



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

# Dirección General del Catastro Nacional

---



*Informe Plan de Mejora 2022*

*Enero- Diciembre 2022*

Enero, 2023

Elaborado por:  
Departamento de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, R. D.

## Contenido

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>REPORTE AVANCE PLAN DE MEJORA BASADO EN LA AUTOEVALUACIÓN DEL MODELO CAF</b> .....	4
<b>OBSTÁCULOS ENCONTRADOS</b> .....	34
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	34

## PRESENTACIÓN

La Dirección General del Catastro Nacional presenta los resultados de avance del Autodiagnóstico Institucional, en cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Mejora Institucional concerniente al periodo enero-junio 2022.

Desde el año 2019, se crean e implementan estrategias para lograr el involucramiento y empoderamiento de sus Colaboradores (as), en el tema Calidad. Por tal motivo, se creó el Comité de Calidad Institucional, el cual ha realizado por tres años consecutivos Eventos de Sensibilización de la Calidad, a través de la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las correspondientes áreas de mejora encontradas como resultado del Autodiagnóstico Institucional y actividades de gestión de calidad para la mejora continua de nuestros servicios, que se enmarcan en los principios de la excelencia.

La evaluación del Plan de Mejora abarca el análisis de seis (6) Acciones de Mejora contenidas en el mismo, ejecutadas por las áreas de la DGCN. Se fundamenta en base a los criterios de Liderazgo, Estrategia y Planificación, Alianzas y Recursos, constituyendo esto un considerable avance de progreso en el fortalecimiento y mejora continua institucional.

Ha sido una premisa fundamental el proceso participativo del Comité de Calidad Institucional y el Departamento de Planificación y Desarrollo, para evaluar las acciones de mejora en la plantilla remitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP), que dispone en la Guía de Autodiagnóstico para medir los niveles de avances de cada una de las acciones, en una escala de 0%, 25%, 50%, 75% y 100%, según el grado de cumplimiento respecto al objetivo marcado.

Este grado de cumplimiento se determinó en concordancia con el nivel de calidad de las evidencias mostradas por cada responsable de la implementación de la acción de mejora en la DGCN.

## REPORTE AVANCE PLAN DE MEJORA BASADO EN LA AUTOEVALUACIÓN DEL MODELO CAF



- 1.1. **ACCIÓN DE MEJORA:** Revisión de la Política de Información y Comunicaciones, creación del Procedimiento para la Elaboración de los Informes.
- 1.2. **Sub-Criterio:** 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.
- 1.3. **Objetivo:** Estandarizar la información, para que cumpla con los parámetros de calidad y suficiencia adecuado.
- 1.4. **Indicador:** Políticas y Procedimientos elaborados.
- 1.5. **Tareas:**

Tarea (s)	Tiempo		Responsable	% de cumplimiento	
	Inicio	Fin		Por tarea	Ponderación
Actualizar la Política de IyC	Enero	Abril	Departamento de Planificación y Desarrollo, y Recursos Humanos	100%	100%
Documentar y Socializar el Procedimiento de Elaboración de Informes				100%	
Crear un modelo general de informes estandarizado				100%	

- 1.6. **Resultado Final:** La acción de mejora fue ejecutada en 100%, con ciertos atrasos en la ejecución. A pesar de que esta política fue actualizada en el 2021, aun esta en proceso de implementación.
- 1.7. **Evidencias:**
  - 1.7.1. **Política de IyC actualizada**



## Dirección General del Catastro Nacional

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA	 <b>Dirección General del Catastro Nacional</b> <b>Departamento de Comunicaciones</b> <b>Política de Información y Comunicación Institucional</b>	Código: <b>DGCN-POL-COM-004</b> Versión: 02 Fecha: 28-06-2021 Página 1 de 15
<b>I. Objetivo:</b>	Esta política presenta las normas específicas que rigen los elementos y los medios para el manejo y flujo de la información y comunicación interna y externa de la institución, dentro de un marco de transparencia, utilizando altos estándares de tecnología, atendiendo a la naturaleza y objetivos institucionales.	
<b>II. Alcance:</b>	La aplicación de esta Política de Información y Comunicación Institucional abarca a toda la Dirección General del Catastro Nacional.	
<b>III. Responsables:</b>	Encargado de Comunicaciones. Responsable de la OAI Encargado de TIC Encargado de Conservación Encargada de Correspondencia	
<b>IV. Definiciones:</b>	- <b>Brochure:</b> Impreso de corta extensión que sirve para informar sobre un tema en específico con un propósito determinado. - <b>Buzón de Sugerencias:</b> Es un canal de información habilitado para la recolección de las proposiciones tanto los entes internos como externos que conforman la Institución, con el objetivo de conocer los aspectos que deben mejorarse. - <b>Comunicación:</b> Es el proceso mediante el cual se intercambian ideas, pensamientos y sentimientos que se interrelacionan entre dos o más personas a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales conocidos por ambos. - <b>Comunicación Ascendente:</b> Comunicación interna en que los mensajes fluyen de un nivel jerárquico inferior hacia un nivel	
DGCN/DPD	Versión 2.0	Fecha 28/06/2021

**De:** Comunicaciones  
**Enviado el:** lunes, 4 de octubre de 2021 1:48 p. m.  
**Para:** Alberto De La Rosa  
**Asunto:** Sobre el envío de correos masivo

Buenas tardes,

Por este medio les informamos que, en virtud del cumplimiento de las políticas de comunicación interna, el departamento Comunicaciones es el responsable de la difusión de informaciones masiva por los diferentes canales internos y externos; a partir de hoy lunes 4 de octubre, toda información que sea de carácter informativo y de interés a todos los colaboradores del Catastro Nacional será difundida por el Departamento de Comunicaciones.

Para la difusión:

- Se requiere solicitar con un mínimo de dos días de antelación a la fecha requerida, para revisar contenido, corregir posibles errores y subsanar cualquier otra eventualidad que se presente.
- Favor enviar insumos de información y hacer la debida solicitud de arte grafica si lo amerita.

Quedamos a su orden para cualquier otra información adicional.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA	 <b>Dirección General del Catastro Nacional</b> <b>Departamento de Comunicaciones</b> <b>Política de Información y Comunicación Institucional</b>	Código: <b>DGCN-POL-COM-004</b> Versión: 02 Fecha: 28-06-2021 Página 14 de 15
<b>5.3</b> La unidad que se designe responsable del archivo, es la que garantizará la destrucción o eliminación de documentos se realice de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos de la República Dominicana No. 481-08 y su reglamento de aplicación o las normas generales dictadas por el Archivo General de la Nación.	<b>5.4</b> Los registros y archivos deberán ser actualizados oportunamente, atendiendo a su clasificación.	
<b>5.5</b> Para la preservación y custodia de la información se deberá considerar los lineamientos establecidos en el Manual Institucional de Archivo.	<b>5.6</b> Los registros conservados en medios electrónicos, serán conservados y custodiados con las medidas de protección apropiadas en cuanto a respaldo y continuidad.	
<b>VIII. Documentos y aplicaciones informáticas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Intranet Institucional</li> <li>Página Web</li> </ul>		
<b>IX. Procedimientos relacionados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción, Inscripción y Custodia de Expedientes</li> <li>Gestión de Recepción y Despacho de Correspondencia.</li> <li>Administración y Custodia de Expedientes del Personal.</li> </ul>		
Elaborado Por:  <b>Wanyell Fernández</b> Analista de Desarrollo Organizacional		
Revisado por:  <b>Anny Reyes Ramirez</b> Encargado del Departamento de Planificación y Desarrollo		
Revisado por:  <b>Alberto de la Rosa</b> Encargado de Comunicaciones		
DGCN/DPD	Versión 2.0	Fecha 28/06/2021

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA	 <b>Dirección General del Catastro Nacional</b> <b>Departamento de Comunicaciones</b> <b>Política de Información y Comunicación Institucional</b>	Código: <b>DGCN-POL-COM-004</b> Versión: 02 Fecha: 28-06-2021 Página 15 de 15												
Revisado por:  <b>Fernelys Pinales</b> Responsable de la OAI	Revisado por:  <b>Wilberto Guerrero</b> Encargado de TIC													
Revisado por:  <b>Isidro Lázara</b> Encargado de Conservación	Revisado por:  <b>Rebeca Tavarez</b> Encargada de Correspondencia													
Revisado por:  <b>Héctor Pérez Mirambeaux</b> Director General														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">REVISION</th> <th style="width: 50%;">DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</th> <th style="width: 20%;">APROBACIÓN DEL CAMBIO</th> <th style="width: 20%;">FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">3.0</td> <td>Los cambios realizados son en base a la asignación de responsables de acuerdo a las funciones descritas en el Manual de Organización y Funciones. De modo que se garantice la implementación de la misma.</td> <td style="text-align: center;">Aprobados por las partes firmantes</td> <td style="text-align: center;">30/6/2021</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN DEL CAMBIO	FECHA	3.0	Los cambios realizados son en base a la asignación de responsables de acuerdo a las funciones descritas en el Manual de Organización y Funciones. De modo que se garantice la implementación de la misma.	Aprobados por las partes firmantes	30/6/2021				
REVISION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN DEL CAMBIO	FECHA											
3.0	Los cambios realizados son en base a la asignación de responsables de acuerdo a las funciones descritas en el Manual de Organización y Funciones. De modo que se garantice la implementación de la misma.	Aprobados por las partes firmantes	30/6/2021											
DGCN/DPD	Versión 2.0	Fecha 28/06/2021												

**HACIENDA**  
**Dirección General del Catastro Nacional**

### 1.7.2. Documentado y Socializado el Procedimiento de Elaboración de Informes

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA	 <b>Dirección General del Catastro Nacional</b> <b>Departamento de Planificación y Desarrollo</b> Procedimiento Elaboración de Informes	Cód. No.: DGCN- PRO-PDO-005 Versión 3.0-2022  08/03/2022 Página 1 de 10
---	---	---

<b>I. Objetivo:</b>	Describir las actividades necesarias para la elaboración de informes de los departamentos de la Dirección General del Catastro Nacional, garantizando la calidad de la información recolectada, la estandarización, los plazos de entrega, el monitoreo y evaluación de la Gestión para la toma oportuna de decisiones.
<b>II. Alcance:</b>	<b>Inicio:</b> Con la recepción de los informes individuales de cada una de las áreas de la entidad. <b>Fin:</b> Con la remisión del informe consolidado al Director General para su conocimiento.
<b>III. Responsables.</b>	Encargado (a)s de las Unidades Funcionales que conforman la DGCN. Encargado (a) (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo (PyD). Analista de Planificación
<b>IV. Definiciones:</b>	<b>Informe:</b> Documento que tiene como fin comunicar y dar cuenta de las actividades realizadas durante un periodo determinado y las conclusiones que de ellas se generen, según el cumplimiento de los objetivos propuestos. <b>Memoria:</b> La Memoria Institucional es un documento físico y digital redactado con el propósito de rendir cuenta durante un periodo de tiempo determinado. <b>Global Reporting Initiative (GRI):</b> es una organización cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones.  <b>GRI 101:</b> Fundamentos aplicables a cualquier organización que desee utilizarlos Estándares GRI para presentar información sobre sus impactos económicos, ambientales sociales.
<b>V. Base Legal/Referencias:</b>	N/A
<b>VI. Políticas Generales:</b>	

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA	 <b>Dirección General del Catastro Nacional</b> <b>Departamento de Planificación y Desarrollo</b> Procedimiento Elaboración de Informes	Cód. No.: DGCN- PRO-PDO-005 Versión 3.0-2022  08/03/2022 Página 9 de 10
--	---	---

Elaborado por:




**Wanyeli Fernández**  
Analista de Desarrollo Organizacional

Revisado por:



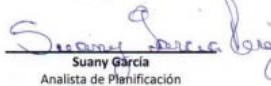
**Lic. Anny Reyes Ramirez**  
Encargada del Departamento de Planificación y Desarrollo

Revisado por:



**María Almonte**  
Analista de Planificación

Revisado por:



**Suany García**  
Analista de Planificación

Aprobado por:



**Héctor Pérez Mirambeaux**  
Director General



DGCN/DPD	Versión 3.0	Fecha 08/03/2022
----------	-------------	------------------

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA	 <b>Dirección General del Catastro Nacional</b> <b>Departamento de Planificación y Desarrollo</b> Procedimiento Elaboración de Informes	Cód. No.: DGCN- PRO-PDO-005 Versión 3.0-2022  08/03/2022 Página 10 de 10
---	---	--

CONTROL DE MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN DEL CAMBIO	FECHA
2.0	Ampliación de la política según las NOBACI y a la periodicidad de los informes elaborados por la institución	Firmantes	18/8/2021
3.0	Agregar responsables en las Políticas 6.3 y 6.7, a sugerencia de la Analista de Contraloría.	Firmantes	8/3/2022

**HACIENDA**  
**Dirección General del Catastro Nacional**

Ajuste al **Procedimiento de Elaboración Informes**

**C** Comunicaciones  
To

**i** You replied to this message on 24/3/2022 3:40 p. m.  
If there are problems with how this message is displayed, click here to view it in a web browser.

 Reply  
  Reply All  
  Forward  
   
 

jueves 24/3/2022 11:23 a. m.

Estimados colaboradores,

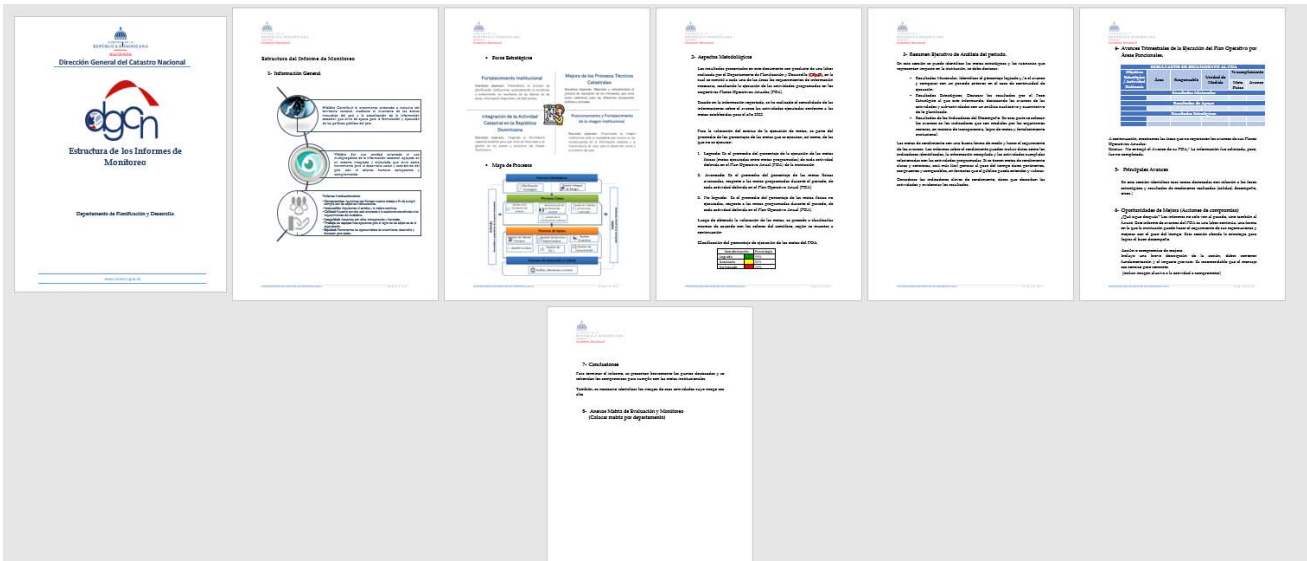
Favor acceder a la INTRANET y verificar cambios en **Procedimiento de Elaboración de Informes**, cuya responsabilidad es establecida en el Departamento **de** planificación y Desarrollo.

Ante cualquier duda o sugerencia contactar a los Departamentos **de** Planificación y Desarrollo.




**Departamento de Comunicaciones**  
**Dirección General del Catastro Nacional**  
 Av. Jiménez Moya Esq. Av. Independencia  
 Centro **de** los Héroes, Santo Domingo, Rep. Dom.  
 T: 809-535-7115, ext. no. 2037  
 F: 849-455-8650  
 E: [contacto@catastro.gob.do](mailto:contacto@catastro.gob.do)  
 URL: <http://www.catastro.gob.do>

### 1.7.3. Modelos de informes



**HACIENDA**  
 Dirección General del Catastro Nacional

  
**CATASTRO NACIONAL**

**INFORME DE AVANCE MENSUAL 2022**


Área: \_\_\_\_\_ Trimestre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**1- RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ACTIVIDADES:**

Foto Estrategias Utilizar la Matriz de PEI	Resultado Esperado Utilizar la Matriz de PEI
<p>Colocar aquí actividad del POA, tal cual como se encuentra en la matriz, siempre y cuando sea necesario.</p>	<p>Colocar los resultados de las actividades que fueron logradas y si desea alguna precís descripción sobre el impacto de su éxito.</p>

**2- ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES NO LOGRADAS Y ACCIONES DE COMPROMISOS:**

<p>Colocar aquí actividad del POA, tal cual como se encuentra en la matriz, cuando aplique.</p>	<p>Incluye una breve descripción de la acción, debe contener fundamentación y el impacto previsto. Es recomendable que el mensaje sea conciso pero concreto. Es importante considerar las lecciones aprendidas dentro del análisis, así como una vez son recogidas y documentadas, deben ser socializadas para ser aprobadas e implementadas en las matrices de procesos identificadas. Así como, inconsistencias encontradas en la supervisión en línea, para la toma de acciones correctivas de forma oportuna.</p>
---	---

  
**CATASTRO NACIONAL**

**3- RESPUESTAS A LOS RIESGOS**

<p>Riesgo identificado según la matriz</p>	<p>Este apartado sirve para asegurar que se evalúa y se está dando seguimiento continuo al riesgo durante el desarrollo de la actividad. Esto incluye la identificación de las condiciones de riesgo para cada riesgo en base a la estrategia identificada en la matriz de riesgo y documentación del proceso. En caso de que la estrategia sea aceptable "colocar nada que reportar".</p> <p>En caso contrario, debe explicar las consideraciones que se deben hacer y las opciones disponibles la gestión de estos riesgos.</p>
--	---

**4- ANEXO O EVIDENCIAS**

Colocar aquí las informaciones necesarias que evidencian el cumplimiento, pueden estar en el ámbito de POA las colocadas en la fase de formulación (Medio de Verificación)

- o Fotografías
- o Videos
- o Reportes del SIC
- o Informes
- o Matrices
- o Mapas

Elaborado por:	Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Cargo	Encargado del Catastramento	Director Técnico	Subdirector Técnico



**Dirección General del Catastro Nacional**

**2. ACCIÓN DE MEJORA:** Realización de encuestas de medición de la calidad de los servicios.

**2.1. Sub-Criterio:** Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

**2.2. Objetivo:** Conocer las necesidades de los usuarios de los servicios catastrales.

**2.3. Indicador:** Informes de Encuestas.

**2.4. Tareas:**

Tarea (s)	Tiempo		Responsable	% de cumplimiento	
	Inicio	Fin		Por tarea	Ponderación
Realizar encuestas	Julio	Sep.	Departamento de Planificación y Desarrollo, y Departamento de Comunicaciones	100%	100%
Identificar las necesidades				100%	
Elaborar informe de análisis y recomendaciones				100%	
Socializar con la organización				100%	

**2.5. Resultado Final:** La acción de mejora cumplió al 100% con el objetivo identificado, a partir de las recomendaciones del informe surgieron nuevas tareas para mejorar los indicadores y expectativas que obtuvieron una pequeña reducción en los ciudadanos/clientes.

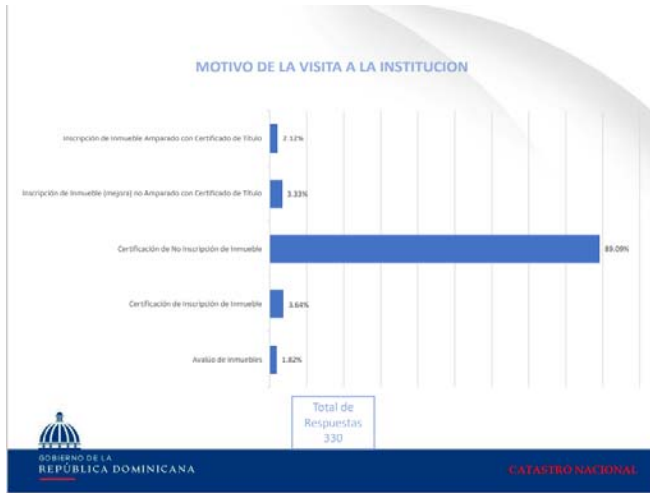
**2.6. Evidencias:**

**2.6.1. Encuesta Realizada**

<p>Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública</p>  <p>Gobierno de la República Dominicana</p> <p>CATASTRO NACIONAL</p> 	<h3>INDICE</h3> <table><tr><td>FICHA TÉCNICA</td><td>3</td></tr><tr><td>PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN</td><td>5</td></tr><tr><td>MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN</td><td>7</td></tr><tr><td>SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN</td><td>11</td></tr><tr><td>NIVEL DE SATISFACCIÓN vs IMPORTANCIA RELATIVA</td><td>22</td></tr><tr><td>SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO</td><td>33</td></tr><tr><td>ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO</td><td>40</td></tr><tr><td>CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES</td><td>44</td></tr></table> <p>Gobierno de la República Dominicana</p> <p>CATASTRO NACIONAL</p>	FICHA TÉCNICA	3	PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN	5	MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN	7	SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN	11	NIVEL DE SATISFACCIÓN vs IMPORTANCIA RELATIVA	22	SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO	33	ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO	40	CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES	44
FICHA TÉCNICA	3																
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN	5																
MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN	7																
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN	11																
NIVEL DE SATISFACCIÓN vs IMPORTANCIA RELATIVA	22																
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO	33																
ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO	40																
CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES	44																

<h3>FICHA TÉCNICA</h3> <p>3</p> <p>Gobierno de la República Dominicana</p> <p>CATASTRO NACIONAL</p>	<h3>FICHA TÉCNICA</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>UNIDAD DE ANÁLISIS: Usuarios de servicios de la Dirección General de Catastro Nacional</li><li>MUESTRA: 330 entrevistas, con un error general de <math>\pm 5\%</math>, para un nivel de confianza del 95% y un <math>p/q=50/50</math>.</li><li>CUESTIONARIO: Estructurado</li><li>SELECCIÓN: Aleatoria en los puntos de atención al ciudadano de los Ministerios e instituciones seleccionados.</li><li>ENTREVISTA: Via correo electrónico</li><li>FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO: Del 16 de mayo al 17 de junio 2022.</li><li>REALIZACIÓN: Equipo de Planificación y Desarrollo DGCN</li></ul> <p>Gobierno de la República Dominicana</p> <p>CATASTRO NACIONAL</p>
---	--

**HACIENDA**  
**Dirección General del Catastro Nacional**



## PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION



## SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

### SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

El Modelo **SERVQUAL** identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

DIMENSIONES

#### Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos

#### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión
- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio

### SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

DIMENSIONES

#### Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal
- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal

#### Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

#### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió cta
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La atención personalizada que le dieron

HACIENDA  
Dirección General del Catastro Nacional



**HACIENDA**  
**Dirección General del Catastro Nacional**

**SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO  
 RECIBIDO VS EL ESPERADO**

33

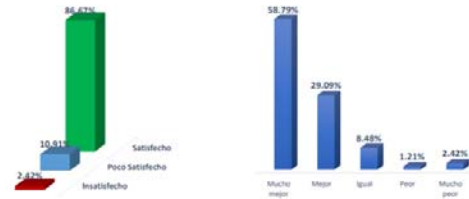
SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

SERVICIO RECIBIDO

SERVICIO ESPERADO



El 87.88% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra

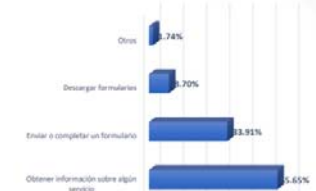
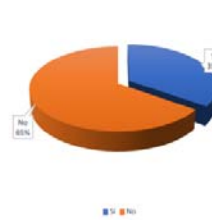
**CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS  
 INSTITUCIONES**

44

CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución via internet?

Motivo del contacto



Base: 100% Total muestra

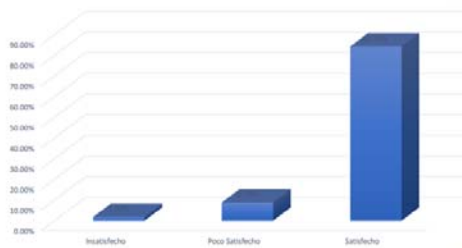
Base: 35%

CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

Valoración de la página web de la institución  
 (Sobre escala de 10 posiciones)

Expresado en %

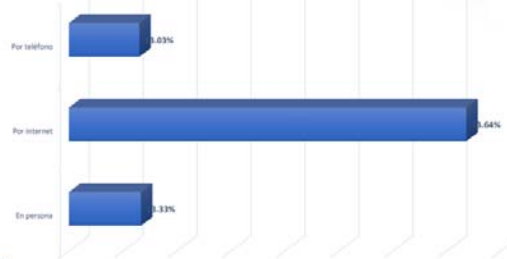


Base: 35%

CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

Medio preferido para contactar con la institución



Base: 100% Total muestra



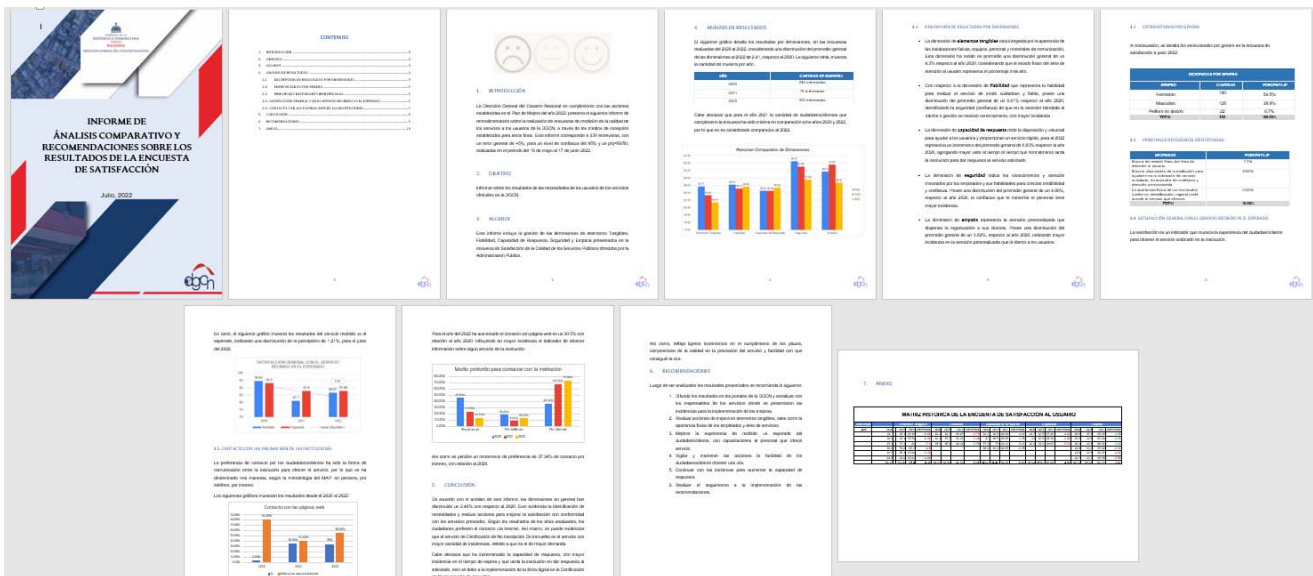
**Dirección General del Catastro Nacional**

**2.6.2. Identificar las necesidades**

**PRINCIPALES NECESIDADES IDENTIFICADAS:**

NECESIDAD	PORCENTAJE
Mejora del estado físico del área de atención al usuario.	7.3%
Mejorar disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado, en aspectos de confianza y atención personalizada.	9.96%
La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.	0.06%
<b>TOTAL</b>	<b>10.02%</b>

**2.6.3. Informe de análisis y recomendaciones elaborado**



## 2.6.4. Socialización

### Resultados de encuesta satisfacción ciudadana

**C** Comunicaciones  
To

[If there are problems with how this message is displayed, click here to view it in a web browser.](#)

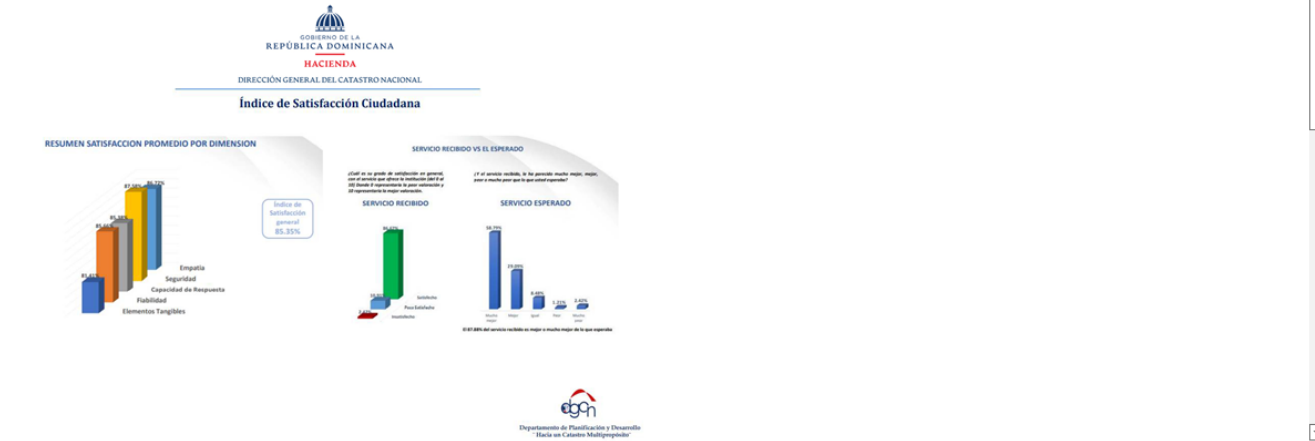
[Reply](#)
[Reply All](#)
[Forward](#)



martes 23/8/2022 9:46 a. m.

Buenos días

Nos place mostrarles los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada del 16 de mayo al 17 de junio 2022.



**Dirección General del Catastro Nacional**

**CRONOGRAMA DE REUNIONES**












**DIRECCION GENERAL DE CATASTRO NACIONAL  
LISTA DE ASISTENCIA**

**Tema de la Reunión:** Socialización de Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana

**Fecha:** Lunes 22 agosto 2022

**Hora de Inicio:** 3:30 p.m

**Lugar :** Planificación y Desarrollo

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Anny Reyes	Enc. Planificación y Desarrollo	
Masiel Santana	Enc. Centro de Servicio al Usuario	
Wanyeli Fernandez	Analista de Desarrollo Organizacional	
Pedro Mato	Auxiliar de Documentación	
Jeremía Santana	Coordinador Regional	
Jacqueline Aquino	Secretaria	
Issabela Santo Romero	Aux. Administrativo II	
Ana Delia Henríquez	Aux. Administrativo II	
Catalina Cuevas	Aux. Administrativo II	

01-04-2022

**Dirección General del Catastro Nacional**

**3. ACCIÓN DE MEJORA:** Plan de Comercialización de Servicios Catastrales.

**3.1. Sub-Criterio:** 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

**3.2. Objetivo:** Desarrollar un plan de comercialización adaptado a las necesidades de los usuarios.

**3.3. Indicador:** Plan de Comercialización de Servicios Catastrales elaborado.

**3.4. Tareas:**


Tarea (s)	Tiempo		Responsable	% de cumplimiento	
	Inicio	Fin		Por tarea	Ponderación
Realizar levantamiento de información	Julio	Diciembre	Departamento de Comunicaciones, Planificación y Desarrollo y Dirección Técnica	100%	78%
Analizar los resultados identificando las necesidades				100%	
Elaborar Plan de Comercialización				100%	
Aprobar propuestas				90%	
Socialización y con el personal y los grupos de interés					

**3.5. Resultado Final:**

**3.6. Evidencias:**

**3.6.1. Levantamiento de Información realizado.**

## Dirección General del Catastro Nacional

  
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
HACIENDA

DIRECCION GENERAL DEL CATASTRO NACIONAL


Foco Mejora de los Procesos Técnicos Catastrales

Producto  
Diseñar plan de mejora y comercialización de los productos cartográficos catastrales

Informe  
Levantamiento de las necesidades para la comercialización de los productos cartográficos catastrales

Fecha: Julio-Septiembre 2021

Elaborado:  
Subdirección Técnica  
Formación de Catastro



INTRODUCCION

La Dirección General del Catastro Nacional, en su Plan Estratégico 2021-2024, ha establecido cuatro (4) focos estratégicos que intervienen en la mejora de la actividad Catastral en la República Dominicana, así como, la respuesta oportuna para la toma de decisiones en los proyectos del Gobierno.

El Foco sobre la Mejora de los Procesos Técnicos Catastrales, cuyo objetivo es modernizar el Catastro Nacional a través de tecnología innovadora en el proceso de gestión de la información que garantice la actualización oportuna de los datos físicos, jurídicos y económicos de los inmuebles que conforman el territorio.

Este informe se enmarca dentro de unas actividades de este foco, que es Diseñar plan de mejora y comercialización de los productos cartográficos catastrales. Con este informe se pretende proponer a la Dirección General del Catastro Nacional un plan estratégico de mejora, el cual ayudará a cubrir las necesidades para generar un producto catastral confiable y de calidad que pueda ser comercializado.

El informe técnico es el resultado de un levantamiento de la situación actual de los productos cartográficos para determinar las necesidades para que los productos cartográficos catastrales puedan ser comercializados.

Dicho informe está basado en seis (6) componentes que permitirá cubrir las necesidades necesarias que le hacen falta a los productos cartográficos para ser puesto en el mercado.

1-Componente de la organización, 2-Componente de la información, 3-Componente de los servicios TIC 4-Componente de Estadales y 5-Componentes Gestión del Conocimiento.

6-Componente Catálogo de productos Cartográficos.

### 3.6.2. Resultados de los análisis de las necesidades identificadas.

**Análisis del levantamiento de los productos**

El producto geográfico es esencial contengan estándares geográficos de calidad para que puedan ser comercializados.

Para diseñar el plan de mejora y comercialización de los productos cartográficos catastrales que pretende La Dirección General del Catastro, hemos hecho un levantamiento de los procesos y de la situación actual de los productos catastrales, para poder determinar las necesidades que les hacen falta a los productos catastrales para que puedan tener un nivel de calidad para su comercialización.

Dentro de los productos cartográficos levantados se encuentran:

- 1-Mapas temáticos de algunos sectores del Distrito Nacional, que representan el uso de suelo y las categorías de las edificaciones.
- 2-Mapas temáticos del valor promedio de sectores.
- 3-Cartografía Catastral que contienen las designaciones catastrales de los inmuebles mayormente en sectores del Distrito Nacional.
- 4-Ortofotos de vuelo aéreo.
- 5-Mapas callejeros en pdf proveniente de otras instituciones.
- 6-Archivos Shapefile de otras instituciones.

Procedimiento utilizado para la elaboración de Mapas catastrales.



Descripción de la actividad:

Con la cartografía catastral del sector y las informaciones descriptivas se crean los mapas representativos con las siguientes características.

1. Determinar el propósito y tipo de mapas
2. Especificar la Escala gráfica.
3. Diseñar la salida.
4. Propósito.
5. Crear la Simbología.
6. Ploteo.
7. Control de Calidad Validar que las informaciones representadas cumplen con las nomenclaturas y estándar establecido.



### 3.6.3. Borrador de Plan de Comercialización

<p style="text-align: center;"> <b>Dirección General del Catastro Nacional</b> Sub-dirección Técnica/Dirección Técnica</p> <p style="text-align: center;"><b>Propuesta plan de mejora a los productos cartográficos</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Foco Mejora de los Procesos Técnicos Catastrales</b> Trimestre Enero-Marzo 2022</p> <p style="text-align: center;">Elaborado por: Departamento de Formación de Catastro</p> 	<p style="text-align: center;"><b>Introducción</b></p> <p>En vista de que la Dirección General del Catastro Nacional no cuenta con cartografía básica del todo el territorio nacional actualizada que vaya acorde con los planes de ordenamiento territorial, la Dirección Técnica ha planificado realizar metodologías y acciones necesarias para disponer de herramientas importantes para obtener cartografía diferentes escalas para la mejora de los productos cartográficos.</p> <p>La elaboración de la cartografía base con fotografía aérea actualizada permitirá realizar el inventario de los bienes inmuebles y dar respuesta a los distintos requerimientos del gobierno y privadas, constituyendo este producto la base fundamental para la implementación de un servicio de información territorial moderno y adaptable a las necesidades nacionales y desarrollado con tecnologías de vanguardia.</p> <p>Esta propuesta de mejorar los productos cartográficos y su producción está basada en el Plan Estratégico Institucional de la Dirección General del Catastro Nacional en el <b>Foco Mejora de los Procesos Técnicos Catastrales</b>.</p>
---	--

### 3.6.4. Solicitud de aprobación de la propuesta.

Dirección General del Catastro Nacional



10 de abril del 2022

Al : **Agrim. Héctor Pérez Mirambeaux**  
Director General

Asunto : Solicitud de Aprobación Propuesta para la mejora de los Productos Cartográficos

Anexo : Propuesta para la mejora de los Productos Cartográficos

Cortésmente, nos dirigimos a usted para solicitarle la aprobación del plan de mejora anexo, este producto es un compromiso asumido en el Plan Operativo de este año (POA 2022), a través del cual pretendemos mejorar el desempeño del área cartográfica y la oferta de nuestra institución a los usuarios.

Salvo su mejor parecer,

  
**Agrim. Eliczer Mendez Peña**  
Subdirector Técnico



EMP/mmp

*Rec.  
Ramón Bós  
14/04/2022*

**Dirección General del Catastro Nacional**

**4. ACCIÓN DE MEJORA:** Actualizar el 50% del Manual de Descripción de Puestos

**4.1. Sub-Criterio:** 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia y planificación de forma transparente.

**4.2. Objetivo:** Establecer de manera adecuada las competencias para cada puesto.

**4.3. Indicador:** Borrador del Manual de Descripción de Puestos

**4.4. Tareas:**

Tarea (s)	Tiempo		Responsable	% de cumplimiento	
	Inicio	Fin		Por tarea	Ponderación
Elaborar diagnóstico según el MOFA aprobado	Enero	Diciembre	Departamento de Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo	100%	90%
Detectar las creaciones de puestos y las necesidades por área				100%	
Socializar el manual con los involucrados				100%	
Enviar propuesta para fines de aprobación				100%	
Implementar				50%	

**4.5. Resultado Final:** El manual se remitió al analista del Ministerio de Administración de Personal (MAP), para fines de validación final y aprobación.

**4.6. Evidencias:**

**Dirección General del Catastro Nacional**

**4.6.1. Diagnóstico según el MOFA aprobado**



Informe De Diagnóstico De Estructura Organizativa Y  
Propuesta De Rediseño Organizacional de la Dirección  
General del Catastro Nacional

Elaborado por:  
Departamento de Planificación y  
Desarrollo

Julio, 2021

Informe Diagnóstico de Estructura Organizativa y Propuesta de Diseño Organizacional

**Índice**

INTRODUCCIÓN .....	3
I. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO .....	5
1. Alcance .....	5
2. Organización .....	5
3. Metodología de Trabajo .....	5
4. Cronograma de Actividades .....	7
II. SITUACIÓN ACTUAL .....	10
2.1. Marco Legal .....	10
III. Estructura Organizativa (actual) .....	13
IV. Procesos y Procedimientos .....	17
V. Otros aspectos .....	18
VI. Alineación al marco estratégico .....	18
VII. PRESENTACIÓN DE PROPUESTA Y SUSTENTACIÓN DE CAMBIOS .....	19
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTA .....	30

## Dirección General del Catastro Nacional

Informe Diagnóstico de Estructura Organizativa y Propuesta de Diseño Organizacional

### INTRODUCCIÓN

La Dirección General del Catastro Nacional tiene la responsabilidad de velar por la formación, conservación y actualización del inventario de todos los bienes inmuebles del país, siendo un órgano técnico vital para la formulación y la ejecución de los planes de desarrollo en materia de infraestructura, en todo el territorio nacional.

Con la Resolución 131-2009, se obtiene la aprobación de la Estructura Organizativa de la Dirección General del Catastro Nacional, como respuesta a la necesidad de definir el nivel organizacional que le corresponde a esa institución, adscrita al Ministerio de Hacienda.

Este proceso está a cargo del Departamento de Planificación y Desarrollo de la DGCN, el cual ha realizado un estudio que abarcó el análisis de la estructura organizativa, atendiendo a las disposiciones y normativas establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Dirección General y en el Plan Operativo Anual (POA), y para su elaboración se tomaron como base los parámetros establecidos por el MAP y MEPyD, así como, la metodología y las políticas definidas en la guía para el Análisis y Diseño de Estructuras Organizativas del MH, de igual manera, la metodología de entrevistas con cada una de las áreas que componen la institución.

El 4 de octubre del 2016, se realizó un informe de propuesta, donde los aspectos generales de la revisión para tomar en consideración fueron:

1. En los apartados destinados a presentar la problemática de cada unidad se recomienda que a continuación se presenten las propuestas de mejora estructural y del funcionamiento, según lo plasmado en los formatos y lineamientos contenidos en la Guía para el Análisis y Rediseño de Estructuras Organizativas del MH.
2. Es importante que este tipo de diagnóstico se presenten las relaciones de los procesos y procedimientos por cada unidad organizativa, así como el volumen de operaciones o estadísticas que permiten revisar y analizar las propuestas presentadas (en los casos que aplique).

DPD/julio 2021

Page 3 of 30

Informe Diagnóstico de Estructura Organizativa y Propuesta de Diseño Organizacional

El objetivo de este informe es mejorar y facilitar el desempeño de esta Dirección General, de tal manera, que respondan a los requerimientos, normativas, resoluciones emitidas y alinear las funciones adecuadamente. Consideramos que, mediante la realización del análisis de los procesos actuales con el fin de obtener un diagnóstico, que sirva como base para el diseño de una propuesta de Estructura Organizativa, que permita llegar al cambio en la gestión organizacional requerido para cumplir con la misión y los desafíos para el logro de la visión de la Dirección General del Catastro Nacional establecidos en su Plan Estratégico.

DPD/julio 2021

Page 4 of 30



## Dirección General del Catastro Nacional

DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO NACIONAL



Departamento de Recursos Humanos

*Establecimiento de Competencias por Grupo Ocupacional alineado al Diccionario General De Competencias Y Comportamientos Para El Sector Público*

15 de octubre 2019

### Objetivo General

Establecer las competencias por grupo ocupacional con la finalidad de que sirvan como eje transversal para el logro de los objetivos institucionales y para el establecimiento de los planes de capacitación y desarrollo del personal, sirviendo esto como un aspecto facilitador hacia el logro del Plan Estratégico.

### Nota Importante:

El presente documento es un marco de referencia para los grupos ocupacionales, en la revisión por cargos pueden existir variaciones de alguna competencia o el nivel de grado requerido, esto atendiendo a la complejidad del puesto y su impacto en el logro de los objetivos estratégicos.

#### COMPETENCIAS GRUPO OCUPACIONAL I. SERVICIOS GENERALES

COMPETENCIAS SELECCIONADA POR EL GRUPO	GRADO REQUERIDO
1. COLABORACIÓN	I
2. EFICIENCIA PARA LA CALIDAD	I
3. COMPROMISO CON LOS RESULTADOS	I
4. RESPONSABILIDAD	I
5. DESARROLLO RELACIONES	I
6. CONCIENCIA SOCIAL	I

1

#### COMPETENCIAS GRUPO OCUPACIONAL II. APOYO ADMINISTRATIVO Y SUPERVISIÓN

COMPETENCIAS SELECCIONADA POR EL GRUPO	GRADO REQUERIDO
1. COLABORACIÓN	2
2. EFICIENCIA PARA LA CALIDAD	2
3. INTEGRIDAD Y RESPETO	2
4. COMPROMISO CON LOS RESULTADOS	2
5. COMUNICACIÓN	2
6. PASIÓN POR EL SERVICIO AL CIUDADANO	2

#### COMPETENCIAS GRUPO OCUPACIONAL III. TECNICOS

COMPETENCIAS SELECCIONADA POR EL GRUPO	GRADO REQUERIDO
1. INTEGRIDAD/RESPETO	3
2. COLABORACION	2
3. COMUNICACION	2
4. COMPROMISO CON LOS RESULTADOS	2
5. PASIÓN POR EL SERVICIO AL CIUDADANO	3
6. PENSAMIENTO ANALÍTICO	2

#### COMPETENCIAS GRUPO OCUPACIONAL IV. PROFESIONALES

COMPETENCIAS SELECCIONADA POR EL GRUPO	GRADO REQUERIDO
1. INTEGRIDAD/RESPETO	3
2. FLEXIBILIDAD	2
3. INNOVACIÓN	2
4. COMPROMISO CON LOS RESULTADOS	3
5. DESARROLLO DE RELACIONES	2
6. PENSAMIENTO ANALÍTICO	3

2

--	--

#### COMPETENCIAS GRUPO OCUPACIONAL V. DIRECCIÓN


COMPETENCIAS SELECCIONADAS POR EL GRUPO	GRADO REQUERIDO
1. INTEGRIDAD/RESPETO	4
2. INNOVACIÓN	4
3. LIDERAR CON EL EJEMPLO	4
4. VISION ESTRATÉGICA	4
5. PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN	4
6. INFLUENCIA Y NEGOCIACION	4
7. DESARROLLO RELACIONES	4
8. COMPROMISO CON LOS RESULTADOS	4

**Dirección General del Catastro Nacional**

**4.6.2. Matriz de levantamiento de puestos y las necesidades por área**

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS																
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES LEVANTAMIENTO DE CARGOS																
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	3 al 7	10 al 14	17 al 21	24 al 28	1 al 4	7 al 11	14 al 18	21 al 25	1 al 4	7 al 11	14 al 18	21 al 25	28 al 31	4 al 8	18 al 22	25 al 29
1. SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO Y RESPUESTA DE MAP																
2. LEVANTAMIENTO DE INFORMACION																
3. TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ELABORACIÓN DEL MANUAL																
4. REVISIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS SUPERVISORES																
5. VALIDACIÓN Y APROBACIÓN DEL MANUAL MAP																
ANALISTAS RESPONSABLES: Naomí Abreu Kenia Burgos Miguelina Ramírez																


**HACIENDA**  
**Dirección General del Catastro Nacional**

  
 DIRECCION GENERAL DE CATASTRO NACIONAL  
 CRONOGRAMA DE REUNIONES  
 LISTA DE ASISTENCIA

**Tema de reunión:** Levantamiento de Cargos (Departamento de Comunicaciones)  
**Fecha:** 23-03-2022.  
**Hora de Inicio:** 1:00 p.m.  
**Lugar:** Salón de Reuniones.

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
1. <i>Wendy Rojas</i>	<i>Enc. P.D.</i>	<i>[Signature]</i>
2. <i>Marcos Calvo</i>	<i>Enc. Formación</i>	<i>[Signature]</i>
3. <i>Dr. Roberto de la Cruz</i>	<i>Enc. RR.HH.</i>	<i>[Signature]</i>
4. <i>Patricia Escobar</i>	<i>Sup. Capital</i>	<i>[Signature]</i>
5. <i>Marcelo Fernández</i>	<i>Analista de desarrollo</i>	<i>[Signature]</i>
6. <i>Karla A. Burgos H.</i>	<i>Analista de RR.HH.</i>	<i>[Signature]</i>
7. <i>Liliana Román T.</i>	<i>Analista de RR.HH.</i>	<i>[Signature]</i>
8. <i>Paul Viera</i>	<i>Analista RR.HH.</i>	<i>[Signature]</i>
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		

Dpto.PD


  
 DIRECCION GENERAL DE CATASTRO NACIONAL  
 CRONOGRAMA DE REUNIONES  
 LISTA DE ASISTENCIA

**Tema de reunión:** Levantamiento de Cargos (Departamento de Comunicaciones)  
**Fecha:** 18-03-2022.  
**Hora de Inicio:** 10:00 a.m.  
**Lugar:** Salón de Reuniones.

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Sra. Edith Arismendi	Periodista	<i>[Signature]</i>
Sr. Alberto de la Rosa	Encargado de Comunicaciones	<i>[Signature]</i>
Sr. Isidro de la Cruz	Encargado de Recursos Humanos	<i>[Signature]</i>
Sra. Marcel Santana	Analista de Recursos Humanos	<i>[Signature]</i>
Sra. Karla Burgos	Analista de Relaciones Laborales	<i>[Signature]</i>

Dpto.PD

**CRONOGRAMA DE REUNIONES**

  
 REPÚBLICA DOMINICANA  
 DIRECCION GENERAL DE CATASTRO NACIONAL  
 CRONOGRAMA DE REUNIONES  
 LISTA DE ASISTENCIA

**Tema de reunión:** Levantamiento de Cargos (Área Sustantiva)  
**Fecha:** 16-03-2022.  
**Hora de Inicio:** 10:00 a.m.  
**Lugar:** Salón de Reuniones

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Sr. Eliezer Miranda	Sub Director Técnico	<i>[Signature]</i>
Sr. Danilo Castillo	Director Técnico	<i>[Signature]</i>
Sr. José Manuel Cordero	Delegado Regional	
Sr. Marcos Cabeza Vega	Encargado de Formación de Catastro	<i>[Signature]</i>
Sra. Antonia Vidal Soriano	Encargada de Cartografía	<i>[Signature]</i>
Sra. Cely Carrera Moya	Encargada de Valoración	
Sra. Anny Reyes Ramírez	Encargada de Planificación y Desarrollo	<i>[Signature]</i>
Sra. Wanyel Perdomo	Analista de Desarrollo Organizacional	<i>[Signature]</i>
Sr. Isidro de la Cruz	Encargado de Recursos Humanos	<i>[Signature]</i>
Sra. Marcel Santana	Analista de Recursos Humanos	<i>[Signature]</i>
Sra. Miguela Ramírez	Analista de Esclatamiento y Selección	<i>[Signature]</i>
Sra. Karla Burgos	Analista de Relaciones Laborales	<i>[Signature]</i>
<i>Vanesa Caballero</i>	<i>Encargada de RR.HH.</i>	<i>[Signature]</i>

Dpto.PD

**HACIENDA**  
**Dirección General del Catastro Nacional**

Dirección General del Catastro Nacional

LEVANTAMIENTO DE CARGOS 2022

Unidad Organizativa	Estructura Escalar	Cargo	Grupo Ocupacional	Cantidad	Existe	Creación	Cambio de nomenclatura	Observación
Dirección General.	UNIDADES DE DIRECCIÓN	Director General	V	1	X			
Dirección General.	UNIDADES DE DIRECCIÓN	Subdirector General	V	4	X			
Dirección General.	UNIDADES DE DIRECCIÓN	Asistente Técnico del Despacho	IV	1		X		
Dirección General.	UNIDADES DE DIRECCIÓN	Coordinador Técnico Catastral	IV	1	X			
Dirección General.	UNIDADES DE DIRECCIÓN	Coordinador Técnico Administrativo	IV	1	X			
Dirección General.	UNIDADES DE DIRECCIÓN	Secretaría Ejecutiva	III	5	X			
Departamento Jurídico.	UNIDADES ASESORAS	Encargado	V	1	X			
Departamento Jurídico.	UNIDADES ASESORAS	Analista Legal	IV				Abogado	Se sugiere Revisar Manuales
Departamento Jurídico.	UNIDADES ASESORAS	Secretaría	II	1	X			
Departamento de Comunicaciones.	UNIDADES ASESORAS	Encargado	V	1	X			
Departamento de Comunicaciones.	UNIDADES ASESORAS	Periodista	IV	1	X			
Departamento de Comunicaciones.	UNIDADES ASESORAS	Corrector de Estilo	IV	1		X		
Departamento de Comunicaciones.	UNIDADES ASESORAS	Diseñador Gráfico.	III	2	X			Se sugiere aumentar
Departamento de Comunicaciones.	UNIDADES ASESORAS	Gestor de Redes Sociales	III	1		X		
Departamento de Comunicaciones.	UNIDADES ASESORAS	Fotógrafo	III	1	X			
Departamento de Comunicaciones.	UNIDADES ASESORAS	Camarógrafo.	III	1		X		
Departamento de Comunicaciones.	UNIDADES ASESORAS	Gestor de Eventos y Protocolo.	III				Auxiliar de Protocolo y Eventos	
Departamento de Comunicaciones.	UNIDADES ASESORAS	Auxiliar de Relaciones Públicas / Técnico	III	1	X			
Departamento de Comunicaciones.	UNIDADES ASESORAS	Secretaría	II	1	X			
Departamento de Comunicaciones.	UNIDADES ASESORAS	Recepcionista	II	1	X			
Departamento de Planificación y	UNIDADES ASESORAS	Encargado	V	1	X			
Departamento de Planificación y	UNIDADES ASESORAS	Coordinador de Estadísticas Institucionales	IV	1		X		
Departamento de Planificación y	UNIDADES ASESORAS	Analista de Desarrollo Organizacional	IV	1	X			
Departamento de Planificación y	UNIDADES ASESORAS	Analista de Gestión de Calidad	IV	1	X			
Departamento de Planificación y	UNIDADES ASESORAS	Analista de Planificación	IV	1	X			
Departamento de Planificación y	UNIDADES ASESORAS	Analista de Proyectos	IV	1		X		
Departamento de Planificación y	UNIDADES ASESORAS	Técnico de Calidad en la Gestión.	III	1		X		
Departamento de Planificación y	UNIDADES ASESORAS	Técnico de Cooperación Internacional	III	1		X		
Departamento de Planificación y	UNIDADES ASESORAS	Secretaría	II	1	X			

### 4.6.3. Borrador del Manual de Descripción de Puestos

PRESENTACIÓN				2.1 ÍNDICE OCUPACIONAL																																																																																																			
<p>El presente manual contiene la descripción de cargos de la Dirección General del Catastro Nacional, desde la perspectiva actual de la estructura orgánica, así como su misión, objetivos, estrategias y otros lineamientos contenidos en la Ley 41-08, de Función Pública y establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Esta importante herramienta constituye un recurso esencial para el desarrollo del sistema general de la Gestión Humana, a través de los procesos de reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo del personal, evaluación del desempeño, registro, control y nómina, compensación y beneficios, seguridad y salud ocupacional y relaciones laborales, así como para el posterior establecimiento de un sistema uniforme y objetivo de remuneración. Es un elemento fundamental para la aplicación de la Carrera Administrativa.</p> <p>Las especificaciones de clases de cargos resultantes fueron descritas con un alto grado de flexibilidad en su contenido, de forma tal que las mismas puedan adaptarse fácilmente a los cambios que demanda la dinámica organizacional y otros factores institucionales.</p> <p>La descripción de cargos toma en cuenta elementos tales como propósito general, actividades esenciales, requisitos, productos, resultados, competencias y grado requerido del puesto, entre otras informaciones.</p> <p>Este <b>Manual de Descripción de Puestos</b> es un eficiente sistema de gestión de recursos humanos basado en competencias, a través de la planificación con el fin de sustentar la toma de decisiones en el ámbito de los recursos humanos, garantizando un clima organizacional adecuado.</p>				<p><b>GRUPO OCUPACIONAL I - SERVICIOS GENERALES</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>TÍTULO</th> <th>PUNTOS</th> <th>GRADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>SR-001</td><td>AYUDANTE DE MANTENIMIENTO</td><td>160</td><td>4</td></tr> <tr><td>SR-003</td><td>CAMARERO</td><td>160</td><td>5</td></tr> <tr><td>SR-005</td><td>CHOFER I</td><td>160</td><td>5</td></tr> <tr><td>SR-007</td><td>CONFERENCIANTE/AGREGADO</td><td>160</td><td>4</td></tr> <tr><td>SR-009</td><td>CONCIERGE</td><td>160</td><td>1</td></tr> <tr><td>SR-011</td><td>LAVADOR DE VEHÍCULO</td><td>160</td><td>1</td></tr> <tr><td>SR-013</td><td>MENSAJERO INTERNO</td><td>160</td><td>3</td></tr> <tr><td>SR-015</td><td>MENSAJERO EXTERNO</td><td>160</td><td>3</td></tr> <tr><td>SR-017</td><td>PARKINGUERO (NUEVO/AGREGADO)</td><td>160</td><td>2</td></tr> <tr><td>SR-019</td><td>VIGILANTE</td><td>160</td><td>4</td></tr> </tbody> </table>				CÓDIGO	TÍTULO	PUNTOS	GRADO	SR-001	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	160	4	SR-003	CAMARERO	160	5	SR-005	CHOFER I	160	5	SR-007	CONFERENCIANTE/AGREGADO	160	4	SR-009	CONCIERGE	160	1	SR-011	LAVADOR DE VEHÍCULO	160	1	SR-013	MENSAJERO INTERNO	160	3	SR-015	MENSAJERO EXTERNO	160	3	SR-017	PARKINGUERO (NUEVO/AGREGADO)	160	2	SR-019	VIGILANTE	160	4																																																				
CÓDIGO	TÍTULO	PUNTOS	GRADO																																																																																																				
SR-001	AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	160	4																																																																																																				
SR-003	CAMARERO	160	5																																																																																																				
SR-005	CHOFER I	160	5																																																																																																				
SR-007	CONFERENCIANTE/AGREGADO	160	4																																																																																																				
SR-009	CONCIERGE	160	1																																																																																																				
SR-011	LAVADOR DE VEHÍCULO	160	1																																																																																																				
SR-013	MENSAJERO INTERNO	160	3																																																																																																				
SR-015	MENSAJERO EXTERNO	160	3																																																																																																				
SR-017	PARKINGUERO (NUEVO/AGREGADO)	160	2																																																																																																				
SR-019	VIGILANTE	160	4																																																																																																				
<p><b>GRUPO OCUPACIONAL II - SUPERVISIÓN Y APOYO</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>TÍTULO</th> <th>PUNTOS</th> <th>GRADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>SAI-001</td><td>AUXILIAR ADMINISTRATIVO</td><td>240</td><td>9</td></tr> <tr><td>SAI-003</td><td>AUXILIAR DE ACCESO A LA INFORMACIÓN</td><td>240</td><td>8</td></tr> <tr><td>SAI-005</td><td>AUXILIAR DE ALMACÉN Y SUMINISTRO</td><td>240</td><td>8</td></tr> <tr><td>SAI-007</td><td>AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (NUEVO/AGREGADO)</td><td>220</td><td>7</td></tr> <tr><td>SAI-009</td><td>AUXILIAR DE CARTOGRAFÍA (SE QUEDA EN EL GRUPO II)</td><td>?</td><td>?</td></tr> <tr><td>SAI-011</td><td>AUXILIAR DE TASACIÓN (SE QUEDA EN EL GRUPO II)</td><td>?</td><td>?</td></tr> <tr><td>SAI-013</td><td>RECEPCIONISTA</td><td>220</td><td>7</td></tr> <tr><td>SAI-015</td><td>SECRETARÍA</td><td>240</td><td>9</td></tr> <tr><td>SAI-017</td><td>SUPERVISOR DE MAYORDOMÍNIO</td><td>280</td><td>10</td></tr> <tr><td>SAI-019</td><td>SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO (NUEVO/AGREGADO)</td><td>300</td><td>11</td></tr> </tbody> </table>				CÓDIGO	TÍTULO	PUNTOS	GRADO	SAI-001	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	240	9	SAI-003	AUXILIAR DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	240	8	SAI-005	AUXILIAR DE ALMACÉN Y SUMINISTRO	240	8	SAI-007	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (NUEVO/AGREGADO)	220	7	SAI-009	AUXILIAR DE CARTOGRAFÍA (SE QUEDA EN EL GRUPO II)	?	?	SAI-011	AUXILIAR DE TASACIÓN (SE QUEDA EN EL GRUPO II)	?	?	SAI-013	RECEPCIONISTA	220	7	SAI-015	SECRETARÍA	240	9	SAI-017	SUPERVISOR DE MAYORDOMÍNIO	280	10	SAI-019	SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO (NUEVO/AGREGADO)	300	11	<p><b>GRUPO OCUPACIONAL III - TÉCNICOS</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>TÍTULO</th> <th>PUNTOS</th> <th>GRADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>TECH-001</td><td>DISEÑADOR GRÁFICO</td><td>320</td><td>12</td></tr> <tr><td>TECH-003</td><td>GESTOR DE EVENTOS (cambio nomenclatura y grupo anterior Auxiliar de Eventos y protocolo grado II)</td><td>320</td><td>12</td></tr> <tr><td>TECH-005</td><td>GESTOR DE REDES SOCIALES (NUEVO)</td><td>320</td><td>12</td></tr> <tr><td>TECH-007</td><td>TASADOR</td><td>?</td><td>?</td></tr> <tr><td>TECH-009</td><td>TÉCNICO DE ARCHIVÍSTICA</td><td>320</td><td>12</td></tr> <tr><td>TECH-011</td><td>TÉCNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</td><td>320</td><td>12</td></tr> <tr><td>TECH-013</td><td>TÉCNICO DE COMUNICACIONES (CAMBIO DE NOMENCLATURA ANTES AUXILIAR DE RELACIONES PÚBLICAS)</td><td>320</td><td>12</td></tr> <tr><td>TECH-015</td><td>SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</td><td>340</td><td>13</td></tr> <tr><td>TECH-017</td><td>TÉCNICO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (NUEVO/AGREGAR)</td><td>340</td><td>13</td></tr> <tr><td>TECH-019</td><td>TÉCNICO DE CONTROL DE BIENES (NUEVO/AGREGAR)</td><td>340</td><td>13</td></tr> <tr><td>TECH-021</td><td>TÉCNICO DE DATOS ESTADÍSTICOS (NUEVO/AGREGAR)</td><td>340</td><td>13</td></tr> <tr><td>TECH-023</td><td>TÉCNICO DE DOCUMENTACIÓN</td><td>340</td><td>13</td></tr> </tbody> </table>				CÓDIGO	TÍTULO	PUNTOS	GRADO	TECH-001	DISEÑADOR GRÁFICO	320	12	TECH-003	GESTOR DE EVENTOS (cambio nomenclatura y grupo anterior Auxiliar de Eventos y protocolo grado II)	320	12	TECH-005	GESTOR DE REDES SOCIALES (NUEVO)	320	12	TECH-007	TASADOR	?	?	TECH-009	TÉCNICO DE ARCHIVÍSTICA	320	12	TECH-011	TÉCNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	320	12	TECH-013	TÉCNICO DE COMUNICACIONES (CAMBIO DE NOMENCLATURA ANTES AUXILIAR DE RELACIONES PÚBLICAS)	320	12	TECH-015	SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	340	13	TECH-017	TÉCNICO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (NUEVO/AGREGAR)	340	13	TECH-019	TÉCNICO DE CONTROL DE BIENES (NUEVO/AGREGAR)	340	13	TECH-021	TÉCNICO DE DATOS ESTADÍSTICOS (NUEVO/AGREGAR)	340	13	TECH-023	TÉCNICO DE DOCUMENTACIÓN	340	13
CÓDIGO	TÍTULO	PUNTOS	GRADO																																																																																																				
SAI-001	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	240	9																																																																																																				
SAI-003	AUXILIAR DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	240	8																																																																																																				
SAI-005	AUXILIAR DE ALMACÉN Y SUMINISTRO	240	8																																																																																																				
SAI-007	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (NUEVO/AGREGADO)	220	7																																																																																																				
SAI-009	AUXILIAR DE CARTOGRAFÍA (SE QUEDA EN EL GRUPO II)	?	?																																																																																																				
SAI-011	AUXILIAR DE TASACIÓN (SE QUEDA EN EL GRUPO II)	?	?																																																																																																				
SAI-013	RECEPCIONISTA	220	7																																																																																																				
SAI-015	SECRETARÍA	240	9																																																																																																				
SAI-017	SUPERVISOR DE MAYORDOMÍNIO	280	10																																																																																																				
SAI-019	SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO (NUEVO/AGREGADO)	300	11																																																																																																				
CÓDIGO	TÍTULO	PUNTOS	GRADO																																																																																																				
TECH-001	DISEÑADOR GRÁFICO	320	12																																																																																																				
TECH-003	GESTOR DE EVENTOS (cambio nomenclatura y grupo anterior Auxiliar de Eventos y protocolo grado II)	320	12																																																																																																				
TECH-005	GESTOR DE REDES SOCIALES (NUEVO)	320	12																																																																																																				
TECH-007	TASADOR	?	?																																																																																																				
TECH-009	TÉCNICO DE ARCHIVÍSTICA	320	12																																																																																																				
TECH-011	TÉCNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	320	12																																																																																																				
TECH-013	TÉCNICO DE COMUNICACIONES (CAMBIO DE NOMENCLATURA ANTES AUXILIAR DE RELACIONES PÚBLICAS)	320	12																																																																																																				
TECH-015	SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	340	13																																																																																																				
TECH-017	TÉCNICO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (NUEVO/AGREGAR)	340	13																																																																																																				
TECH-019	TÉCNICO DE CONTROL DE BIENES (NUEVO/AGREGAR)	340	13																																																																																																				
TECH-021	TÉCNICO DE DATOS ESTADÍSTICOS (NUEVO/AGREGAR)	340	13																																																																																																				
TECH-023	TÉCNICO DE DOCUMENTACIÓN	340	13																																																																																																				

**Dirección General del Catastro Nacional**

5. **ACCIÓN DE MEJORA:** Hacer levantamiento de empleados desfavorecidos o con discapacidad

5.1. **Sub-Criterio:** 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

5.2. **Objetivo:** Tomar en consideración las condiciones de las áreas y adecuar según las necesidades del personal que la integra.

5.3. **Indicador:** Informe de resultados.

5.4. **Tareas:**

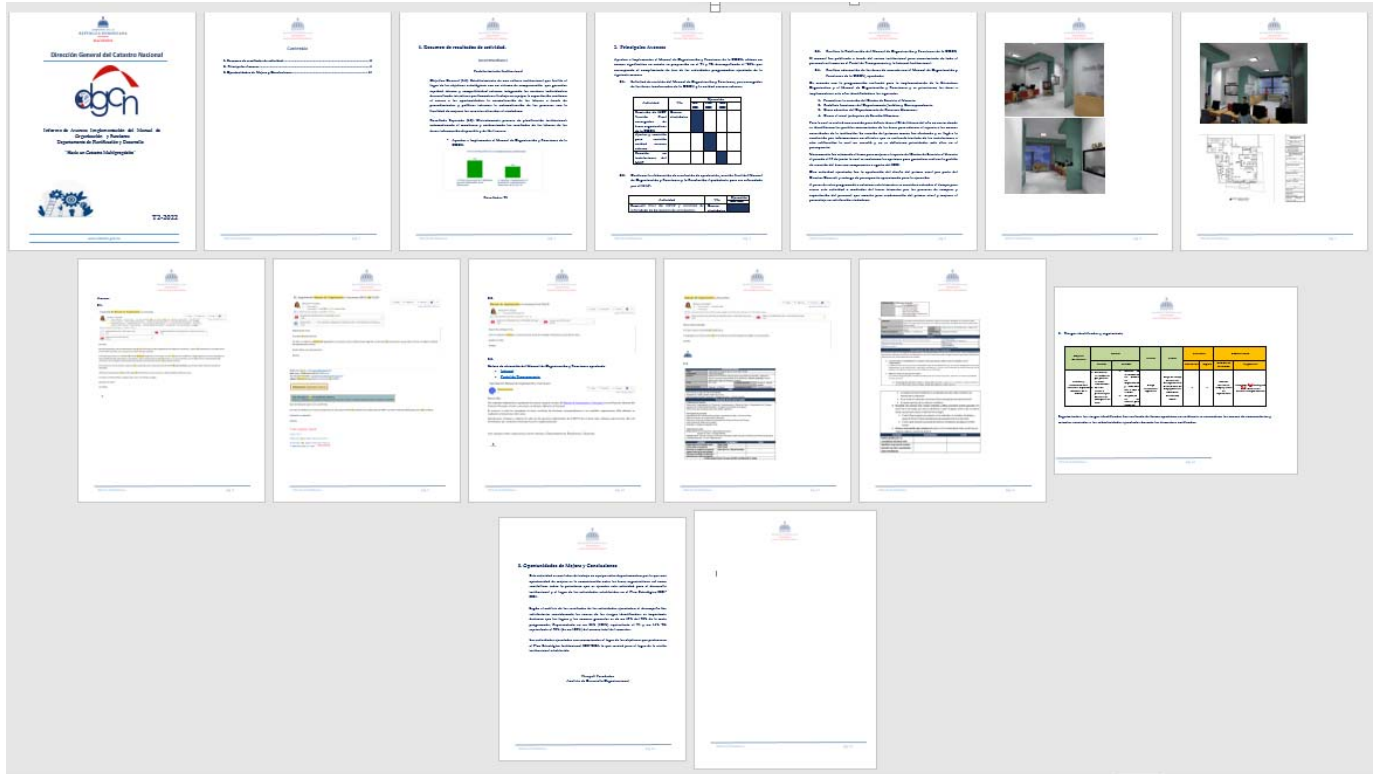
Tarea (s)	Tiempo		Responsable	% de cumplimiento	
	Inicio	Fin		Por tarea	Ponderación
1. Levantar las necesidades del personal	Enero	Dic.	Departamento de Recursos Humanos	100%	87.5
2. Elaborar plan de acción				100%	
3. Adecuar áreas o reubicar el personal				50%	
4. Emitir informe de acciones ejecutadas				100%	

5.5. **Resultado Final:** Las acciones fueron elaboradas en su totalidad, a excepción de la adecuación de las áreas y reubicación del personal, fueron suspendidas por falta de presupuesto y Resolución del MAP sobre reajuste salarial, movimiento de personal.

5.6. **Evidencias:**

5.6.1. **Informe de adecuación de áreas.**

## Dirección General del Catastro Nacional



#### 2.4. Realizar adecuación de las áreas de acuerdo con el Manual de Organización y Funciones de la DGCN, aprobado.

De acuerdo con la programación realizada para la implementación de la Estructura Organizativa y el Manual de Organización y Funciones, y se priorizaron las áreas a implementarse este año, identificándose las siguientes:

1. Formalizar la creación del Centro de Servicio al Usuario.
2. Redefinir funciones del Departamento Jurídico y Correspondencia.
3. Crear adscritas del Departamento de Recursos Humanos.
4. Elevar el nivel jerárquico de Sección Nóminas.

Para la cual se realizó una reunión para definir ideas el 24 de febrero del año en curso, donde se identificaron los posibles movimientos de las áreas para adecuar el espacio a las nuevas necesidades de la institución. La reunión del primero marzo fue efectuada y se llegó a la conclusión por informaciones no oficiales que se realizaría traslado de las instalaciones a otra edificación, lo cual no sucedió y en se definieron prioridades más altas en el presupuesto.

Nuevamente fue retomado el tema para mejorar el espacio del Centro de Servicio al Usuario el pasado el 17 de junio, lo cual se evaluaron las opciones para garantizar realizar la gestión de creación del área con compromiso a agosto del 2022.



Otra actividad ejecutada, fue la aprobación del diseño del primer nivel por parte del Director General, y entrega de presupuesto aproximado para la ejecución.

A pesar de estar programada a culminar este trimestre, se considera extender el tiempo para cerrar esta actividad a mediados del tercer trimestre por los procesos de compras y capacitación del personal que amerita para readecuación del primer nivel y mejorar el porcentaje en satisfacción ciudadana.



**Dirección General del Catastro Nacional**

**5.6.2. Informe de acciones ejecutadas**


**MINISTERIO DE HACIENDA**  
**DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO NACIONAL**  
**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**


**INFORME SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**I. GENERALIDADES.**

Este informe se ha elaborado con la información obtenida a través de las acciones tomadas y actividades realizadas en pro del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública en esta Dirección General del Catastro Nacional (DGCN).


**II. ACTIVIDADES REALIZADAS.**



Desde el año 2020, las Instituciones a pesar de la planificación, tuvieron la necesidad de canalizar todos sus esfuerzos en dirección a la prevención y aplicación del protocolo para el COVID-19.

Esta Dirección General ha estado comprometida con el bienestar y cuidado de nuestros colaboradores, quienes como equipo de trabajo hacen posible la realización de nuestras metas. Por lo cual, tomando en cuenta el mayor activo que tenemos, seguimos implementando acciones y mejoras en vista de mantener condiciones de trabajo seguras y saludables.

Durante el año 2021 y 2022, se han desarrollado en esta Dirección General las siguientes actividades:

- Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional, se capacitó un total de dieciocho (18) empleados con el fin de fortalecer sus conocimientos.
- Capacitación en Primeros Auxilios, se realizó una selección del personal de todas las áreas para preparar una respuesta adecuada en caso de una situación que lo amerite.





**MINISTERIO DE HACIENDA**  
**DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO NACIONAL**  
**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**


**INFORME SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

- Jornadas de desinfección en las instalaciones; éstas se han realizado de forma continua siendo parte de los protocolos de seguridad e higiene en las instalaciones.
- Jornadas de detección de COVID-19 con el personal activo.
- Seguimiento a los protocolos de seguridad tras el regreso a las labores del personal, detallando las acciones tomadas desde el inicio de la pandemia y que siguen vigentes en la actualidad.
- Reabastecimiento del Botiquín de Primeros Auxilios, como actividad cíclica.
- Abastecimiento de Botiquines en las Unidades de Transporte Institucional, entregando un total de veinticinco (25) unidades para la flota vehicular.

Reconocemos la importancia de adoptar un Sistema de Gestión eficiente y eficaz que asegure el cuidado de nuestros colaboradores, como el Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública (SISTAP). Por ello, en este año 2022 se encuentra en revisión el Programa de Seguridad y Salud Ocupacional para esta Dirección General.

Además, se toman en cuenta las recomendaciones médicas en los casos de reintegración del personal después de haber estado de licencia médica por periodo de 6 meses en adelante. Siendo algunas recomendaciones, por ejemplo, adecuar el espacio físico, reintegración paulatina a las labores y no realización de esfuerzos físicos, contribuyendo estas acciones a la mejora del clima en el entorno laboral del colaborador y mantener su integridad y salud.




**MINISTERIO DE HACIENDA**  
**DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO NACIONAL**  
**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**


**INFORME SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Como parte del sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, el Comité DGCN, la comisión es veedora de que existan espacios de inclusión, garantizando la movilidad del personal Discapacitado o Desfavorecido que labora en esta institución, así como de cualquier visitante con alguna condición que amerite especial atención, velando por la aplicación del protocolo de Higiene en las Rampas, ascensores y barras en los baños.

  
**Sr. Isidro de la Cruz Ramírez**  
 Enc. Depto. de Recursos Humanos
 

K37a





  
ASCENSOR

  
RAMPAS

  
BARRAS

  
ASIENTOS

**CONOCE NUESTROS ESPACIOS DE INCLUSIÓN**

Contamos con espacios acondicionados para la movilidad de personas con discapacidad

*¡Recuerda ayudarlos!*

**Dirección General del Catastro Nacional**

**6. ACCIÓN DE MEJORA:** Realizar encuestas de la calidad de los servicios que ofrece la organización

**6.1. Sub-Criterio:** 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a: Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones.

**6.2. Objetivo:** Medir la calidad de los servicios que ofrece la organización.

**6.3. Indicador:** Informe de resultados.

**6.4. Tareas:**

Tarea (s)	Tiempo		Responsable	% de cumplimiento	
	Inicio	Fin		Por tarea	Ponderación
1. 1. Elaborar encuestas de satisfacción	Julio	Dic.	Departamentos de Planificación y Desarrollo y Departamento de Comunicaciones	100%	100%
2. Realizar informe de resultados				100%	
3. Implementar ajustes cuando aplique					

**6.5. Resultado Final:** La acción de mejora se completó en su totalidad, obteniendo como resultado la percepción de nuestros grupos de interés con relación a la calidad de los productos y servicios que brinda la institución, identificando así acciones de mejora.

**6.6. Evidencias:**

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General del Catastro Nacional diciembre 2022	
<b>ÍNDICE</b>	
INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	8
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	19
PLAN DE ACCIÓN	23

### INTRODUCCIÓN

La Dirección General del Catastro Nacional, en su rol de órgano rector de la actividad catastral, tiene como función principal realizar el inventario de todos los bienes inmuebles del país, con sus características físicas, jurídicas y económicas.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones de la administración pública general, a través de apoyo y servicios a las unidades vinculadas a los temas de competencia de la DGCN, en especial en los servicios de Certificación de No Inscripción de Inmueble y los Avalúos.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial y virtual durante el periodo octubre – diciembre 2022.

### FICHA TÉCNICA

Población: Servicios vía presencial 3,584, servicios virtuales 2,324.  
 ÁMBITO: sede de la Dirección General del Catastro Nacional.  
 MUESTRA: con un error general de 3%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

Servicios presenciales	368	Servicios virtuales	372
Avalúo de inmuebles	2	Avalúo de inmuebles	9
Certificación de inscripción de inmueble	4	Certificación de estado	1
Certificación de No Inscripción de inmueble	143	Certificación de inscripción de inmueble	17
Inscripción de inmueble	10	Certificación de No Inscripción de inmueble	136
Ubicación de inmuebles por Designación Catastral	1	Inscripción de inmueble	2
		Transferencia o Mutación del Certificado de Inscripción Catastral	1
		Duplicado por Pérdida o Destrucción del Certificado de Inscripción Catastral	1
		Ubicación de inmueble por Designación Catastral	5

### METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

#### DIMENSIONES

Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Apariencia de las instalaciones físicas, ambiente, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo constante y fiable.	Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para generar credibilidad y confianza.	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios a proporcionar un servicio rápido.	Atención personalizada que muestra la preocupación a sus clientes.
<ul style="list-style-type: none"> <li>La comodidad en el área de espera de los servicios.</li> <li>Los elementos auxiliares (folletos, letreros, afiches, señalización con visuales táctiles y de voz).</li> <li>El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.</li> <li>Las oficinas (ventanillas, mobiliario) están debidamente identificadas.</li> <li>La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene es adecuado).</li> <li>La modernización de las instalaciones y los equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La confianza en la atención brindada.</li> <li>El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El tiempo de espera antes de ser atendido.</li> <li>El tiempo que le ha dedicado el personal que le atiende.</li> <li>El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.</li> <li>El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El trato que le ha dado el personal.</li> <li>La profesionalidad del personal que le atiende.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.</li> <li>El horario de atención al público.</li> <li>La facilidad con que conseguí ser atendido.</li> <li>Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.</li> <li>La información que se proporciona es clara.</li> <li>La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.</li> </ul>

### Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0-10, donde:

- 0 es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción.
- 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

**Satisfecho**



**Poco satisfecho**

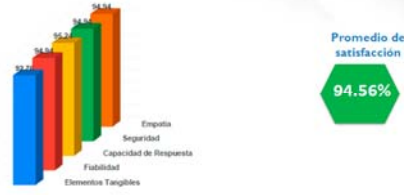


**Insatisfecho**



HACIENDA  
Dirección General del Catastro Nacional

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN  
DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)

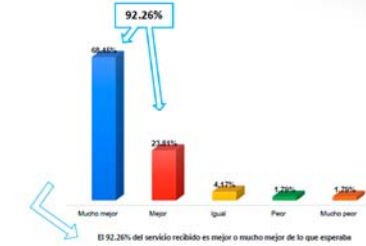


Expresado en %

Base: 100% Total muestra

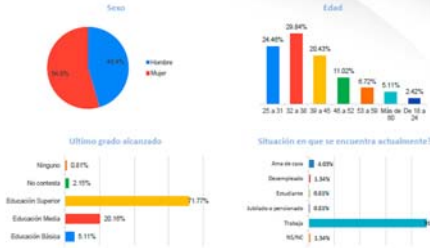
SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



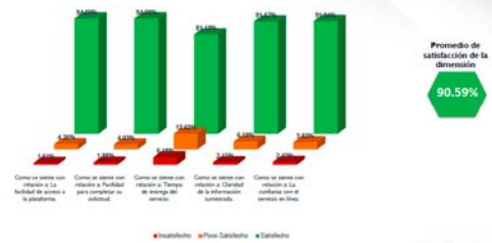
Base: 100% Total muestra

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES



21

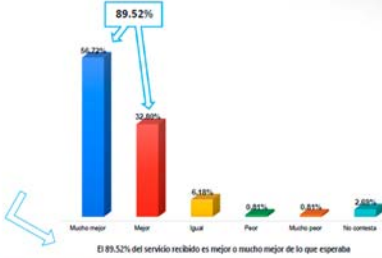
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES  
(A CIUDADANOS / USUARIOS INSTITUCIONALES)



Base: 100% Total muestra

SERVICIO ESPERADO

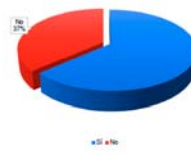
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



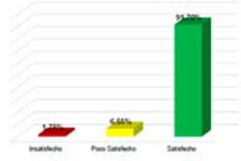
Base: 100% Total muestra

SOPORTE EN LÍNEA

¿Utilizó el soporte en línea?



Luego de utilizar el soporte en línea ¿Cómo se sintió con la atención recibida?



Base: 100% Total muestra

Base: 35%

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Expectativa Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

Expectativa de usuarios



CATASTRO NACIONAL

CATASTRO NACIONAL

## **OBSTÁCULOS ENCONTRADOS**

Las oportunidades analizadas en el período señalado que deben ser monitoreadas para lograr los resultados esperados son:

- Retrasos en el proceso de presentación de las informaciones de avance en ejecución de la actividad para ser integradas en el informe consolidado de monitoreo.
- Falta de Recursos Presupuestarios para el cumplimiento de esta.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La efectividad o grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en nuestro Plan de Mejora Institucional de enero junio 2022 es de un 92.58%.

Principalmente pudimos observar que los tiempos propuestos han sido cumplidos en algunas acciones según lo programado.

Como lecciones aprendidas, citamos a continuación:

1. El Plan de Mejora debe ser mejor difundido en toda la organización, para garantizar su importancia y procurar mayor nivel de atención.

Esperamos que el análisis y las recomendaciones que se han expresado en este Informe no solo sirvan de base para futuros planes, sino que garanticen la conclusión de aquellas acciones parcialmente cumplidas, y la reincorporación de las acciones no cumplidas a los resultados del informe final del Autodiagnóstico Institucional (CAF).

A continuación, presentamos las Acciones de Mejoras y el % de cumplimiento por tareas planificadas, los cuales dan como resultado la Eficiencia Institucional del Plan de Mejoras de la DGCN:



**Dirección General del Catastro Nacional**

No.	Acción de Mejora	Responsable de seguimiento	% Ponderación de Cumplimiento Tareas
1	Revisión de la Política de Información y Comunicaciones, creación del Procedimiento para la Elaboración de los Informes.	Departamentos de Planificación y Desarrollo y Recursos humanos.	100%
2	Realización de encuestas de medición de la calidad de los servicios.	Departamento de Planificación y Desarrollo, y Departamento de Comunicaciones.	100%
3	Plan de Comercialización de Servicios Catastrales.	Departamento de Comunicaciones, Planificación y Desarrollo y Dirección Técnica	78%
4	Actualizar el 50% del Manual de Descripción de Puestos	Departamentos de Planificación y Desarrollo y Recursos humanos	90%
5	Hacer levantamiento de empleados desfavorecidos o con discapacidad	Departamento de Recursos Humanos	87.5%



**Dirección General del Catastro Nacional**

6	Realizar encuestas de la calidad de los servicios que ofrece la organización	Departamentos de Planificación y Desarrollo y Departamento de Comunicaciones	100%
<b>Avance de la Eficiencia de la institución</b>	<b>92.58%</b>		

Dirección General de Catastro Nacional | DGCN

Av. Jiménez Moya Esq. Av. Independencia, Centro de los Héroes, Santo Domingo, República Dominicana

Tel.: (809) 535-7115 | Fax - (809) 508-0637

[www.catastro.gob.do](http://www.catastro.gob.do)

[contacto@catastro.gob.do](mailto:contacto@catastro.gob.do)