



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

Dirección General del Catastro
Nacional



Informe Plan de Mejora 2023

Enero- Junio 2023

Agosto, 2023

Elaborado por:
Departamento de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, R. D.

Contenido

PRESENTACIÓN	3
REPORTE AVANCE PLAN DE MEJORA BASADO EN LA AUTOEVALUACIÓN DEL MODELO CAF	4
OBSTÁCULOS ENCONTRADOS	29
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29

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 diez (10) 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, Personas, Alianzas y Recursos, Procesos, Resultados orientados a los ciudadanos/clientes, Resultados en las personas, 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:** Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.
- 1.2. **Sub-Criterio:** 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.
- 1.3. **Objetivo:** Determinar el conocimiento por parte del personal sobre las responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.
- 1.4. **Indicador:** Informes de resultados
- 1.5. **Tareas:**

Tarea (s)	Tiempo		Responsable	% de cumplimiento	
	Inicio	Fin		Por tarea	Ponderación
1-Elaborar encuestas	Marzo	Junio	Departamento de Planificación y Desarrollo, Recursos Humanos	100%	100%
2- Tabular Resultados				100%	
3- Realizar informe de resultados				100%	
4-Realizar Plan de Acción				100%	
5- Socializar con el personal				100%	

- 1.6. **Resultado Final:** La acción de mejora fue ejecutada en 100%, indicando que el 90% de los encuestados tiene una percepción sobre cómo afectan los procesos y la normatividad a la organización y desarrollo de su trabajo. Indicando un incremento de 5% con relación al 2022.

1.7. Evidencias:

1.7.1. Solicitud de encuesta al MAP

Gobierno de la
República Dominicana
Hacienda
Dirección General del Catastro Nacional

22 de mayo 2023

005-23-

Para : Señor Darío Castillo Lugo
Ministro del Ministerio de la Administración Pública (MAP).
Su Despacho.

vía : Dirección de evaluación de la gestión institucional.

Asunto : Encuesta de Clima Organizacional.

Tenemos a bien solicitarle acompañamiento para la aplicación de la encuesta de Clima organizacional concerniente al año 2023 de esta Dirección General del Catastro Nacional (DGCN).

Agradecemos de antemano su colaboración.

Cordialmente,

Héctor Pérez Mirambeaux
Director General

RECIBIDO
22 MAY 2023

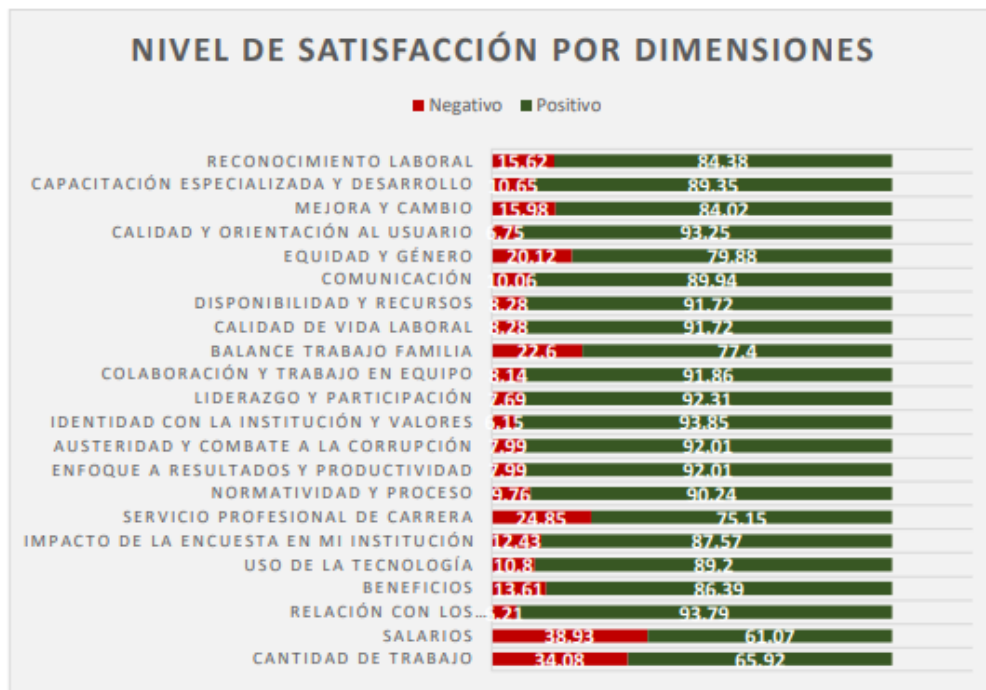
Av. Andrés Bello, esq. Av. Independencia Santo Domingo, D.N. República Dominicana
TELÉFONO 809 535 776 CONTACTO@CATASTRO.GOB.DO CATASTRO.GOB.DO

1.7.2. Tabulación e informe de resultados.



SECCIÓN IV
ANÁLISIS DE LOS DATOS EN FUNCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN
DE ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL.

INTERPRETACIÓN DE DATA POR DIMENSIONES:

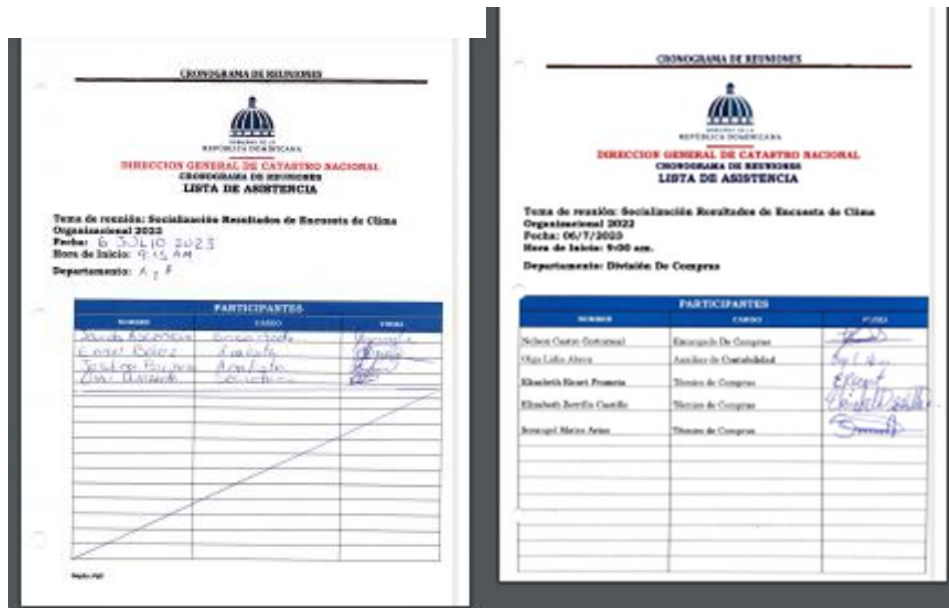


HACIENDA
Dirección General del Catastro Nacional

1.7.3. Plan de Acción

Dirección General del Catastro Nacional								Fecha Elaboración: 06 de Junio 2023		
								Fecha Revisión:		
REGISTRO DE PLAN DE ACCIÓN				Actividad:	Área:		Líder: Isidro de la Cruz			
				Plan de Acción de Mejora Clima Organizacional 2023-2024	Recursos Humanos					
OBJETIVO Plan de Acción de mejora clima org-2023	AREA DE MEJORA	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDADES	PERIODO DE EJECUCIÓN		ESTATUS	META	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
					FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO				
Establecer un plan de mejora con la finalidad de crear un clima organizacional adecuado e instaurar una percepción favorable de los colaboradores de la institución hacia la misma.	Salarios	Ajuste Salarial	Cantidad de ajuste salarial durante el año.	Revisión de los salarios a nivel general	01 de Junio 2023	30 de agosto 2023	En proceso	El 85% de los colaboradores reciba un ajuste salarial.	Recursos Humanos	
				Aprobación	01 de septiembre 2023	30 de marzo 2024	No iniciado			
				Ejecución	01 de diciembre 2023	30 de abril 2024	No iniciado			
Fortalecer el ambiente laboral de acuerdo con los resultados de la encuesta de clima realizada, acorde con las políticas de gestión humana de la organización.	Cantidad de Trabajo	Reforzar las programaciones de trabajo.	Programaciones de trabajo establecidas por departamento.	Programación de Vacaciones	01 de Julio 2023	01 de Marzo 2024	Completado	La no interrupción de las vacaciones de los colaboradores y respetar el horario de trabajo	Encargados de las diferentes áreas	
				Programación semanal de trabajo de campo	01 de Marzo 2024	30 de abril 2024	En proceso			
	Espacio Físico	Nuevas instalaciones	Cantidad de parques y oficinas habilitadas durante el año.	Realizar tramites de adecuacion en las nuevas instalaciones.	01 de Julio 2023	01 de Junio 2024	En proceso	Reubicación del 33% de los colaboradores.	Recursos Humanos	

1.7.4. Socialización



Dirección General del Catastro Nacional

- 2.1. ACCIÓN DE MEJORA:** 1. Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.
- 2.2. Sub-Criterio:** 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.
- 2.3. Objetivo:** Conocer los aportes e ideas innovadoras por parte del personal para la mejora de la gestión.
- 2.4. Indicador:** Informes de Resultados.
- 2.5. Tareas:**



Tarea (s)	Tiempo		Responsable	% de cumplimiento	
	Inicio	Fin		Por tarea	Ponderación
1- Establecer categorías y subcategorías de los temas a tratar.	Abril	Junio	Departamento de Planificación y Desarrollo, y Departamento de Comunicaciones	100%	100%
2- Elaborar lista de ideas sobre temas específicos en base a los objetivos y los desafíos.				100%	
3- Identificar un responsable de seguimiento y respuesta				100%	
4- Crear un procedimiento				100%	
5- Realizar levantamiento de herramienta a utilizar				100%	
6- Plan de Acción información levantada				100%	
7- Informe de Resultados				100%	



HACIENDA
Dirección General del Catastro Nacional

2.6. Resultado Final: La acción de mejora cumplió al 100%, donde los requerimientos fueron plasmados en las políticas del Procedimiento Identificación y Aplicación de Cambios de Mejora. Según la encuesta de clima organizacional el 84% de los colaboradores encuestados poseen aceptación de los cambios realizados. Sin embargo, esta variable disminuye un 7% en relación con 2022.


2.7. Evidencias:

2.7.1. Procedimiento

 República Dominicana HACIENDA		 Dirección General del Catastro Nacional Departamento de Planificación y Desarrollo	Código: DGCN-PRO- PyD-001 Versión: 01 Fecha: 28-02-2023 Página 1 de 6
I. Objetivo:	Proporcionar un mecanismo para conocer los aportes e ideas innovadoras realizadas por los colaboradores y ciudadanos/clientes con el fin de evaluar las acciones propuestas, su impacto y factibilidad para la mejora continua de la gestión.		
II. Alcance:	Inicio: Recepción de la mejora identificada. Fin: Implementación de los cambios.		
III. Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de la Unidad Funcional vinculada al proceso. • Encargado del Departamento de Planificación y Desarrollo. • Analista de Desarrollo Organizacional. • Analista de Calidad • Analista de Capacitación • Colaborador (s). 		
IV. Definiciones:	Auditoría: es la revisión a las actividades, resultados y procedimientos sujetos de control, con el fin de comprobar que funcionan en conformidad con las normas, principios establecidos. Evaluación: son actividades asociadas a determinar la condición de los controles que tienen como fin recomendar acciones de mejora en los procesos, así como conocer el avance de los objetivos propuestos. Mejora Continua: es un método por el cual se realizan optimizaciones a pequeña escala de forma continuada. Este proceso mejora la calidad de los productos, los procesos y los servicios a largo plazo.		
V. Base Legal/Referencias:	Norma ISO 9001		
DGCN/DPD		Versión 1.0	Fecha 28/02/2023

 República Dominicana HACIENDA		 Dirección General del Catastro Nacional Departamento de Planificación y Desarrollo	Código: DGCN-PRO- PyD-001 Versión: 01 Fecha: 28-02-2023 Página 2 de 6
VI. Políticas:	6.1. El Departamento de Planificación y Desarrollo es responsable de identificar mejoras a través de los siguientes mecanismos: <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de la Matriz (control de no conformidades, acciones correctivas y propuestas de mejoras) de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades por parte colaboradores y ciudadanos/clientes. • Resultados de Auditorías y seguimientos institucionales. • De la Supervisión del Control Interno. • De la Evaluación del Control Interno. • Cambio de normativa. • Resultados encuesta de clima organizacional. 6.2. Todos los colaboradores tienen el derecho y la responsabilidad de: <ul style="list-style-type: none"> • Consultar con sus supervisores cualquier duda o aclaración sobre el procedimiento correspondiente. • Reportar inconvenientes con las funciones realizadas. • Realizar recomendaciones de mejoras de procesos a su supervisor inmediato, que entienda de hogar para un mejor desarrollo de sus funciones, a través de correo electrónico. 6.3. El Departamento de Planificación y Desarrollo deberá evaluar y ofrecer respuesta de la propuesta de cambio a partir de 15 días laborables, considerando los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> • Estado actual del proceso. • Determinación de las causas. • El estudio de buenas prácticas a incorporar al proceso estudiado, en caso de que aplique. • Evaluar la factibilidad a través del impacto y costo estimado de la acción de mejora identificada. • Evaluación sistémica de las acciones de mejora. 		
VII. Documentos y aplicaciones informáticas:	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz control de no conformidades, acciones correctivas y propuestas de mejoras 		
VIII. Procesos relacionados: Evaluación y Control			
DGCN/DPD		Versión 1.0	Fecha 28/02/2023

HACIENDA
Dirección General del Catastro Nacional

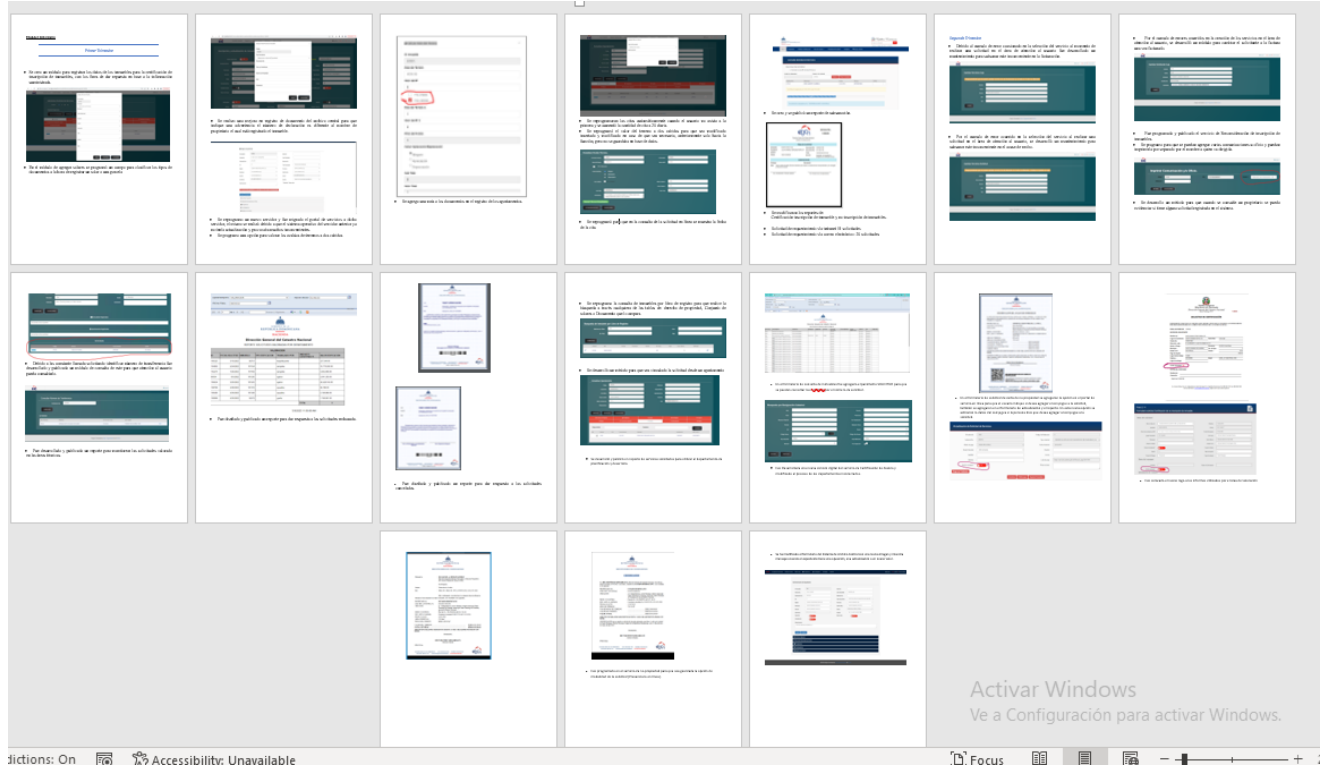
 Dirección General del Catastro Nacional Departamento de Planificación y Desarrollo		Código: DGCN-PRO- PyD-001
Procedimiento Identificación y Aplicación de Cambios de Mejora		Versión: 01 Fecha: 28-02-2023 Página 3 de 6
IX. Descripción del Procedimiento:		
Responsable:	Descripción de Actividad:	
Analista de Desarrollo Organizacional	1. Recibe la mejora identificada vía los mecanismos establecidos. 2. Evalúa el proceso, verificando incumplimiento o por retrocesos en los resultados alcanzados, aunque se mantengan dentro de los límites de cumplimiento, para evitar retomar acciones del pasado que no fueron acertadas. PC 3. Una vez determinada la anomalía, sea por acciones de mejora con resultados inefectivos en el pasado u otras identificadas como nuevas brechas. 4. Identifica las causas realizando entrevista a los colaboradores o secciones de trabajo con lluvia de ideas.	
Colaborador(es)	5. Describe el inconveniente en sus funciones, solicitud de cambio o mejora de los procesos durante la sección de trabajo.	
Analista de Desarrollo Organizacional	6. Realiza lista de verificación de las causas y diagrama causa-efecto para la representación, en caso de que aplique. 7. Provee a comunicarse con el Analista de Calidad para determinación de oportunidades de mejoras para el proceso.	
Analista de Calidad	8. Identifica buenas prácticas a incorporar al proceso estudiado o referencia de los procesos internos con buen desempeño de otra entidad. 9. Selecciona la información y coloca en carpeta compartida para que el/la Analista de Desarrollo Organizacional realice propuesta y determinación de la factibilidad de las acciones de mejora.	
Analista de Desarrollo Organizacional	10. Determina la factibilidad de las acciones de mejora. 10.1. Calcula el costo e impacto al objetivo del proceso, en caso de que aplique. 10.2. Realiza reunión con el Comité de Calidad, NORACT y CMESST, y programadores, según aplique para evaluar que los cambios efectuados no afecten otros procesos o sistemas.	
Fin del Procedimiento		
X. Diagrama.		
11. Documenta el procedimiento según lo establecido en el procedimiento de elaboración de políticas y procedimientos con los cambios consensuados y completa matriz de control de cambios. Fin.		

2.7.2. Las herramientas para utilizar partan la identificación es la recepción a través del correo electrónico, el buzón electrónico interno y los requerimientos a través de TIC. Cada cambio asociado a plataformas tecnológicas PyD realiza la identificación y solicita los cambios según los procedimientos establecidos.

2.7.3. Plan de Acción información levantada:

Cada uno de los requerimientos fueron realizados sobre la marcha, así que no ha requerido un plan para la realización de los cambios. Solo se ha creado la una etapa de implementación.

2.7.4. Informe



3. ACCIÓN DE MEJORA: Implementar Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.

3.1. **Sub-Criterio:** 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

3.2. **Objetivo:** Aplicar mecanismos para orientar en materia de las condiciones de trabajo, la salud y la seguridad en el trabajo

3.3. **Indicador:** Porcentaje cumplimiento en el indicador de Salud, Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos Laborales en la DGCN

HACIENDA
Dirección General del Catastro Nacional

3.4. Tareas:

Tarea (s)	Tiempo		Responsable	% de cumplimiento	
	Inicio	Fin		Por tarea	Ponderación
1-Actualizar Plan de Acción	Enero	Noviembre	Recursos Humanos; AyF; ARL	100%	100%
2-Aprobar Manual de Emergencias SISTAP				100%	
3- Jornadas Médicas				100%	
4- Socializar el Plan de Acción				100%	
5- Informe Gestión SISTAP				100%	

3.5. Resultado Final: Este indicador tiene el 100% de cumplimiento de las actividades, al igual que en el SISMAP.

3.6. Evidencias:

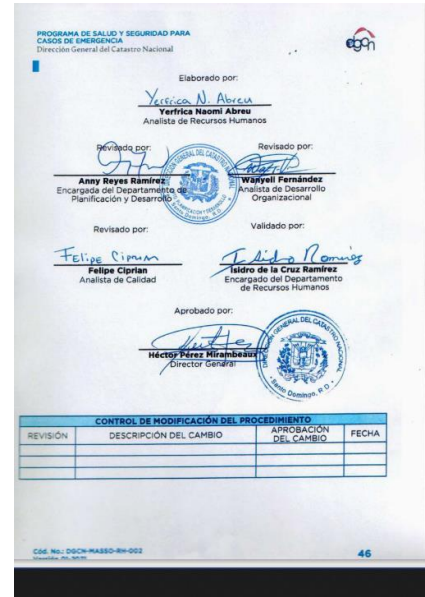
3.6.1. Actualizar Plan de Acción

OBJETIVO	ACTIVIDADES	FECHA DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR	RESPONSABLES	ESTATUS	OBSERVACIONES	MIEMBRO DEL COMITÉ A CARGO
Establecer programa de seguridad y salud en el trabajo	Desarrollar, actualizar o actualizar el programa de seguridad y salud en el trabajo	Ene - Mar	100%	Programa aprobado	SMSST	80%	Se actualizó la evaluación y el programa de seguridad y salud en el trabajo	Nancy Abreu
	Actualización de los procedimientos operativos	Abr - Jun	100%	Registro de actividades y asistencia	Departamento de Recursos Humanos			
Cumplir las obligaciones de prevención	Realización de brigadas de emergencia	Feb - Mar	100%	Brigadas conformadas	SMSST	100%		Chando Ogando
	Elaboración de planes de emergencia			Registro de asistencia y balance de gestión del plan de capacitación	Departamento de Recursos Humanos			
Mantenimiento de sistemas	Elaboración de planes de mantenimiento y control de mantenimiento	Abr - Dic	100%	Documentos actualizados	Departamento de Recursos Humanos	100%		División de Servicios Generales (Luis Benítez)
	Actualización de manuales de procedimientos			Departamento de Recursos Humanos				
Adquisición de bienes para las oficinas de la Liga Municipal Dominicana	Adquisición de bienes	Agosto	100%	Bienes adquiridos	Departamento de Recursos Humanos	100%		Nancy Abreu
	Adquisición de bienes			Departamento de Recursos Humanos				
Evaluar la calidad de servicios, tanto de emergencia y atención	Elaboración de planes de evaluación de servicios	Ene - Dic	40%	Indicadores, herramientas de medición y planes de evaluación	Unidad de Atención y Atención	40%	Los servicios se deben evaluar en la parte inferior de los niveles, niveles de los servicios	Alberto de la Rosa
	Elaboración de planes de evaluación de servicios			Departamento de Recursos Humanos				
Conducir y evaluar servicios	Conducir los servicios	Abr - Octubre	100%	Indicadores de gestión	Departamento de Recursos Humanos	100%		Indicadores de gestión
	Conducir los servicios			Departamento de Recursos Humanos				

Capacitar un seguridad y salud responsable	Elaboración de planes de capacitación	Ene - Dic	100%	Registro de asistencia y balance de gestión del plan de capacitación	Departamento de Recursos Humanos	100%		Nancy Abreu
Redistribución del trabajo y optimización de recursos	Elaboración de planes de redistribución de trabajo	Ene - Dic	100%	Indicadores de gestión	Departamento de Recursos Humanos	100%		Chando Ogando
Adaptación de medidas correctivas	Elaboración de planes de adaptación de medidas correctivas	Ene - Dic	100%	Indicadores de gestión	Departamento de Recursos Humanos	100%		Chando Ogando

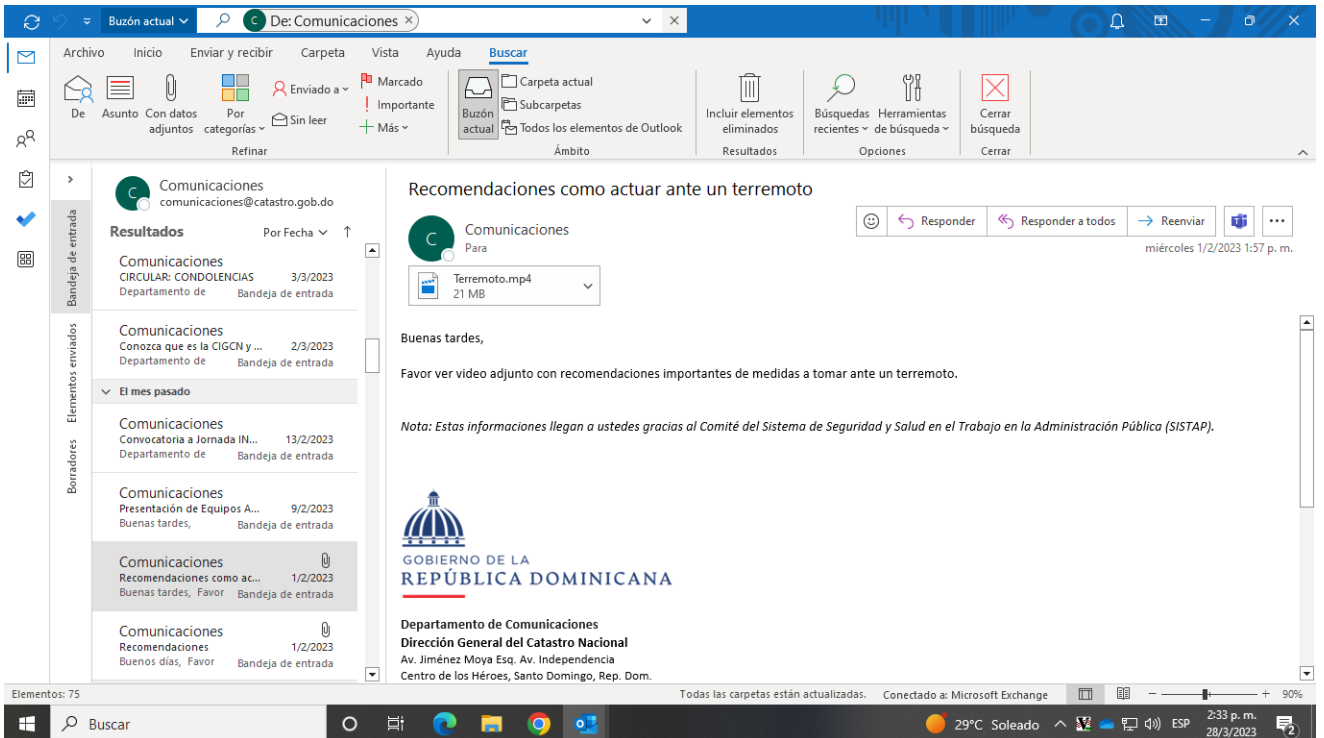
Realizar visitas periódicas de inspección y monitoreo	Elaboración de planes de inspección y monitoreo	Ene - Dic	100%	Indicadores de gestión	Departamento de Recursos Humanos	100%		Luis Benítez
Realizar visitas periódicas de inspección y monitoreo	Elaboración de planes de inspección y monitoreo	Ene - Dic	100%	Indicadores de gestión	Departamento de Recursos Humanos	100%		Luis Benítez
Realizar visitas periódicas de inspección y monitoreo	Elaboración de planes de inspección y monitoreo	Ene - Dic	100%	Indicadores de gestión	Departamento de Recursos Humanos	100%		Luis Benítez

3.6.2. Aprobar Manual de Emergencias



3.6.3. Informe de Gestión





4. ACCIÓN DE MEJORA: Implementar, monitorizar y evaluar la relación de costos efectividad de las tecnologías.

4.1. Sub-Criterio: 4.5. Gestionar la tecnología

4.2. Objetivo: Orientar los servicios de desarrollo tecnológico para optimizar los recursos y el desarrollo integral sostenible de la organización, por lo cual evalúa los costos en función de los requerimientos.

4.3. Indicador: Informe de evaluaciones técnicas de las soluciones tecnológicas

4.4. Tareas:

Tarea (s)	Tiempo		Responsable	% de cumplimiento	
	Inicio	Fin		Por tarea	Ponderación
1-Actualizar la Política Desarrollo e Implementación de Sistemas y Aplicativos tecnológicos	Febrero	Noviembre			
2-Actualizar Procedimiento de Requerimientos Sobre Desarrollo de Sistema de Información					
3- Realizar modelo de informe de evaluaciones técnicas de las soluciones tecnológicas					
4-Ajustar actividad en el POA-2023					

4.5. Resultado Final: Esta acción aún no ha sido ejecutada.

Dirección General del Catastro Nacional

5. ACCIÓN DE MEJORA: Aplicar la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.

5.1. Sub-Criterio: 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

5.2. Objetivo: Identificar mecanismos para la inclusión de la diversidad e igualdad de género.

5.3. Indicador: Informe de resultados.

5.4. Tareas:

Tarea (s)	Tiempo		Responsable	% de cumplimiento	
	Inicio	Fin		Por tarea	Ponderación
1- Levantamiento de herramientas para identificar y satisfacer las necesidades de la diversidad de género.	Febrero	Noviembre	Departamento de Recursos Humanos		
2- Realizar Política de Igual de Genero					
3- Realizar un informe con captura de información de las necesidades de la diversidad de género.					
4-Gestionar Sello de Igualdad de Género en el Sector Público (Igualando RD)					

5.5. Resultado Final: Esta acción aún no ha sido ejecutada.

Dirección General del Catastro Nacional

5.6. Evidencias:

6. ACCIÓN DE MEJORA: Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso)

6.1. Sub-Criterio: 6.2. Mediciones de Rendimiento con relación a: 1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

6.2. Objetivo: Obtener la aprobación de la carta compromiso por parte del MAP

6.3. Indicador: Resolución de Aprobación de Carta Compromiso

6.4. Tareas:

Tarea (s)	Tiempo		Responsable	% de cumplimiento	
	Inicio	Fin		Por tarea	Ponderación
1- Corregir evidencias según criterios del Analista del MAP	Enero	Marzo	Planificación y Desarrollo; Comunicaciones; Comisión de Calidad	0%	33%
2-Gestionar solicitud de aprobación				0%	
3-Monitorear los compromisos de calidad asumidos				100%	

6.5. Resultado Final: Aún se encuentra en proceso de correcciones y subsanaciones de las evidencias solicitadas por el Analista del MAP.

6.6. Evidencias:

6.6.1. Corregir evidencias

6.6.2. Gestionar solicitud de aprobación

6.6.3. Monitorear los compromisos de calidad asumidos.

Tabla. Compromisos asumidos

COMPROMISOS DE CALIDAD

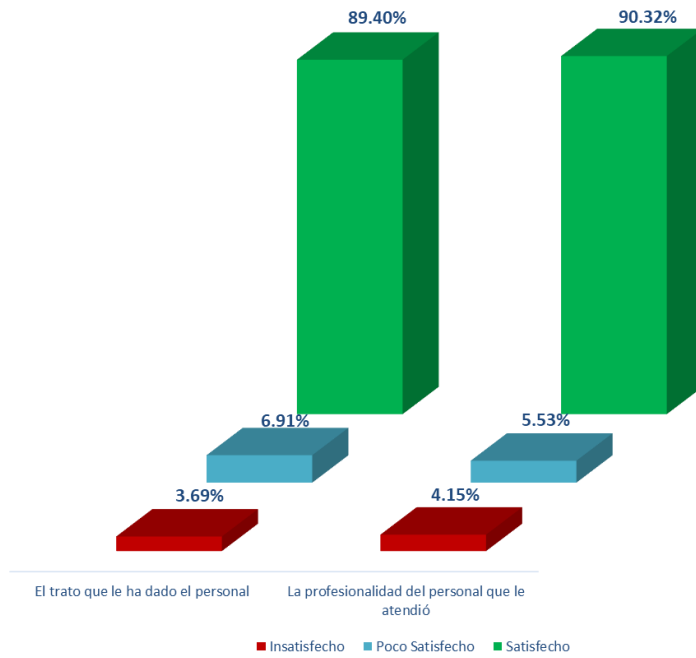
SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Certificación de no Inscripción de inmueble	Tiempo de Respuesta	3 días Laborables	100% de Certificaciones entregadas / cantidad de solicitudes recibidas al mes
	Amabilidad	90% de satisfacción	% de satisfacción de usuarios en encuesta semestral

Nota: Para los resultados de tiempo de respuesta se omiten aquellos trámites de solicitudes que ingresan al sistema careciendo de documentos y/o requisitos necesarios para la aprobación o expedición del trámite por parte del solicitante

Tabla. Monitoreo de tiempo de entrega de servicios

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA Dirección General del Catastro Nacional								
MEDICION DE TIEMPO DE RESPUESTA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES								
SERVICIO	TIEMPO DE ENTREGA (DIAS LABORABLES)	CANTIDAD	PROCESADAS	PENDIENTES	EN CUMPLIMIENTO DE TIEMPO	PROMEDIO DIAS DE ENTREGA	% CUMPLIMIENTO DIAS DE ENTREG	% SOLICITUDES ENTREGADAS
ACTUALIZACIÓN DE AVALÚO.	15 días laborables a partir de la fecha de inspección	35	35	0	32	15	91.43%	100.00%
AVALLÚOS DE INMUEBLES.	15 días laborables a partir de la fecha de inspección	293	79	214	21	27	7.17%	26.96%
CERTIFICACIÓN DE INSCRIPCIÓN DE INMUEBLES.	5 días laborables	56	48	8	31	6	55.36%	85.71%
CERTIFICACIÓN DE NO INSCRIPCIÓN DE INMUEBLES.	3 días laborables	5,664	5,664	0	5,634	2	99.47%	100.00%
CERTIFICACIÓN DE AVALÚO.	5 días laborables	5	4	1	0	9	0.00%	80.00%
DUPLICADO POR PÉRDIDA O DETERIORO DEL CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN CATASTRAL.	10 días laborables	19	4	15	0	31	0.00%	21.05%
INSCRIPCIÓN DE INMUEBLE AMPARADO CON CERTIFICADO DE TÍTULO	15 días laborables, después de la inspección.	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
INSCRIPCIÓN DE INMUEBLE NO AMPARADO CON CERTIFICADO DE TÍTULO	15 días laborables, después de la inspección.	615	216	399	1	34	0.16%	35.12%
RECONSIDERACIÓN O REVISIÓN DE AVALÚO	15 días laborables	35	26	9	7	23	20.00%	74.29%
TRANSFERENCIA O MUTACIÓN DEL CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN CATASTRAL	10 días laborables	15	6	9	0	31	0.00%	40.00%
UBICACIÓN DE INMUEBLE POR DESIGNACIÓN CATASTRAL	3 días laborables	367	367	0	360	2	98.09%	100.00%
TOTAL		7,104	6,449	655	6,086	16	85.67%	90.78%

Ilustración. Porcentaje de percepción de amabilidad



Dirección General del Catastro Nacional

7. ACCIÓN DE MEJORA: Medir las opiniones de los usuarios sobre el costo de los servicios.

7.1. Sub-Criterio: 6.2. Mediciones de Rendimiento con relación a: 1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

7.2. Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios sobre el costo de los servicios

7.3. Indicador: Informes de resultados.

7.4. Tareas:

Tarea (s)	Tiempo		Responsable	% de cumplimiento	
	Inicio	Fin		Por tarea	Ponderación
1-Elaborar encuestas	Febrero	Noviembre	Planificación y Desarrollo; Sección Caja		
2- Tabular Resultados					
3- Realizar informe de resultados					
4-Realizar Plan de Acción					
5- Socializar con el personal					

7.5. Resultado Final: Esta acción aún no ha sido ejecutada.

7.6. Evidencias:

Dirección General del Catastro Nacional

8. ACCIÓN DE MEJORA: Medir las opiniones de los usuarios sobre el costo de los servicios.

8.1. Sub-Criterio: 6.2. Mediciones de Rendimiento con relación a: 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

8.2. Objetivo: Determinar los mecanismos para implementación de sugerencias de clientes internos/externos

8.3. Indicador: Procedimiento aprobado y socializado



8.4. Tareas:



Tarea (s)	Tiempo		Responsable	% de cumplimiento	
	Inicio	Fin		Por tarea	Ponderación
1-Elaborar procedimiento de aplicación cambios y mejoras.	Marzo	Agosto	Planificación y Desarrollo	100%	100%
2- Socializar con el personal				100%	
3-Monitorear aplicación de cambios.				100%	



8.5. Resultado Final:



8.6. Evidencias:

8.6.1. Elaborar procedimiento de aplicación cambios y mejoras

 REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA	 Dirección General del Catastro Nacional Departamento de Planificación y Desarrollo	Código: DGCN-PRO- PyD-001 Versión: 01 Fecha: 28-02-2023 Página 1 de 6
I. Objetivo: Proporcionar un mecanismo para conocer los aportes e ideas innovadoras realizadas por los colaboradores y ciudadanos/clientes con el fin de evaluar las acciones propuestas, su impacto y factibilidad para la mejora continua de la gestión.		
II. Alcance: Inicio: Recepción de la mejora identificada. Fin: Implementación de los cambios.		
III. Responsables: <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de la Unidad Funcional vinculada al proceso. • Encargado del Departamento de Planificación y Desarrollo. • Analista de Desarrollo Organizacional. • Analista de Calidad. • Analista de Capacitación. • Colaborador (s). 		
IV. Definiciones: Auditoría: es la revisión a las actividades, resultados y procedimientos sujetos de control, con el fin de comprobar que funcionan en conformidad con las normas, principios establecidos. Evaluación: son actividades avocadas a determinar la condición de los controles que tienen como fin recomendar acciones de mejora en los procesos, así como conocer el avance de los objetivos propuestos. Mejora Continua: es un método por el cual se realizan optimizaciones a pequeña escala de forma continuada. Este proceso mejora la calidad de los productos, los procesos y los servicios a largo plazo.		
V. Base Legal/Referencias: Norma ISO 9001		
DGCN/DPD		Versión 1.0 Fecha 28/02/2023

 REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA	 Dirección General del Catastro Nacional Departamento de Planificación y Desarrollo	Código: DGCN-PRO- PyD-001 Versión: 01 Fecha: 28-02-2023 Página 2 de 6
VI. Políticas:		
6.1. El Departamento de Planificación y Desarrollo es responsable de identificar mejoras a través de los siguientes mecanismos: <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de la Matriz (control de no conformidades, acciones correctivas y propuestas de mejoras) de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades por parte colaboradores y ciudadanos/clientes. • Resultados de Auditorías y seguimientos institucionales. • De la Supervisión del Control Interno. • De la Evaluación del Control Interno. • Cambio de normativa. • Resultados encuesta de clima organizacional. 		
6.2. Todos los colaboradores tienen el derecho y la responsabilidad de: <ul style="list-style-type: none"> • Consultar con sus supervisores cualquier duda o aclaración sobre el procedimiento correspondiente. • Reportar inconvenientes con las funciones realizadas. • Realizar recomendaciones de mejoras de procesos a su supervisor inmediato, que entienda de lugar para un mejor desarrollo de sus funciones, a través de correo electrónico. 		
6.3. El Departamento de Planificación y Desarrollo deberá evaluar y ofrecer respuesta de la propuesta de cambio a partir de 15 días laborables, considerando los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> • Estado actual del proceso. • Determinación de las causas. • El estudio de buenas prácticas a incorporar al proceso estudiado, en caso de que aplique. • Evaluar la factibilidad a través del impacto y costo estimado de la acción de mejora identificada. • Evaluación sistemática de las acciones de mejora. 		
VII. Documentos y aplicaciones informáticas: <ul style="list-style-type: none"> • Matriz control de no conformidades, acciones correctivas y propuestas de mejoras 		
VIII. Procesos relacionados: Evaluación y Control		
DGCN/DPD		Versión 1.0 Fecha 28/02/2023

 REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA	 Dirección General del Catastro Nacional Departamento de Planificación y Desarrollo	Código: DGCN-PRO- PyD-001 Versión: 01 Fecha: 28-02-2023 Página 3 de 6
IX. Descripción del Procedimiento:		
Responsable:	Descripción de Actividad:	
Analista de Desarrollo Organizacional	1. Recibe la mejora identificada vía los mecanismos establecidos. 2. Evalúa el proceso, verificando incumplimiento o por retrocesos en los resultados alcanzados, aunque se mantengan dentro de los límites de cumplimiento, para evitar retemar acciones del pasado que no fueron acertadas (PC). 3. Una vez determinada la anomalía, sea por acciones de mejora con resultados inefectivos en el pasado u otras identificadas como nuevas brechas. 4. Identifica las causas realizando entrevista a los colaboradores o secciones de trabajo con lluvia de ideas.	
Colaborador(es)	5. Describe el inconveniente en sus funciones, solicitud de cambio o mejora de los procesos durante la sección de trabajo.	
Analista de Desarrollo Organizacional	6. Realiza lista de verificación de las causas y diagrama causa-efecto para la representación, en caso de que aplique. 7. Procede a comunicarse con el Analista de Calidad para determinación de oportunidades de mejoras para el proceso.	
Analista de Calidad	8. Identifica buenas prácticas a incorporar al proceso estudiado o referencia de los procesos internos con buen desempeño de otra entidad. 9. Selecciona la información y coloca en carpeta compartida para que el/la Analista de Desarrollo Organizacional realice propuesta y determinación de la factibilidad de las acciones de mejora.	
Analista de Desarrollo Organizacional	10. Determina la factibilidad de las acciones de mejora. 10.1. Cálcula el costo e impacto al objetivo del proceso, en caso de que aplique. 10.2. Realiza reunión con el Comité de Calidad, NOBACI y CMSEI, y programadores, según aplique para evaluar que los cambios efectuados no afecten otros procesos o sistemas.	
DGCN/DPD		Versión 1.0 Fecha 28/02/2023

 REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA	 Dirección General del Catastro Nacional Departamento de Planificación y Desarrollo	Código: DGCN-PRO- PyD-001 Versión: 01 Fecha: 28-02-2023 Página 4 de 6
11. Documenta el procedimiento según lo establecido en el procedimiento de elaboración de políticas y procedimientos con los cambios consensuados y completa matriz de control de cambios. Fin.		
Aplicación de Cambios de Mejora.		
Analista de Desarrollo Organizacional	12. Establece un orden de prioridad según el nivel de factibilidad; se ejecutan primero aquellas con un nivel de factibilidad alto, seguidas las de nivel medio y por último las de nivel bajo. 13. Planifica con la Analista de Capacitación las capacitaciones ante nuevos métodos de trabajo y resistencia al cambio, que permita incrementar la implementación de mecanismos de motivación y la aplicación de curvas de aprendizaje. 14. Realiza reuniones de avance con los equipos involucrados.	
Fin del Procedimiento		
X. Diagrama.		
DGCN/DPD		Versión 1.0 Fecha 28/02/2023


8.6.2. Socialización

Procedimiento Identificación y Aplicación de Cambios de Mejora



Comunicaciones

To

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



lunes 13/3/2023 10:46 a. m.

Estimados colaboradores,

Les informamos la disponibilidad en la INTRANET del [Procedimiento Identificación y Aplicación de Cambios de Mejora](#) a cargo del Departamento de Planificación y Desarrollo

Este procedimiento tiene como objetivo proporcionar un mecanismo para conocer los aportes e ideas innovadoras realizadas por los colaboradores y ciudadanos/clientes con el fin de evaluar las acciones propuestas, su impacto y factibilidad para la mejora continua de la gestión.

Ante cualquier duda o sugerencia por favor contactar al área de Planificación y Desarrollo.

Saludos,



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

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

8.6.3. Monitorear aplicación de cambios.

HACIENDA
Dirección General del Catastro Nacional



Dirección General del Catastro Nacional

MEDICION DE TIEMPO DE RESPUESTA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

SERVICIO	TIEMPO DE ENTREGA (DÍAS LABORABLES)	CANTIDAD	PROCESADAS	PENDIENTES	EN CUMPLIMIENTO DE TIEMPO	PROMEDIO DIAS DE ENTREGA	% CUMPLIMIENTO DIAS DE ENTREG	% SOLICITUDES ENTREGADAS
ACTUALIZACION DE AVALUO.	15 días laborables a partir de la fecha de inspección	35	35	0	32	15	91.43%	100.00%
AVALUOS DE INMUEBLES.	15 días laborables a partir de la fecha de inspección	293	79	214	21	27	7.17%	28.96%
CERTIFICACION DE INSCRIPCION DE INMUEBLES.	5 días laborables	56	48	8	31	6	55.36%	85.71%
CERTIFICACION DE NO INSCRIPCION DE INMUEBLES.	3 días laborables	5,884	5,884	0	5,834	2	99.47%	100.00%
CERTIFICACION DE AVALUO.	5 días laborables	5	4	1	0	9	0.00%	80.00%
DUBLICADO POR PERDIDA O DETERIORO DEL CERTIFICADO DE INSCRIPCION CATASTRAL.	10 días laborables	19	4	15	0	31	0.00%	21.05%
INSCRIPCION DE INMUEBLE AMPARADO CON CERTIFICADO DE TITULO	15 días laborables, después de la inspección.	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
INSCRIPCION DE INMUEBLE NO AMPARADO CON CERTIFICADO DE TITULO	15 días laborables, después de la inspección.	815	218	396	1	34	0.16%	35.12%
RECONSIDERACION O REVISION DE AVALUO	15 días laborables	35	28	9	7	23	20.00%	74.29%
TRANSFERENCIA O MUTACION DEL CERTIFICADO DE INSCRIPCION CATASTRAL	10 días laborables	15	6	9	0	31	0.00%	40.00%
UBICACION DE INMUEBLE POR DESIGNACION CATASTRAL	3 días laborables	387	387	0	380	2	98.09%	100.00%
TOTAL		7,104	6,449	655	6,086	16	85.67%	90.78%

Dirección General del Catastro Nacional

9. ACCIÓN DE MEJORA: 1. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.

9.1. Sub-Criterio: 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño)

9.2. Objetivo: Implementar la Política de Responsabilidad Social

9.3. Indicador: Informes de resultados.

9.4. Tareas:

Tarea (s)	Tiempo		Responsabl e	% de cumplimiento	
	Inicio	Fin		Por tarea	Ponderaci ón
1- Realizar matriz de identificación de actividades e instituciones para implementar Política. Ejemplo: Donación de sangre, recolectado de tapitas, apoyo a fundaciones en actividades.	Agosto	Diciembre	Recursos Humanos; Comunicacio nes		
2- Ejecutar actividad					
3- Elaborar informes de seguimiento sobre los principios de actuación.					

9.5. Resultado Final: Esta acción aún no ha sido ejecutada.

9.6. Evidencias:

Dirección General del Catastro Nacional

10. ACCIÓN DE MEJORA: 1. El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

10.1. Sub-Criterio: 8.1. Mediciones de percepción, respecto a: Opinión de la sociedad respecto a:

10.2. Objetivo: Implementar de Plan de Protección y Cuidado al Medio Ambiente.

10.3. Indicador: Informes de resultados.

10.4. Tareas:

Tarea (s)	Tiempo		Responsable	% de cumplimiento	
	Inicio	Fin		Por tarea	Ponderación
1-Realizar matriz de acción	Enero	Diciembre	AyF; Recursos Humanos; Comunicaciones	100%	100%
2-Elaborar informe de seguimiento y operaciones				100%	

10.5. Resultado Final:

10.6. Evidencias:

10.6.1. Matriz de acción

Dirección General del Catastro Nacional

Componente	Actividad	Objetivo	Meta Anual	Indicador	Responsable	Tiempos	
						Inicio	Fin
Campañas y Capacitación	Realizar campañas de reforzamiento en cuestión ambiental	Crear campañas de concienciación a fin de que todo el personal pueda entender y asumir las diferentes políticas.	2	Cantidad de campañas y capacitaciones realizadas	Recursos Humanos y Comunicaciones	junio	diciembre
Ahorro Energético	Realizar revisión y mantenimiento preventivo de los sistemas eléctricos a fin de garantizar su buen funcionamiento, el uso eficiente de energía y recursos	Reducir el consumo de energía en la sede central	20%	Porcentaje de Reducción de Factura Energética	Administrativo y Financiero	abril	diciembre
	Programar los sistemas de climatización de forma eficiente.						
Ahorro de Recurso Hídrico	Establecer dentro del cronograma de mantenimiento, los grifos y tuberías para evitar averías y fugas edificio de la Sede Central	Reducir el consumo excesivo agua en la sede central	100%	Porcentaje de necesidades de mantenimiento cubiertas	División de Servicios Generales	abril	diciembre
Flotilla Vehicular	Realizar mantenimiento de los Vehículos	Velar por el mantenimiento y buen uso de los vehículos institucionales	100%	Porcentaje de vehículos adecuado.	Sección de Transportación	abril	diciembre
	Realizar las Adiciones y descargo de vehículos				División Financiera		
Compras Amigables con el Medio Ambiente	Realizar compras amigables con el medio ambiente	Gestionar las compras de la institución, de modo que las mismas se realicen acorde con la adquisición de bienes y/o servicios considerados amigables para el medio ambiente.	25%	Porcentaje de compras ambientales	División de Compras	abril	diciembre
Interoperabilidad de Datos entre las Instituciones	Consolidar la información Catastral que producen las instituciones gubernamentales. (Ministerio Agricultura)	Realizar capas de informaciones a través de un Sistema de Información Catastral.	100%	Porcentaje de información consolidada.	Formación Catastral Cartografía	abril	diciembre

10.6.2. Informe de seguimiento y operaciones

HACIENDA
Dirección General del Catastro Nacional



INFORME DE AVANCE O SEGUIMIENTO

Fecha: 30/06/2023

Nombre del Departamento:	Administrativo y Financiero
Elaborado por:	Engels Báez
Revisado por:	Jacob Ascención

1- Resultados obtenidos de las actividades:

Realizar campañas de reforzamiento en cuestión ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó una campaña de difusión masiva en fechas específicas, según el calendario medio ambiental. Se capacitaron 11 colaboradores de distintas áreas en materia de Gestión Ambiental.
Reducir el consumo de energía en la sede central.	El consumo de energía eléctrica tuvo un incremento de 21% respecto al T1 (enero-marzo), a causa de condiciones climatológicas (cambio de estación de año, Fenómeno climatológico el niño), trabajos extraordinarios en la sede central.
Realizar mantenimiento de los Vehículos	<ul style="list-style-type: none"> Se detectó el deterioro de una batería y se realizó su compra para sustitución en uno de los vehículos institucionales. En el mes de mayo, de los 13 vehículos de la flotilla vehículo se realizó el mantenimiento de 4 y se adquirieron repuestos de 2. Esto representa el 40% de los mantenimientos planificados para el 2023.
Realizar las adiciones y descargo de vehículos	No existen vehículos en condiciones de descargo.
Realizar compras amigables con el medio ambiente	Fueron reemplazadas las compras de: <ul style="list-style-type: none"> Vasos plásticos por vasos de cartón. Bombillas tradicionales por Bombillo LED 6,500K, bombillo de bajo consumo. Esto equivale a un 2% del total de compras de enero a junio.
Interoperabilidad de datos entre las instituciones	Integración de la capa de los predios rurales a la Geodatabase del Catastro Nacional con las informaciones del Instituto Agrario Dominicano en un archivo Shape File 3,848.00 registros correspondientes a predios rurales.



INFORME DE AVANCE O SEGUIMIENTO

2- Análisis de las actividades no logradas y acciones de compromisos:

Reducir el consumo de energía en la sede central.	Hubo un incremento del T1 y T2, por causas justificadas. Como acción de mejora se identifica: <ul style="list-style-type: none"> Validar la tendencia histórica de años anteriores. Identificar acciones con el departamento de recursos humanos que ayuden a reducir el consumo de energía eléctrica.
---	--

3- Respuestas a los Riesgos

Riesgo identificado según la matriz	En el periodo de enero a junio se ha identificado que las acciones realizadas para mitigar el riesgo de "Limitadas compras amigables; excesivo consumo histórico y eléctrico", no han sido satisfactorias, por lo que para los próximos periodos se deben ajustar las acciones de respuesta.
-------------------------------------	--

4- Anexo:

- Evidencias

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 2023 es de un 53%.

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	Realizar encuestas aleatorias sobre el conocimiento de los empleados de las actualizaciones de los procesos institucionales.	Planificación y Desarrollo	100%
2	Evidenciar la promoción de aportes e ideas	Planificación y Desarrollo; Comunicaciones	100%
3	Implementar Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Recursos Humanos; AyF; ARL	100%
4	Implementar, monitorizar y evaluar la relación de costos efectividad de las tecnologías.	Planificación y Desarrollo; TIC	0%
5	Aplicar la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas	Planificación y Desarrollo; Recursos Humanos	0%
6	Gestionar el proceso aprobación del documento de Carta Compromiso	Planificación y Desarrollo; Comunicaciones; Comisión de Calidad	33%
7	Medir las opiniones de los usuarios sobre el costo de los servicios	Planificación y Desarrollo; Sección Caja	0%

Dirección General del Catastro Nacional

8	Implementar las sugerencias recibidas por los medios identificados.	Planificación y Desarrollo	100%
9	Medir sobre la frecuencia de la participación voluntaria a actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Recursos Humanos; Comunicaciones	0%
10	Medir el enfoque hacia cuestiones medioambientales	AyF; Recursos Humanos; Comunicaciones	100%
			53%

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

contacto@catastro.gob.do