

Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo



Informe de avance en la implementación CAF 2022 (Common Assessment Framework)

Santo Domingo Oeste

Junio 2023



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

Tabla de contenido

Reporte de avance Plan de Mejora basado en la Autoevaluación del Modelo CAF 2023.	3
Cuadro Resumen:.....	4
Acciones implementadas:	6



Reporte de avance Plan de Mejora basado en la Autoevaluación del Modelo CAF 2023.

El **Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)**, remite el primer informe de avance del Plan de Mejora institucional, elaborado a partir de los resultados obtenidos de la aplicación del modelo del Marco Común de Evaluación (CAF) en la institución. En este primer informe correspondiente al mes de Junio 2023, se remite el cuadro resumen detallado debajo, en el mismo se colocan en verde la acciones que fueron implementadas a lo largo del año, en amarillo aquellas que están en fase de implementación y en rojas aquellas que aún no se han logrado.

Cuadro Resumen:

No.	Sub. Criterio	Área de mejora	Indicador	Objetivo	Avance
3	3.1	No se ha actualizado el Manual de cargos y manual de funciones del CCDF.	Realizar actualización de manera efectiva el manual de cargo y funciones del CCDF.	Mantener actualizado el manual de cargos de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de la Administración Pública	100%
5	4.2	No se evidencia aprobación de Carta Compromiso.	Habilitar medios de información sobre la percepción ciudadana acerca de los servicios ofrecidos por la institución.	Generar una relación de confianza con nuestros ciudadanos clientes sobre los servicios que ofrecemos.	100%
6	4.5	No se evidencia ejecución el proyecto del Chatbox en el portal web.	Habilitar medios que permitan mejorar la relación con los ciudadanos/clientes, manteniendo cercanía y fácil acceso a la institución.	Habilitar en el portal web el Chat box para que los clientes puedan hablar de forma directa con un representante de la institución.	100%
8	6.2	No se ha desarrollado estrategia para motivar la generación de sugerencias.	Promover en nuestros clientes ciudadano la opción de ejercer su derecho a queja y/o sugerencia	Desarrollar estrategia para motivar la generación de sugerencias.	100%
9	8.2	No se evidencia la medición de los programas para la prevención de riesgos para la salud y accidentes.	Incrementar el número de participaciones en actividades de índole social de los ciudadanos clientes	Velar por el cumplimiento del sentido de Responsabilidad Social de los ciudadanos clientes	100%



(CCDF)

10	8.2	No se evidencia la medición del Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados.	Informar a los colaboradores sobre las actividades preventivas en beneficio de la salud y seguridad en las áreas de trabajo.	Velar por las actividades y programas que cuiden a los colaboradores y/o ciudadanos.	90%
----	-----	---	--	--	-----



Acciones implementadas:

Criterio 3: Persona

Subcriterio 3.1 Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.

- **Área de mejora:** Mantener actualizado el manual de cargos, de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de la Administración Pública
- **Acción realizada:** Se realizó la actualización del manual de cargo de manera efectiva y estratégica.
- **Evidencias.**





Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Criterio 4: Alianza y recursos.

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

- **Área de Mejora:** 4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.
- **Acción Realizada:** El Consejo de desarrollo fronterizo logró su objetivo de comprometer la calidad de los servicios con carta compromiso.
- **Evidencia.** Aprobación de Carta Compromiso



Informe Aprobación CCC 2022



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo
Ley 28-1

José Javier



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
"Avanzamos para ti"

16 de septiembre del 2022
Santo Domingo, R. D.

015538

Señor
Erosdi Fanelis Díaz Díaz
Directora General
Consejo De Coordinación Zona Especial De Desarrollo Fronterizo
Su Despacho. -

Distinguido Sr. Díaz:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En esta ocasión, tenemos el honor de remitirle la Resolución No. 163-2022, que aprueba por 2 años la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos/clientes.

Atentamente,
Sheyla Castillo
Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos

Anexos:
1. Resolución de Aprobación
2. Brochure

SCDDMSP
DDMSP-22-0574

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CORRESPONDENCIA
153
16 SEP 2022
RECIBIDO

Anexo 27 de febrero 018 - El Jefe de - Santo Domingo - República Dominicana
TEL: (509) 242 2200 - www.madp.gub.do



Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

(CCDF)

- **Área de Mejora:** Aplicar las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- **Acción realizada:** Se creó el Chatbox en el portal institucional para brindar un servicio más personalizado al ciudadano cliente.
- **Evidencia: Chat en el portal**



The screenshot shows the website of the Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo (CCDF). The browser address bar displays 'ccdf.gob.do'. The website header includes the CCDF logo and the text 'CONSEJO DE COORDINACIÓN DE LA ZONA ESPECIAL DE DESARROLLO FRONTERIZO (CCDF)'. A search bar is present with the text 'Ingresar tu búsqueda'. Below the header, there is a navigation menu with items: 'Inicio', 'Sobre nosotros', 'Servicios', 'Transparencia', 'Noticias', 'Publicaciones', 'Formularios', and 'Contactos'. The main content area features a large blue banner with the word 'FORMULARIO' in large white letters, a red pen icon, and the text 'De solicitud para Clasificación de Proyectos Lev 12-21'. On the right side, there is a contact form with fields for 'Nombre', 'Correo electrónico', and 'Mensaje', and an 'Enviar' button. A small chat box is visible in the bottom right corner with the text 'Add free live chat to your site'.



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)

Criterio 6. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

- **Área de Mejora:** Identificar cuales son las áreas de mejoras de percepción ciudadana.
- **Accion de mejora:** Se elaboró una encuesta de satisfacción que permitió a su vez crear una estrategia para la mejora de los servicios. Este plan esta desarrollado y aprobado en un 100%.
- **Evidencia.**



PLAN DE ACCIÓN CCDF

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Área responsable
Servicios en línea (a ciudadanos)	Fiabilidad/ Tiempo de respuesta	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Instruir de la manera correcta a los empresarios y aduaneros a tramitar el servicio de la manera correcta, minimizando el tiempo de respuesta.	Departamento de Planificación, Calidad y Depto. Fiscalización, control e incentivos
Servicios en línea (a ciudadanos)	Profesionalidad	Mantener las buenas relaciones entre institución-cliente.	Programar reuniones periódicas con el equipo de trabajo de la institución para evaluar el servicio ofertado.	DE, PYD
Servicios en línea (a ciudadanos)	Empatía/ Tiempo de respuesta	Proporcionarle todas las informaciones y formaciones necesaria en el momento que este requiera	Producir videos cortos con instrucción de tramites e informaciones de valor.	Depto. De Comunicaciones

10

Criterio 6. Resultados orientados al ciudadano cliente

Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

- **Area de mejora:** Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención.
- **Accion de mejora:** El CCDF cumplio con la elaboracion de la encuesta de satisfaccion al ciudadano que se lleva a cada año a fines de medir y mejorar la percepcion del ciudadano.
- **Evidencia.** Porcentaje de la satisfaccion ciudadana en informe.



Evidencia. Vías de quejas y sugerencias en las redes sociales y pagina web.

CCDFRDO
Publicaciones Seguir

ccdfrdo
Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo F...

AYÚDANOS A MEJORAR

CONSEJO DE COORDINACIÓN DE LA ZONA ESPECIAL DE DESARROLLO FRONTERIZO

¡Tu opinión es importante!
Cuéntanos tu experiencia, quejas, comentarios y sugerencias.
Ayúdanos a mejorar el servicio que te ofrecemos a través del **BUZÓN DE SUGERENCIAS**

Vías de contacto:

Buzón físico en la Sede Principal:
C/Hoja Ancha No. 21, Residencial Alameda Oeste, Sto. Dgo. Oeste

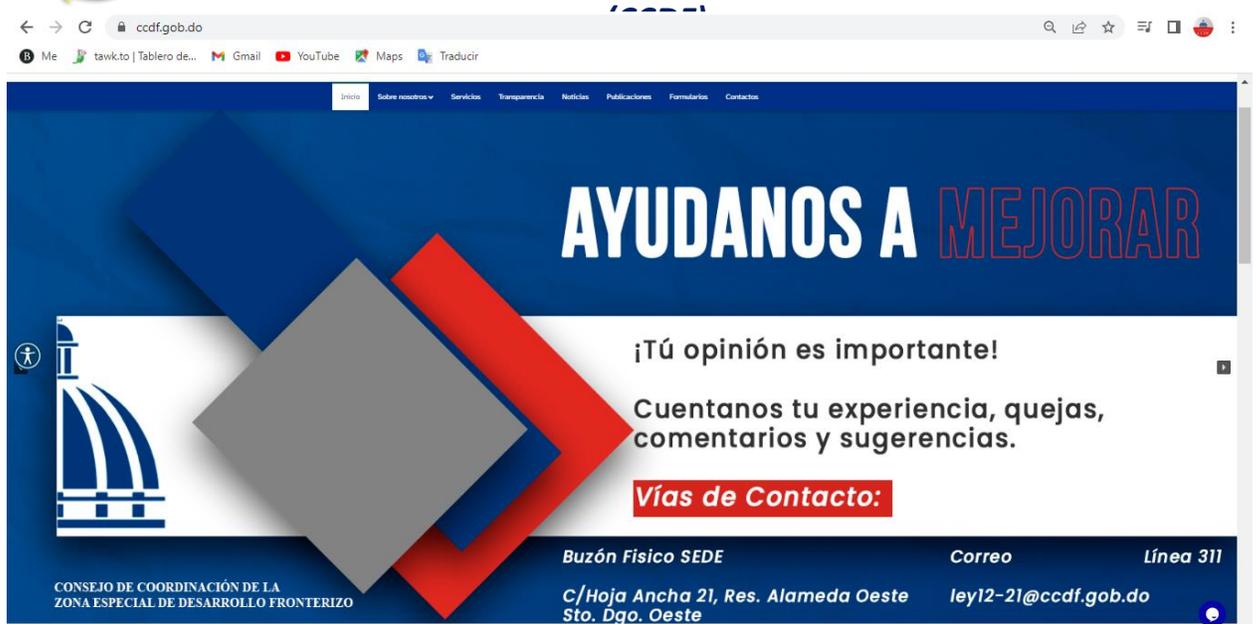
ley12-21@ccdf.gob.do

Línea 3-1-1

Les gusta a odevasquez y 6 más

ccdfrdo En el #ccdf estamos para escucharte por lo que tu opinión es importante para nosotros. Acá te compartimos las vías de comunicaciones de la institución.

Ver 1 comentario
2 de marzo - Ver traducción

ccdf.gob.do

Inicio Sobre nosotros Servicios Transparencia Noticias Publicaciones Formularios Contactos

AYUDANOS A MEJORAR

¡Tú opinión es importante!

Cuentanos tu experiencia, quejas, comentarios y sugerencias.

Vías de Contacto:

Buzón Físico SEDE Correo Línea 311

C/ Hoja Ancha 21, Res. Alameda Oeste ley12-21@ccdf.gob.do

Sto. Dgo. Oeste

Criterio 8.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

- **Área de mejora:** Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).
- **Acción de mejora:** Se elaboró un plan de Trabajo del SISTAP haciendo cumplir las funciones del comité, el cual lleva un nivel de cumplimiento en un 60%, representando en SISMAP una valoración positiva del 80%.
- **Evidencia:** Plan de Trabajo del SISTAP

Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF)				
Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo				
Plan de Trabajo SISTAP 2023				
NO	Actividad	Descripción	Periodo	Responsable
1	Botiquín primeros auxilios	Evaluar y/o reponer botiquín	enero (30)	SISTAP
2	Levantamiento de formulario de salud e incidencias	Crear un formulario que permita obtener información relevante sobre los servidores para casos de emergencia	enero (30)	SISTAP
3	Encuentro entre Mujeres del CCDF	Un encuentro entre las servidoras del CCDF para intercambiar opiniones y socializar el día de la mujer	Marzo (8)	SISTAP Y PYD
4	Evaluación y readecuación de las señalización en las áreas oportunas	Salvaguardar el bienestar de los servidores en caso de emergencia	Mayo (30)	SISTAP
5	Jornada de salud visual	Cuidar la salud visual de los servidores públicos de la institución	Mayo (30)	SISTAP , PYD
6	Jornada de Vacunación	Reducir contagios y afección por virus recurrentes.	Junio (30)	SISTAP Y RRRH
7	Jornada de prevención de Cáncer de próstata	Concientizar y evaluar a los hombres del CCDF mayor de 35 años.	Agosto (30)	RRRH Y SISTAP
8	Jornada de Prevención de Cáncer de mama	Incentivar el cuidado y prevenir el cáncer de mama en las servidoras de la institución	Octubre (18)	Dir.Ejec. y SISTAP
9	Mes de la familia	Fortalecer el vínculo familiar y trabajo con los servidores del CCDF	Octubre (19)	Serv. Generales y el SISTAP
10	Mes de la No violencia contra la mujer	Recordar a las hermanas Mirabal como símbolo de "No maltrato contra la mujer"	Noviembre (25)	RRRH Y SISTAP

Delia Viquez





09.4 Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública				
		PUNTOS	PESO	RESULTADO
		80	3.9	3.12
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO
09.4.1 Comité SISTAP (A) Minutas SISTAP (B) Cuatro implementaciones SISTAP (C) Ocho implementaciones SISTAP	28/07/2023	Yvelise Vásquez	80	
09.4.2 Informe Gestión SISTAP (A) Manual de Emergencias SISTAP (B) Jornadas médicas SISTAP (C) Otras actividades SISTAP	15/03/2023	Yvelise Vásquez	0	Vencido

Evidencias

- **Área de mejora:** Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).
- **Acción de mejora:** Se realizó entrega de uniformes de beisbol al equipo juvenil de Copey, se realizó entrega de medicamentos y material gastable a las distintas UNAPS y hospitales provinciales de la zona fronteriza jornada prevención de cáncer de mama para hombres y mujeres tanto en la institución a nivel de los colaboradores públicos como en la zona fronteriza con los ciudadanos y grupos de interés.

• Evidencia. Informe Plan Compromiso Social Fronterizo ^(CCDF)



CONSEJO DE COORDINACIÓN DE LA ZONA ESPECIAL
DE DESARROLLO FRONTERIZO (CCDF)

Informe Plan Compromiso Social Fronterizo

Junio 2023



Resumen

Conforme al informe detallado en documento presente, a lo largo del 2023 y en alineamiento con el POA Institucional del Consejo de Coordinación Zona especial de desarrollo fronterizo, se ha dado cumplimiento fielmente a los compromisos sociales que han llegado y programado en esta oficina.

A continuación, se enumeran las acciones contempladas para el 2023:

ACCION SOCIAL	IMPACTO SOCIAL	COMPLETADO
Entrega de equipos deportivos	20 ciudadanos fronterizos	100%
Entrega de uniformes deportivos	90 ciudadanos fronterizos	100%
Apoyo en actividad deportiva en Copey	250 ciudadanos fronterizos	100%
Jornada de Prevención de cáncer de mama	88 ciudadanas fronterizas	100%
Jornada de prevención de cáncer de próstata	92 ciudadanos fronterizos	100%
Jornada social de prevención en semana santa	300 familias fronterizas	100%
Jornada de entrega de medicamentos a hospitales y UNAPS	5 hospitales y 8 UNAPS	100%
Entrega de electrodoméstico a madres necesitadas de la zona fronteriza	230 madres fronterizas	100%
Jornada de apoyo de infraestructura al ciudadano fronterizo	10 familias	100%
Feria de empleo en la zona fronterizo	En proceso de elaboración	40%
Jornada de Educación Financiera en la zona fronteriza	285 ciudadanos fronterizos	70%
Charlas vacacionales en la zona fronteriza	281 ciudadanos fronterizos	70%
	NO FINALIZADO	NO FINALIZADO

Esto representa que el 90% de las acciones sociales estimadas para el 2023 en 2023 completada satisfactoriamente



• Evidencias. Fotos de Acción

Entrega de Medicamentos a Hospitales y UNAP





Jornada de prevención de cáncer de mama y próstata.



(CCDFE)

Entrega de donación de electrodomésticos y materiales de construcción por daños en fenómeno natural.



Entrega de equipos deportivos.

(CCDF)



Jornada de Capacitación Financiera



Entrega de Útiles escolares en el día de reyes.

