrir en gastos.

INSTRUMENTO DE CAPTURA


Porcentaje de nuevos seguidores en las redes = $(\text{Cantidad de seguidores ganados} - \text{cantidad de usuarios anterior}) / (\text{resultado de la resta entre cantidad de usuarios anterior}) \times 100$



Logo: GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Logo: DEFENSA CIVIL REPÚBLICA DOMINICANA

Informe del impacto económico generado de las tecnologías de la información y comunicación.



Autoguardado MEDICION 01 (2) Buscar (Alt+Q) RAFAELINA ESPIRITU FULGENCIO RE

Archivo Inicio Insertar Dibujar Diseño Transiciones Animaciones Presentación con diapositivas Grabar Revisar Vista Ayuda

Grabar Compartir

Pegar Nueva diapositiva Volver a usar las diapositivas

Portapapeles Diapositivas Fuente Párrafo Dibujo

Formas Organizar Estilos rápidos Edición Dictar Ideas de diseño Pixton Characters

Voz Diseñador Commands Group

IMPACTO SOCIOECONÓMICO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DESDE LA VERTIENTE DE LA DEFENSA CIVIL

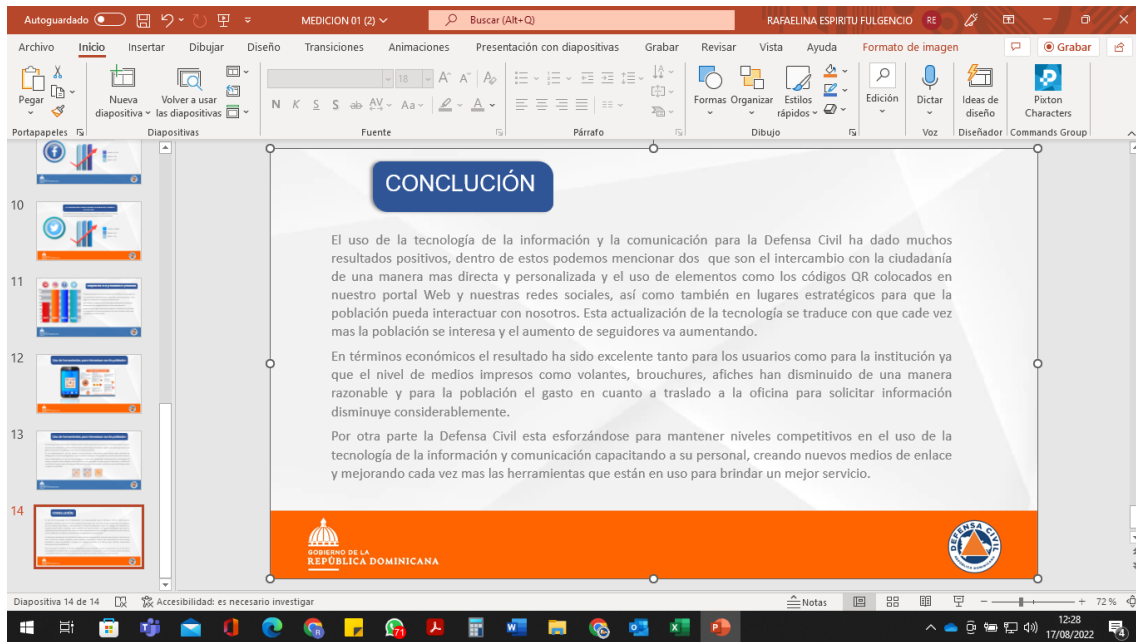
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

DEFENSA CIVIL REPÚBLICA DOMINICANA

Diapositiva 1 de 14 Accesibilidad: es necesario investigar

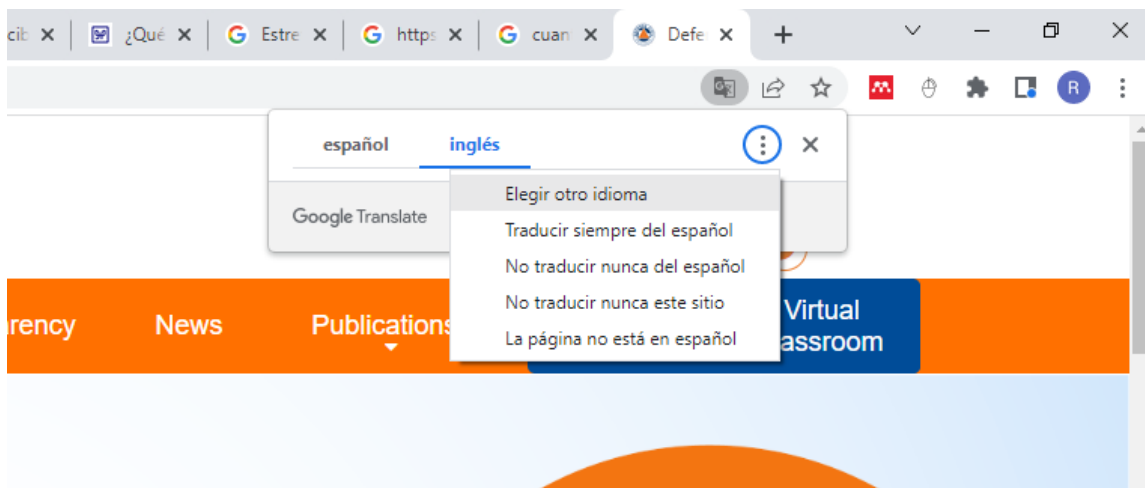
Notas 72%

12:29 17/08/2022



Evidencia Mejora 5

Página Web de la Institución <https://defensacivil.gob.do/> Presenta la opción de diferentes idiomas.

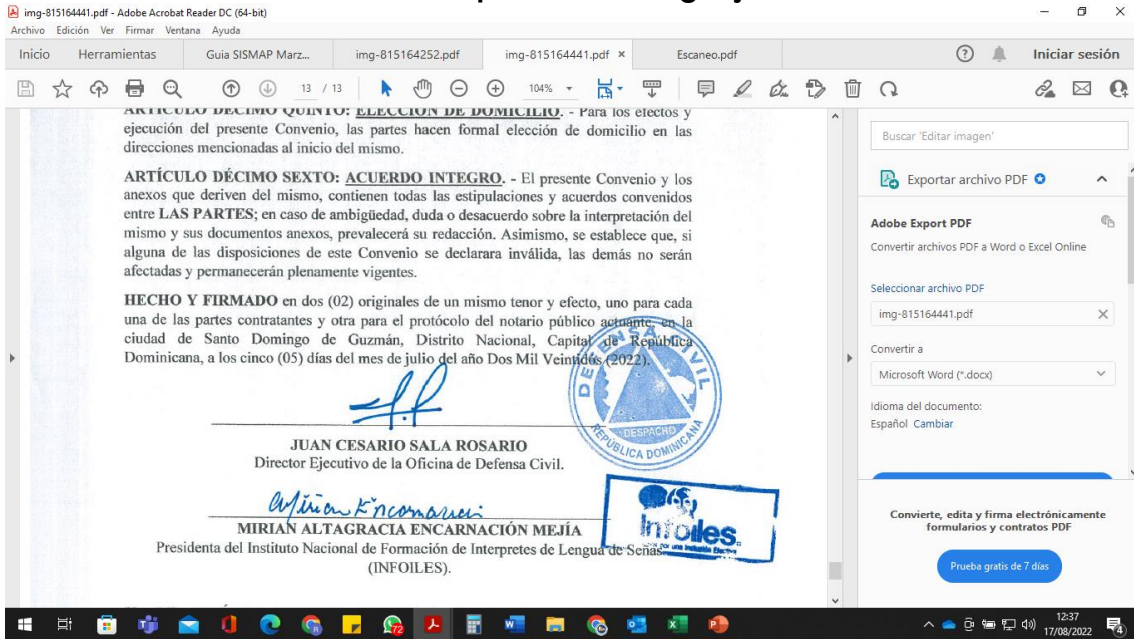


Imágenes de firma de Alianza entre el Instituto Nacional de Formación de Interprete de Lengua de Señas y Defensa Civil.

1. Carta de entendimineto tripartista de lenguaje de señas.



2. Carta de entendimineto tripartista de lenguaje de señas.



Evidencia Mejora 6

Imágenes de buzón físico en la institución.



Sistema de administración de quejas, sugerencias, reclamaciones y denuncias, línea 311.

The screenshot displays the 'Lista de Quejas & Reclamaciones' web application interface. The interface includes a navigation bar with filters for 'Instituciones' (Creador, Creador, Abierto, Abierto, Decadido, En Proceso, En Proceso, Cerrado, Ver todo). Below the navigation bar, there is a search bar and a table of records. The table has columns for Tipo, Caso, Estado, Tiempo, Institución, Denunciante, Algado, Ciudad, and Actualizado. The table shows three records for 'QUEJAS' with details such as case numbers, status (CERRADO), type (DEFENSA CIVIL), and dates. Below the table, there is a section for 'Lista de Casos de Abusos NNA' with a search bar and a table. The table shows 'NO HAY REGISTROS DISPONIBLES'. The footer of the page includes logos for 'ogtic', 'MAP', 'DIGEIG', and 'SICREDA', along with the text 'Oficina Presidencial de Tecnologías de la Informática & Comunicaciones, todos los derechos reservados, 2013(c). V2.0 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS & DENUNCIAS (OPTIC) - REPÚBLICA DOMINICANA'.

Foro en las redes sociales.

The screenshot shows the Facebook profile of 'Defensa Civil República Dominicana'. The profile includes a cover photo, a profile picture, and basic information such as the registration date (04 Ago 2017) and location (Santo Domingo, DR). Below this, there is a section for 'Mensajes recientes de Viancamely' (Recent messages from Viancamely), which is a table of messages.

Avatar	Respuestas / Vistas	Último Mensaje
[Avatar]	Respuestas: 27 Vistas: 27	Último Mensaje por Viancamely 2 meses 2 semanas antes
[Avatar]	Respuestas: 3 Vistas: 100	Último Mensaje por Viancamely 4 meses 4 semanas antes
[Avatar]	Respuestas: 3 Vistas: 104	Último Mensaje por Viancamely 5 meses 8 semanas antes
[Avatar]	Respuestas: 9 Vistas: 214	Último Mensaje por Viancamely 7 meses 2 semanas antes
[Avatar]	Respuestas: 9 Vistas: 214	Último Mensaje por Viancamely 7 meses 2 semanas antes

Informe de encuesta de satisfacción al usuario.



Evidencia Mejora 7

Listado de participantes.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following details:

- Header:** Logo of INAP (Instituto Nacional de Administración Pública) and the title "Listado de Asistencia del Participante".
- Metadata:** Nomenclatura: INAP-FGF-001, Tipo documento: Formulario, Versión: 1, Fecha de Vigencia: 28/01/2019.
- Course Information:**
 - Código: 04.0001.0492.21-01-V
 - Curso: Inducción a la Administración
 - Fecha: 8 Septiembre a 8 Octubre
 - Días: Lunes a Viernes
- Facilitator and Coordinator:**
 - Facilitador/a: Dulce Agramonte
 - Coordinador/a: Radelis Languasco
 - Institución: Defensa Civil Dominicana
 - Total de horas: 18
- Table:** A table with columns for participant details and signatures.

No.	Nombres y Apellidos	No. Cédula	Cargo	Institución	Fecha: Firma participante	Fecha: Firma participante	Fecha: Firma participante	Fecha: Firma participante	Fecha: Firma participante	Calificación
1	Adefla Cornelio Mejía	008-0030762-1	Médico	Defensa Civil Dominicana						

The screenshot shows a social media post from the account 'defensacivilrd' (Defensa Civil RD). The post includes:

- Image:** A photograph of a woman wearing a blue face mask and glasses, sitting at a table in a classroom or training room, writing in a notebook. Other participants are visible in the background.
- Text:**

defensacivilrd | Para atenderte mejor: 🇩🇲

El personal de la #DefensaCivilRD #SedeCentral participa en el "Curso de Cortesía Telefónica 🇩🇲", impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (@inap_rd).

La capacitación, que tendrá una duración de tres días, se realiza con el objetivo de estudiar las características en las interacciones telefónicas en las relaciones entre empleados y usuarios.
- Comments:**
 - inap_rd: 8 sem Responder
 - abrebusi: Buenas tardes @defensacivilrd tomen en cuenta los operadores, son quienes reciben las llamadas de emergencia... 8 sem Responder
- Engagement:** Les gusta a inap_rd y 66 personas más. 14 DE OCTUBRE.



Otorga el presente Certificado a

ZAMARIA MARTINEZ CLETO

Por haber cumplido con los requisitos de Curso de:
Gestión y Resolución de Conflictos

Celebrado en el mes de Junio del 2022, duración: 12 horas
Dado en Santo Domingo, D.N., a los 28 días del mes de Junio, 2022



Cristian Sánchez Reyes
Director General

videncia Mejora 8

Instrumento de medición del impacto económico como parte de la responsabilidad social.

Defensa Civil
República Dominicana

MEDICIÓN DEL IMPACTO ECONOMICO DE LAS ACCIONES DE LA INSTITUCIÓN EN LA SOCIEDAD

I. IDENTIFICACIÓN Y DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Nombre y edad (si la persona lo aceptó previamente):
Nombre y apellido
Edad

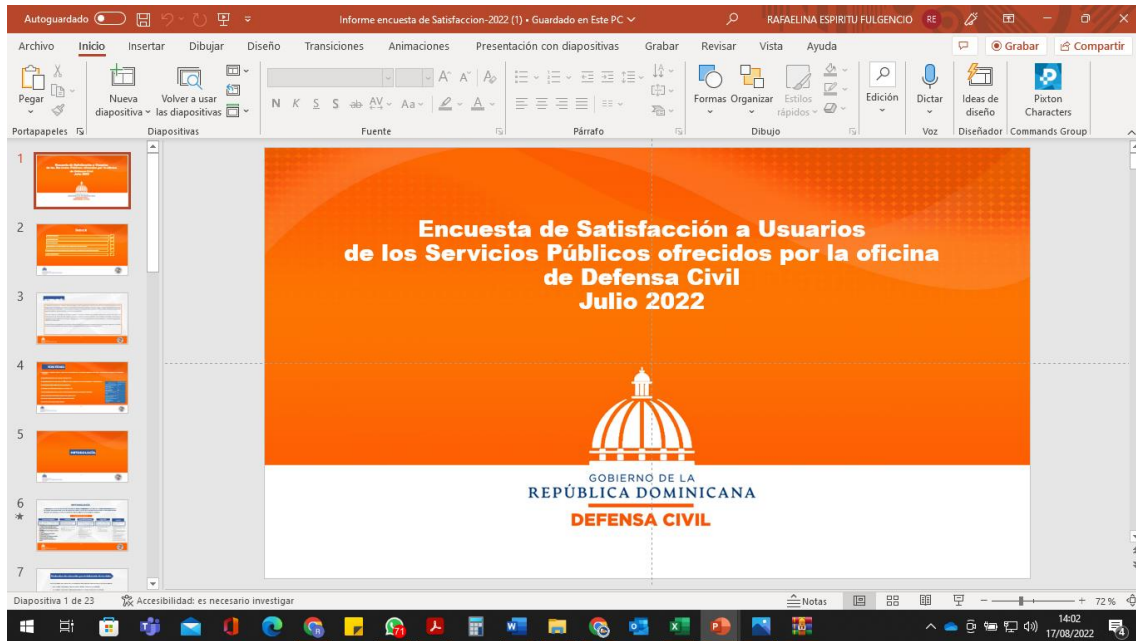
2. Sexo:
 Mujer
 Hombre

3. Estado civil o de pareja:
 Unión Libre Casado/casada Viudo/viuda
 Divorciado/divorciada Soltero/soltera

4. Lugar de residencia (los datos de la provincia, municipio, paraje o distrito municipal puede completarlos quien aplica la encuesta)
 Provincia

bilidad: es necesario investigar D:\Concentración

Evidencia Mejora 9



Evidencia Mejora 10

