



Informe Avance en la Implementación del Plan de mejora Institucional en el Modelo CAF

La Dirección General de Desarrollo de la Comunidad (DGDC) es una organización gubernamental creada en 1962, anunciada como parte de las estrategias del Estado para combatir la pobreza extrema que tradicionalmente ha afectado a una porción significativa de la población dominicana.

La DGDC es una de las instituciones y organismos con los cuales cuenta el Estado dominicano para prestar servicios a las comunidades de menores ingresos, lo que obliga a la definición e implementación de estrategias de coordinación entre las distintas organizaciones, para lograr el máximo de eficiencia y de aprovechamiento de los recursos económicos y humanos destinados al sector comunitario.

La institución se compromete a mantener la práctica de la mejora continua en el desarrollo de sus funciones y servicios, por esta razón estamos implementando el CAF por primera vez y nos responsabilizamos a realizar anualmente un autodiagnóstico y utiliza este modelo como referencia para la gestión de la calidad.

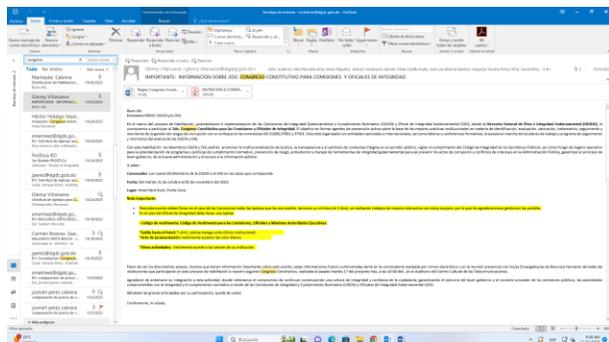
Este documento es un informe de avances y áreas de mejora en relación con los 3 criterios de evaluación de las directrices del CAF considerando el período de julio de 2023 a diciembre de 2023.

Criterio 1. LIDERAZGO.

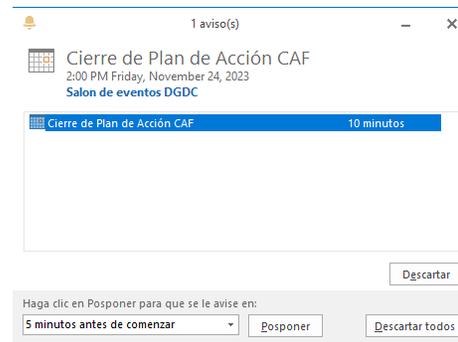
- **Subcriterio 1.1.** Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.
- Área de mejora: No se ha realizado un marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales
- Acción de Mejora: Definir valores institucionales que estén alineados con la misión y visión de la organización

No.	Criterio No.	Sub-Criterio No.	Área de mejora	Objetivo	Acción de mejora	Tareas	Tiempo	Recursos Necesarios	Indicador	Responsable de Seguimiento	Comentarios
		1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	No se ha realizado una planificación y programación de encuentros con todo el personal y en los mismos retroalimente al personal sobre temas concernientes a la institución y también actividades de integración.	Desarrollar una cultura institucional que propicie una mayor identificación de los servidores con la institución	Propiciar encuentros periódicos para retroalimentación en los temas de interés institucional.	Identificar temas institucionales de interés, y programar encuentros con todos los servidores.	5/22/2023 5/31/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos	Documento de coordinación de encuentros institucionales	Dirección General	
						Realizar convocatorias a nivel general para tratar y retroalimentar sobre temas institucionales de interés.	6/1/2023 12/20/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos	Convocatorias realizadas al personal institucional	Planificación y Desarrollo TIC	
						Ejecutar encuentros programados	6/1/2023 12/20/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos Económicos	Registro de participantes Cantidad de encuentros realizados (al menos 5 encuentros)	Recursos Humanos Comunicaciones	

Evidencias A: Programación encuentros

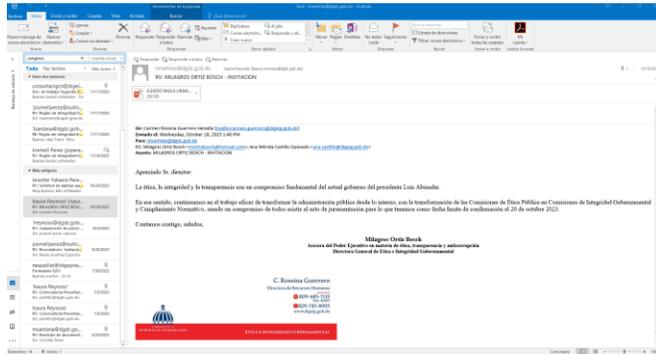


Congreso



Cierre CAF

Evidencias B: Convocatoria a servidores



Evidencias C: Reuniones (Congreso CIGCN)



Evidencias C: Reuniones elaboración POA 2024





Evidencias C: Evaluación POA 2023 y otros temas de interés institucional



Criterio 1. LIDERAZGO.

- **Subcriterio:** 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

- **Área de mejora:** No se ha realizado el diseño e implementación de un manual de cargos, manual de funciones, manual de inducción, manual de procedimientos misionales.

- **Acción de Mejora:** Elaborar los manuales institucionales.

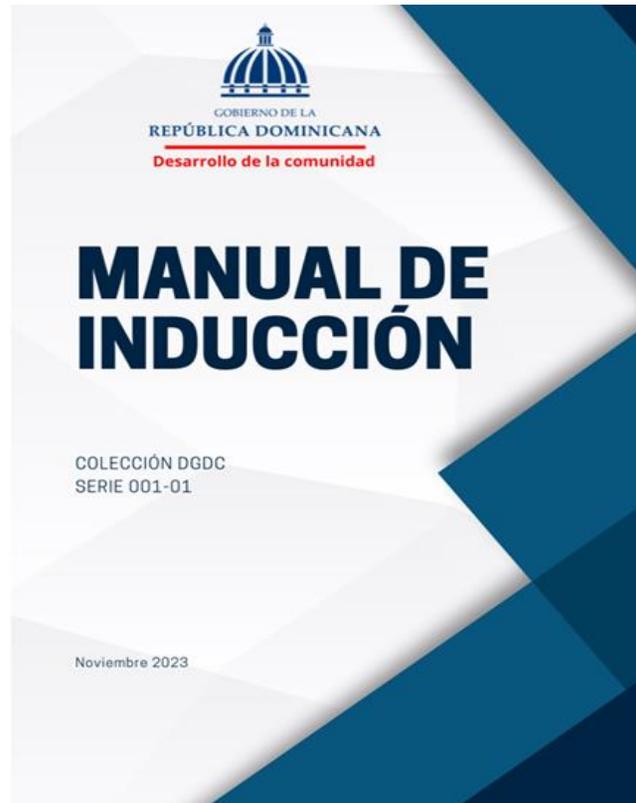
No.	Criterio No.	Sub-Criterio No.	Área de mejora	Objetivo	Acción de mejora	Tareas	Tiempo	Recursos Necesarios	Indicador	Responsable de Seguimiento
1	1. Liderazgo	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No se ha realizado el diseño e implementación de un manual de cargos, manual de funciones, manual de inducción, manual de procedimientos misionales.	Dotar a la institución de los instrumentos de gestión necesarios para su correcto funcionamiento.	Elaborar los manuales institucionales	Desde RRHH coordinar mesas de trabajo con los directivos institucionales para trabajar en la elaboración del borrador del manual de inducción.	8/1/2023 8/4/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos	Documentación de coordinación de mesas de trabajo. Convocatoria para mesas de trabajos	Departamento de Recursos Humanos
						Ejecutar las mesas de trabajo correspondientes y elaborar borrador del manual de inducción	8/7/2023 8/24/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos Económicos	Registro de participantes de mesas de trabajo Borrador del manual de inducción	
						Someter borrador del manual de inducción para aprobación.	8/25/2023 8/31/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos	Manual de inducción aprobado.	
						Publicación del manual de inducción a través de los medios de comunicación interna.	9/1/2023 9/7/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos	Correos de difusión	

Evidencia A y B: Reuniones multidisciplinarias





Evidencia C: Portada Manual



Criterio 2. Estrategia y Planificación

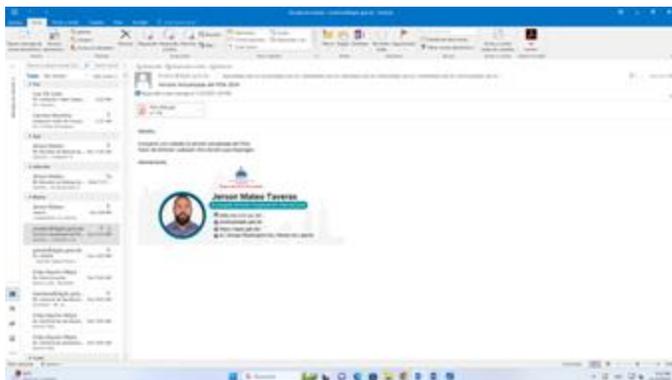
- **Subcriterio:** 2.3 Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

- **Área de mejora:** No se ha realizado una socialización del plan estratégico, plan operativo y los objetivos institucionales.

- **Acción de Mejora:** Jornadas de socialización del PEI, POA y objetivos institucionales

No.	Criterio No.	Sub-Criterio No.	Área de mejora	Objetivo	Acción de mejora	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Indicador	Responsable de Seguimiento	Comentarios
2	2. Estrategia y Planificación	2.3 Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes	No se ha realizado una socialización del plan estratégico, plan operativo y los objetivos institucionales.	Informar e integrar a los colaboradores institucionales con la planificación y los objetivos establecidos	Jornadas de socialización del PEI, POA y objetivos institucionales	Coordinar mesas de trabajo con las áreas de RRHH, Planificación y Desarrollo, Comunicaciones, para definir las informaciones a ser compartidas con el personal.	4/3/2023	4/5/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos	Documento de planificación de mesas de trabajo Correos	Recursos Humanos	en proceso
						Diseñar capsular informativas y cronograma de envío de las mismas mediante los medios de comunicación interna.	4/10/2023	4/14/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos	Registros de asistencia a mesas de trabajo	Planificación y Desarrollo Comunicaciones	
						Remitir capsulas informativas	4/27/2023	12/23/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos	5 Capsulas informativas remitidas		

Evidencia A: correos



Evidencia B: Mesas de trabajo



Evidencia c: Capsulas informativas

← Publicaciones



← Publicaciones



Criterio 4. Alianzas y Recursos

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

- **Área de mejora:** Se evidencia la necesidad de que la institución elabore su carta compromiso institucional.

- **Acción de Mejora:** Jornadas de socialización del PEI, POA y objetivos institucionales

No.	Criterio No.	Sub-Criterio No.	Área de mejora	Objetivo	Acción de mejora	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Indicador	Responsable de Seguimiento
4	4. Alianzas y Recursos	4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.	Se evidencia la necesidad de que la institución elabore su carta compromiso institucional.	Que la institución pueda poner sus servicios a disposición del ciudadano a través de su carta compromiso.	Elaborar la Carta Compromiso Institucional	Establecer contacto con el MAP para agotar las gestiones necesarias en el proceso de elaboración de la carta compromiso.	10/2/2023	10/6/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos	Correos Comunicaciones	Todas las áreas institucionales
						Coordinar mesas de trabajo con las áreas correspondientes a fin de definir los servicios que deben ser comprometidos en la carta compromiso de la institución	10/9/2023	10/31/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos Económico	Convocatoria para participación de mesas de trabajo. Registro de asistencia	
						Remitir propuesta de carta compromiso hacia el MAP para aprobación.	11/3/2023	11/17/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos	Carta compromiso aprobada	

Evidencia B: Correos requerimientos para de Aprobación

Responder Responder a todos Reenviar

Erika Aquino Mejia <erika.aquino@map.gob.do> smartinez@dgd.c.gov.do; msantana@dgd.c.gov.do

Fwd: Primera reunión de Asistencia Técnica Dirección General de Desarrollo de la Comunidad (DGC).

Este mensaje se ha respondido o reenviado.
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

3-Comité-de-calidad.d... 46 KB

Análisis de los Servicio... 37 KB

Servicios-Principales (3... 47 KB

Borrador Brochure.docx 96 KB

Buenos días,

Dado respuesta a su solicitud de fecha 29 de marzo 2023, solicitando asistencia para la elaboración de la Carta Compromiso, hacemos de conocimiento que una servidora **Erika Aquino**, les está acompañando durante este proceso de desarrollo e implementación de la Carta Compromiso.

Indico algunas informaciones de interés, las cuales estamos profundizando en el primer encuentro:

1. Los acompañamientos técnicos se brindarán a través de reuniones previamente acordadas entre ambas partes, mediante un acuerdo de trabajo con una vigencia de 45 días laborables, donde se explicarán los aspectos metodológicos o etapas requeridas para la elaboración de la Carta Compromiso.
2. Las actividades requieren la participación obligatoria del equipo de trabajo designado para tales fines o en su defecto la segunda parte del equipo.
3. Las actividades programadas corresponden a exposición por parte del MAP y, los mismos serán gratuitos, siempre que la institución seleccionada se haya comprometido las tareas asignadas en la reunión anterior.
4. Si la institución no responde en un plazo de 15 días laborables a las actividades comprometidas, se procederá a cerrar la asistencia técnica.

Durante el proceso de asistencia estamos realizando de 3 a 5 encuentros, procedo a indicar fechas tentativo para cada uno.

Fechas propuestas:

- 1er. Encuentro: 14/04/2023, 9:00 A.M. (Virtual)
- 2do. Encuentro: 26/4/2023, 9:30 A.M. (presencial)
- 3er. Encuentro: 5/5/2023, 9:00 A.M. (Virtual)
- 4to. Encuentro: 09/5/2023, 9:30 A.M. (presencial)
- 5to. Encuentro: 17/5/2023, 9:00 A.M. (Virtual)

Se debe conformar un equipo de trabajo, que cumpla con las siguientes características:

- Impulsar y desarrollar el proceso de elaboración de la Carta en el plazo previsto
- Asignar los recursos necesarios
- Remover ex estorbos obsoletos
- Establecer objetivos de mejora
- Establecer estándares de servicio

Dentro del equipo se recomienda la participación de:

- 1-2 directivos de la institución
- 1-2 empleados de la institución que estén en contacto directo con el usuario
- 1-2 empleados conocedores de la oferta de servicios
- 1-2 empleados conocedores de los procedimientos (internos) de trabajo
- Representante del área designada como responsable de la Carta

Adjunto plantillas para que sean completadas:

1. Colocar la información del equipo de trabajo (la plantilla debe estar firmada por el coordinador y sellada)
2. Marcar análisis de servicios para completar con los normativos vigentes que regulan los servicios que ofrecen (la plantilla debe estar firmada por el coordinador y sellada).
3. Marcar de servicios principales para completar con la demanda de los clientes que surgen por parte de los usuarios. (la plantilla debe estar firmada por el coordinador y sellada).
4. Borrador de Carta Compromiso, para completar con las informaciones correspondientes.

Estoy en espera de su confirmación para el primer encuentro, en este momento validando la demás fechas propuestas.

Saludos cordiales

Haga clic aquí con el botón secundario o mantenga pulsado para descargar imágenes. Para ayudar a proteger la co...

Erika Aquino Mejia
 ENCARGADA DE OFICINA Y UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS
 T. 809 303 3338 FAX 809 303 3338
 MAP 608.00

Evidencia B: Correos Difusión Lanzamiento

Carta Compromiso: Una herramienta para mejorar la relación entre ciudadanía y entidades públicas

El Ministerio de Asistencia al Ciudadano, la Secretaría de Planeación y Gestión de Recursos Humanos, el MAP y el MAPS, en colaboración con el Comité de Gestión de la Calidad y el Comité de Mejora de la Atención al Ciudadano, han desarrollado una herramienta que permitirá a las entidades públicas mejorar su relación con la ciudadanía.

El objetivo de esta herramienta es mejorar la relación entre la ciudadanía y las entidades públicas, a través de la implementación de la Carta Compromiso. Esta herramienta permitirá a las entidades públicas mejorar su relación con la ciudadanía, a través de la implementación de la Carta Compromiso.

La Carta Compromiso es una herramienta que permitirá a las entidades públicas mejorar su relación con la ciudadanía, a través de la implementación de la Carta Compromiso. Esta herramienta permitirá a las entidades públicas mejorar su relación con la ciudadanía, a través de la implementación de la Carta Compromiso.

Responder Responder a todos Reenviar

Yerson Mero <yerson@dgd.c.gov.do> smartinez@dgd.c.gov.do; msantana@dgd.c.gov.do

Presentación de Carta compromiso

Respondido a este mensaje el 12/10/2023 10:4 PM.



Presentación de Carta compromiso

El día martes 10 de octubre de 2023, la Dirección General de Desarrollo de la Comunidad (DGC) presentó la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano en presencia del Ministerio de Asistencia al Ciudadano (MAC).

El evento se realizó en un ambiente de respeto y colaboración, con la participación de representantes de la DGC, el MAC, la Secretaría de Planeación y Gestión de Recursos Humanos (SPGRH) y el MAPS. Durante la presentación se explicó el propósito de la Carta Compromiso y se destacó su importancia para mejorar la relación entre la ciudadanía y las entidades públicas.

El evento contó con la participación de representantes de la DGC, el MAC, la SPGRH y el MAPS. Durante la presentación se explicó el propósito de la Carta Compromiso y se destacó su importancia para mejorar la relación entre la ciudadanía y las entidades públicas.

Evidencia B: Solicitud de aprobación

Responder Responder a todos Reenviar

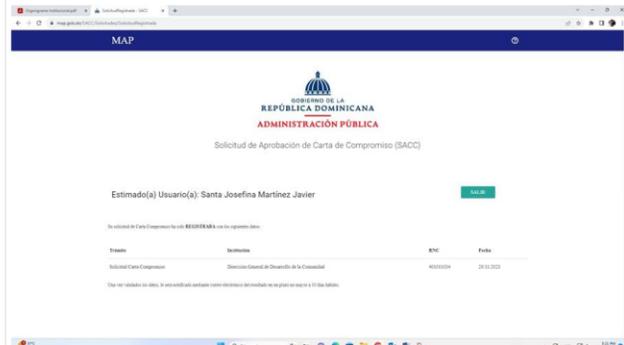
Erika Aquino Mejía <erika.aquino@map.gob.do> smartnez@dgdc.gob.do; Elevido Paul; Julián Burgos Borilla; klaz@dgdc.gob.do; Luis De León; Isaura Reynoso; jmateo@dgdc.gob.do; Mariela Rodríguez; + 4

Re: Solicitud de Aprobación CCC

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Quedamos atentos a la respuesta del MAP para gestionar el lanzamiento de nuestra CCC.

Vamos por más.



Evidencia C: Carta Compromiso Aprobada



01.4 Carta Compromiso			PUNTOS	PESO	RESULTADO	Tabla de Valoración
			100	3.9	3.9	
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO		
01.4.1 Carta Compromiso	30/11/2025	Erika Aquino	100			

Evidencia C: Actividad de Lanzamiento de Carta Compromiso



← Publicaciones

Parte de la entrevista de nuestro director ejecutivo... más
Ver 1 comentario
Hace 22 horas • Ver traducción

dgdc rdo Santo Domingo, Distrito Nacional, Dominican Re...



← Publicaciones

Parte de la entrevista de nuestro director ejecutivo... más
Ver 1 comentario
Hace 22 horas • Ver traducción

dgdc rdo Santo Domingo, Distrito Nacional, Dominican Re...



← Publicaciones

Parte de la entrevista de nuestro director ejecutivo... más
Ver 1 comentario
Hace 22 horas • Ver traducción

dgdc rdo Santo Domingo, Distrito Nacional, Dominican Re...



← Publicaciones

dgdc rdo Santo Domingo, Distrito Nacional, Dominican Re...



Evidencia D: Listado de Asistencia


 GOBIERNO DE LA REPUBLICA DOMINICANA
 Desarrollo de la comunidad
Listado de participantes
 Actividad: LANZAMIENTO FOTO COMPAÑIA Fecha: 13-12-2023 Lugar: DGDC

No	Nombre y apellido	Teléfono	Cédula	Cargo	Cursos
1	Marta SANTIAGO	80940334962	2340025909	Analista P.O	Manejo de datos
2	Marta Rodriguez	80940334969	001-1080276-8	Analista proyecto	Manejo de datos
3	Freddy Escobedo	809-692-7070	001-2420998	Enc. R	Manejo de datos
4	Karla Avilino	809-9888400	002402091-7	Asistente administrativo	Manejo de datos
5	King Escobedo	809-766-1929	0014240120-4	Enc. Asistente	Manejo de datos
6	Yudy de la Cruz	809-553-0001	4027092027-9	Asistente administrativo	Manejo de datos
7	Janis Stella Santana	809-766-3454	001-21859927	Enc. Asistente	Manejo de datos
8	Mis de Leon	809-501-6730	225000245	ENC. TIC	Manejo de datos
9	Yany Linares	809-533-7131	809-979-0950	ENC. FINANCO.	Manejo de datos
10	Carolina Taveras	809-766-3454	001-21859927	Enc. Asistente	Manejo de datos
11	Marta Rodriguez	809-766-3454	001-0893264	Legal	Manejo de datos
12	Carolina Taveras	809-533-3351	001-8528254	RRHH	Manejo de datos
13	Carolina Taveras	809-766-3454	001-0818255	Enc. Asistente	Manejo de datos
14	Amara Fajardo	809-2220000	008-0036000	ENC. RRHH	Manejo de datos
15	Carolina Taveras	809-4309414	001-6552117	Enc. Asistente	Manejo de datos
16	Jerson Nolasco	809-291-0009	001-0010000	Enc. Asistente	Manejo de datos
17	Carolina Taveras	809-848-0544	001-492497-6	Analista	Manejo de datos
18	Carolina Taveras	809-203-5515	001-0850000	Enc. Asistente	Manejo de datos
19	Carolina Taveras	809-250-0000	402-1523000	Recursos	Manejo de datos

Criterio 4. Alianzas y Recursos

- **Subcriterio:** 4.5 Gestionar la tecnología.

- **Área de mejora:** No se ha elaborado una política de seguridad de la información.

- **Acción de Mejora:** Elaborar política de seguridad de la información.

No.	Criterio No.	Sub-Criterio No.	Área de mejora	Objetivo	Acción de mejora	Tareas	Tiempo	Recursos Necesarios	Indicador	Responsable de Seguimiento	Comentarios	
4	4. Alianzas y Recursos	4.5 Gestionar la tecnología	No se ha elaborado una política de seguridad de la información.	Diseñar medios de seguridad que permitan mantener la integridad institucional a nivel tecnológico	Elaborar política de seguridad de la información	El departamento de tecnología de la información debe coordinar encuentros con el departamento de planificación y desarrollo, con la finalidad de definir y elaborar la política de seguridad de la información	11/1/2023	11/3/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos	Documento de coordinación de encuentros Convocatorias a reuniones	Departamento de planificación y desarrollo	
						Realizar encuentros y elaborar borrador de la política de seguridad de la información.	11/13/2023	11/17/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos Económicos	Registro de asistencia a reuniones de elaboración	Departamento de tecnología de la información	
						Someter borrador de la política de seguridad de la información para aprobación.	11/27/2023	11/30/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos	Política de seguridad de la información aprobada		

Evidencia C: Políticas Aprobadas



Evidencia B: Elaboración de Políticas



Criterio 5. Procesos

- **Subcriterio:** 5.3 Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

- **Área de mejora:** No se ha realizado la creación de grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.

- **Acción de Mejora:** Conformar el comité de compras institucional.

No.	Criterio No.	Sub-Criterio No.	Área de mejora	Objetivo	Acción de mejora	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Indicador	Responsable de Seguimiento	Comentarios
5	Procesos	5.3 Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.	No se ha realizado la creación de grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Establecer un comité que propicie la solución de situaciones que puedan presentarse en los procesos realizados con organizaciones/proveedores	Conformar el comité de compras institucional	El departamento de planificación y desarrollo debe identificar a los servidores que según la ley 340-06 deben formar parte del comité de compras	7/3/2023	7/5/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos	Documento de identificación de miembros según lo establecido en la Ley 340-06	Departamento de planificación y desarrollo	
						Convocar y realizar reuniones pertinentes para definición de los miembros del comité de compras institucional	7/10/2023	7/14/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos Económicos	Registro de reuniones Convocatorias realizadas		
						Elaborar resolución interna de creación del comité y remitir al órgano pertinente	7/17/2023	7/19/2023	Humanos Tecnológicos Logísticos	Resolución elaborada y aprobada		



Evidencia C: comité de compras