



Presidencia de la República Dominicana
Gabinete de Coordinación de la Política Social



**INFORME TRIMESTRE ABRIL-JUNIO
EJECUCION PLAN OPERATIVO 2008**

**Santo Domingo, R. D.
Julio de 2008**

Contenido

Presentación

- I. Mejora del Sistema Administrativo y Financiero
- II. Implementación Sistema de Planificación, Seguimiento y Evaluación
- III. Implementación Sistemas de Información
- IV. Comunicación Efectiva y Consolidación de la Imagen del Programa
- V. Mejoramiento del Desempeño del Personal Involucrado en la Ejecución de los Procesos
- VI. Incremento del Capital Humano de las Familias Beneficiarias
- VII. Verificación del Cumplimiento de Compromisos
- VIII. Aumento de Cobertura
- IX. Implementación de Sistema de Atención Oportuna a las Familias Beneficiarias
- X. Fortalecimiento de la Coordinación con las Instituciones Vinculadas y con Organizaciones de la Sociedad Civil
- XI. Recomendaciones

Presentación

El presente documento constituye el informe correspondiente al trimestre Abril-Junio del año 2008. El mismo se hace para dar cuenta del nivel de avance logrado durante el período, en relación a las actividades contenidas en el Plan Operativo vigente, tomando en cuenta que debido a las elecciones presidenciales celebradas en el mes de mayo fue necesario reprogramar actividades que cubren el período mayo-agosto. A continuación se detallan los avances logrados en cada una de las áreas.

I. Mejora del Sistema Administrativo y Financiero

En el área de Administración y Finanzas estaba previsto para el período que se continuara el trabajo conjunto con la Secretaría de Estado de Administración Pública hasta completar el Manual de Organización y Funciones y se socializara con el equipo directivo de la institución, junto al Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros. También estaba planificado el comienzo de la adecuación de la sexta planta del edificio de la Sede Central del Programa, la aprobación por parte de la Coordinación del Gabinete de la nueva estructura organizacional y la conclusión de la actualización del Manual Operativo.

Se informó de avances significativos en la ejecución de trabajos conjuntos con la Secretaría de Estado de Administración Pública para la conclusión del Manual de Organización y Funciones. Un equipo técnico designado por la Dirección General del Programa e integrado por personal de las Direcciones de Administración y Finanzas y de Planificación y Seguimiento ha colaborado en el levantamiento de informaciones y en el suministro de los insumos necesarios para la conclusión de los trabajos. Por recomendación de la Secretaría de Estado de Administración Pública se adicionó la elaboración de un Manual de Cargos, como complemento del Manual de Organización y Funciones. El Sistema de Evaluación de Desempeño sigue pendiente de elaboración.

El Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros fue completado y entregado al equipo de dirección para su revisión. La adecuación de la sexta planta del edificio Sede para el reordenamiento del espacio físico espera el establecimiento de un acuerdo de colaboración con otra institución estatal.

Fue aprobada por el Coordinador del Gabinete de Política Social la propuesta de reestructuración institucional y están en proceso de conclusión los trabajos de actualización del Manual Operativo. Se completó a nivel nacional el proceso de estructuración de los nuevos mecanismos de participación de las familias beneficiarias del Programa (Núcleos Familias Beneficiarias); así como la orientación a las familias para sus nuevas funciones.

Se espera continuar en el próximo período con la adquisición e instalación de los equipos necesarios para la consolidación del proceso de desconcentración de las actividades del nivel central del Programa hacia las Regionales.

Las Gerencias Regionales Distrito Nacional, Enriquillo, Este y Valdesia informaron que fue completado el equipamiento de sus oficinas Regionales con la dotación de los equipos necesarios para la realización de sus actividades. Las Gerencias Del Valle y Nordeste informaron que está pendiente la entrega de inversores para energía eléctrica alterna. La Regional Santo Domingo reportó un avance de 50% en el equipamiento de su oficina sede. Las demás Gerencias Regionales no han enviado sus informes.

Resultados Esperados	Descripción de Resultados	Nivel de Avance (%)
Sistemas y Procedimientos Administrativos establecidos y operando satisfactoriamente	Manuales de Organización y Administrativo - Financiero normando los procesos.	50%
Infraestructura y equipamiento de las Gerencias Regionales y Sede Central, completados y mejorados.	10 Oficinas Regionales y Sede Central funcionando adecuadamente en infraestructuras mejoradas y equipadas.	70%
Revisada y redefinida la estructura organizacional del Programa.	Estructura organizacional redefinida y respondiendo óptimamente a las necesidades actuales del Programa	80%
Diseñados y funcionando nuevos mecanismos de participación de las familias beneficiarias	Nuevos mecanismos de participación de las familias contribuyendo al desarrollo de los procesos en todas las Regiones del Programa	50%
Consolidada la desconcentración hacia las Regionales.	Desconcentrados los procesos faltantes hacia las Regionales.	50%

II. Implementación Sistema de Planificación, Seguimiento y Evaluación

Los planes e informes correspondientes al trimestre fueron elaborados oportunamente por la Dirección de Planificación de Seguimiento y remitidos a la Dirección General, Direcciones de Áreas y Gerencias Regionales.

A partir del mes de junio han comenzado a recibirse (aunque todavía con algunas deficiencias) los informes mensuales de actividades de las Gerencias Regionales que no estaban cumpliendo con esta responsabilidad (casos Nordeste, Cibao Central y Cibao Norcentral). El envío de una comunicación de felicitación a las cumplidoras y de exhortación a las no cumplidoras sirvió de estímulo para el logro alcanzado. Durante el trimestre

se ofreció reforzamiento sobre las herramientas de seguimiento a la Gerencia Regional Santo Domingo y se detectaron anomalías en los procesos y reportes de capacitaciones a las familias en todas las Regionales, en especial en la Del Valle y Santo Domingo. Actualmente se trabaja en informes para armonizar criterios de solicitud de listados, entrega de reportes y captura de las informaciones enviadas por las Regionales.

La Dirección de Planificación y Seguimiento completó la revisión del Sistema de Indicadores de Medición de los avances del Programa y continúa trabajando en el informe de evaluación del Plan Estratégico 2006-2008, así como en el diseño metodológico de la evaluación del Plan Estratégico 2008-2012. La metodología diseñada implicó el envío de preguntas guía para una reflexión previa al taller, a las diez Gerencias Regionales. Una estrategia similar será implementada con las Direcciones de Áreas en la Sede Central.

Se elaboró el informe de la primera etapa del Proyecto de Alfabetización de Jóvenes y Adultos/as que se ejecuta en la provincia Barahona de la Gerencia Regional Enriquillo en coordinación con la Dirección de Educación de Adultos/as de la Secretaría de Estado de Educación. Se elaboró también la propuesta de solicitud de financiamiento para la segunda etapa del mismo.

Resultados Esperados	Descripción de Resultados	Nivel de Avance (%)
Sistema de Planificación y Seguimiento a la ejecución del Programa establecido y operando.	Sistema operando de acuerdo a herramientas, indicadores y periodos establecidos.	100%
Miembros de las familias beneficiarias alfabetizados/as.	Familias beneficiarias de la provincia de Barahona incluidas en Proyecto de Alfabetización con todos los módulos completados.	Lo esperado

III. Implementación Sistemas de Información

Las actividades realizadas durante el trimestre en lo que respecta a Sistemas y Tecnología de la información estuvieron referidas fundamentalmente a la capacitación y puesta en marcha de la Fase I del SIPS, "Outlook" y "Help Desk" en las Oficinas Regionales; así como a su instalación y configuración en las Oficinas Gerenciales. Se realizaron avances para la instalación de Internet en algunas oficinas provinciales.

Se mantuvieron en esta área las actividades rutinarias de procesamiento de las informaciones de beneficiarios/as, nominas de pagos, etc. Se realizaron avances en el proceso iniciado con la OPTIC para la atención y sistematización de las quejas y reclamos.

Resultados Esperados	Descripción de Resultados	Nivel de Avance (%)
Sistema de Información del Programa desarrollado e implementado a nivel nacional.	Desarrolladas e implementadas las FASES 1 y 2 del Sistema de Información del Programa a nivel nacional y ofrecida la capacitación necesaria para su manejo.	60%

IV. Comunicación Efectiva y Consolidación de la Imagen del Programa

Resultados Esperados	Descripción de Resultados	Nivel de Avance (%)
Sistema de Comunicación Interna Establecido.	Comunicación entre los diferentes estamentos del Programa siendo normada por el Sistema.	0%
Posicionamiento gradual, generando apoyo y minimizando eventual oposición. Imagen establecida.	Posicionamiento e imagen positiva logrados basados en evidencias de medios de comunicación y manifestaciones de la población en general.	En proceso de medición
Imagen institucional establecida, que transmite confianza y define claramente los propósitos.	El Programa es percibido por la población general y por las familias beneficiarias como una institución responsable y transparente.	En proceso de medición
Materiales educativos funcionales producidos y difundidos.	Materiales educativos necesarios, producidos y difundidos, siendo utilizados exitosamente.	

V. Mejoramiento del Desempeño del Personal Involucrado en la Ejecución de los Procesos

Para el trimestre se planificó como capacitación dirigida al mejoramiento del desempeño del personal operativo la multiplicación del taller realizado el pasado año con el personal directivo sobre *Métodos y Técnicas para el Trabajo de Campo*, sin embargo la Subdirección del Programa y las Áreas de Operaciones e Informática coordinaron y ofrecieron también orientaciones sobre *Nuevos Mecanismos de Participación de las Familias Beneficiarias*, *Proceso de Verificación de los Compromisos de Salud y Documentación*, *Entrega de Tarjetas a las Familias Beneficiarias*, *Uso y Manejo del SIPS*, "Outlook" y "Help Desk". La Regional del Distrito Nacional

realizó por iniciativa propia un taller sobre Liderazgo y la Regional Del Valle uno sobre Régimen Disciplinario del Programa.

Resultados Esperados	Descripción de Resultados	Nivel de Avance (%)
Personal de las regiones y de la Sede Central capacitado sobre conceptos, métodos, técnicas y herramientas que favorezcan la atención a las necesidades individuales y colectivas de las familias beneficiarias y promuevan el desarrollo comunitario.	Personal de las Regionales capacitado sobre temas que contribuyan a estos propósitos: Multiplicación Taller sobre Métodos y Técnicas para el Trabajo de Campo.	50% (Reportaron haber concluido con la multiplicación de este taller las Regionales <i>Distrito Nacional, Santo Domingo, Del Valle, Nordeste y Valdesia</i>).

VI. Incremento del Capital Humano de las Familias Beneficiarias

Las actividades planificadas dentro de este componente para el período del informe fueron las siguientes: Concluir los talleres de capacitación sobre Generalidades del Programa con las familias beneficiarias de la Regional Santo Domingo, sobre Verificación de Compromisos con las familias de las Regionales Cibao Norcentral y Del Valle y sobre Nutrición con las familias de las Regionales Nordeste y Cibao Central.

De acuerdo a informaciones ofrecidas por las Gerencias Regionales las capacitaciones a las familias beneficiarias tuvieron el siguiente avance durante el período:

Gerencia Regional	Modulo Impartido	Nivel de Avance (con no. de familias asignadas hasta dic. 2007)	No. de Familias Capacitadas en el Período
Nordeste	Nutrición y Salud	40%	12,297
Del Valle	Verificación de Compromisos	43%	18,296
Cibao Central	Nutrición y Salud	97%	23,606
Cibao Norcentral	Verificación de Compromisos	80%	19,120
Santo Domingo	No ha reportado ninguna capacitación a sus familias.		

VII. Verificación del Cumplimiento de Compromisos

Durante el trimestre debían entregarse advertencias a familias beneficiarias a las que se les verificó *no cumplimiento* de sus compromisos de salud y documentación durante la primera verificación de los mismos, así como recibir materiales para la segunda verificación.

También debía verificarse el cumplimiento del compromiso de educación de las familias con niños/as de 6 a 16 años y el de capacitación de todos/as los/as beneficiarios/as en las regiones donde se realizaran las mismas.

Las Regionales Enriquillo y Distrito Nacional reportaron haber concluido en un 100% con la entrega de notificaciones de advertencia a beneficiarios/as que no cumplieron con compromisos de documentación y salud. La Regional Del Valle avanzó un 50%, la Regional Este informó no haber recibido los materiales para este fin, la Regional Nordeste reportó que está en proceso de entrega de las mismas, la Regional Valdesia reportó esta actividad como pendiente. La Regional Santo Domingo reportó haber avanzado un 40% en la conclusión de la verificación del cumplimiento de estos compromisos. Las Regionales Cibao Central y Norcentral no enviaron sus informes trimestrales.

Resultados Esperados	Descripción de Resultados	Nivel de Avance (%)
Verificado en todas las Regiones del Programa el cumplimiento del compromiso de salud de las familias beneficiarias.	Resultados de las 3 verificaciones del compromiso de salud obtenidos para todas las Regionales.	33% (Resultados primera verificación)
Verificado en todas las Regiones el cumplimiento de compromiso de educación de las familias beneficiarias.	Resultados de las 3 verificaciones del compromiso de educación (3 de asistencia y 1 de inscripción) obtenidos para todas las Regionales.	Pendiente en todas las Regionales excepto en Enriquillo que reportó conclusión de la primera verificación.
Verificado en todas las Regiones el cumplimiento de compromiso de documentación de las familias beneficiarias.	Resultados de las 3 verificaciones del compromiso de documentación obtenidos en todas las Regionales.	33% (Resultados primera verificación)
Verificado en todas las Regiones el cumplimiento de compromiso de capacitación de las familias beneficiarias.	Resultados de las 3 verificaciones del compromiso de Capacitación obtenidos en todas las Regionales.	Inconclusa determinación del nivel de captura del cumplimiento de las familias debido a confusión de algunas Regionales con relación a la utilización de listados con códigos de barras)

VIII. Aumento de Cobertura

Se planificó en este componente para el período del informe la preparación y realización del operativo de inscripción de familias elegibles y damnificados/as de las tormentas Olga y Noel en las regionales que no completaron esta actividad durante el trimestre pasado. Las regionales que informaron haber completado este proceso durante el periodo fueron Nordeste y Valdesia. La Regional del Este trabaja actualmente en el mismo.

Resultados Esperados	Descripción de Resultados	Nivel de Avance (%)
Número de familias beneficiarias aumentado mediante la inscripción de nuevos/as elegibles suministrados/as por el SIUBEN y por la inscripción de damnificados/as de tormentas Noel y Olga.	Completada la inscripción de elegibles y damnificados/as.	90%
Aumentada la cobertura de servicios que se ofrecen a las familias beneficiarias.	Población beneficiaria con mayores beneficios.	0%

IX. Implementación Sistema de Atención Oportuna a las Familias Beneficiarias

Durante el trimestre se realizó el 100% de los operativos mensuales de supervisión de comercios en todas las Regionales. No se completó el diseño del sistema de contabilización de las quejas, reclamos y novedades originados en las Gerencias Regionales, ni los mecanismos para dar respuesta a los reclamos y novedades en el tiempo requerido.

Las estadísticas sobre quejas y reclamos más comunes según Regional, recibidas por el Call Center, fueron acopiadas en un 100%. No se han dado a conocer estas informaciones.

Resultados Esperados	Descripción de Resultados	Nivel de Avance (%)
Implementado Sistema de Atención Oportuna a Familias Beneficiarias.	Familias beneficiarias siendo atendidas de manera oportuna y adecuada, por las diferentes instancias del Programa.	Sin reportar
Familias beneficiarias informadas sobre las instancias que prestan servicios para el	Familias beneficiarias haciendo uso de las informaciones ofrecidas.	Sin reportar

Resultados Esperados	Descripción de Resultados	Nivel de Avance (%)
cumplimiento de sus compromisos.		
Estadísticas disponibles sobre quejas y reclamos más comunes por Región y demanda de información de la ciudadanía.	Elaboradas y dadas a conocer las estadísticas de quejas y reclamos más comunes realizadas vía Call Center.	Sin reportar

X. Fortalecimiento de la Coordinación con las Instituciones Vinculadas y con Organizaciones de la Sociedad Civil.

No hubo avances en el período con relación a las actividades planificadas:

Concluir borrador para trabajo con el trípode del GASO, Gestionar Acuerdo con JCE, Realizar acciones de cabildeo con funcionarios de la JCE, Firmar Acuerdo con la JCE, Continuar los encuentros interinstitucionales con ADESS, SIUBEN, Continuar reuniones con responsables regionales PS y SIUBEN, Establecer acuerdos con instituciones del GASO, Formalizar acuerdo institucional con el organismo rector de niños y niñas adolescentes, Establecer relaciones con las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, Definir y operativizar las relaciones con los ayuntamientos, Propiciar reuniones y acuerdos entre Consejos Consultivos Municipales y la Red de Apoyo al Programa, Completar la conformación de la red social de acuerdo al programa en cada Regional, Integrar la Red Social a las estrategias y actividades del Programa Solidaridad, Establecer los mecanismos de auditoria social de la Red.

A continuación informes de las Regionales en lo que respecta a la conformación de la Red Social:

Regional Este: En proceso de levantamiento de las organizaciones con que se coordinarían trabajos.

Regional Santo Domingo: 85% en conformación de la Red.

Regional Valdesia: Conformada la Red y en espera de coordinación para la realización de los trabajos.

Regional Del Valle: Se está trabajando en la conformación de la Red.

Regional Distrito Nacional: Red conformada en un 100%.

Regional Enriquillo: Red conformada en 100%

Regional Nordeste: En proceso de conformación de la Red

XI. Recomendaciones

Se mantiene la recomendación de organizar lo antes posible las actividades de capacitación en coordinación con todos/as los/as Gerentes Regionales y sus respectivos Técnicos de Capacitación. Todo el ciclo de los procesos de capacitación, desde la solicitud de listados para registro de asistencia, debe ser revisado y los procedimientos de envío de materiales y recepción de reportes, acordados entre las Regionales y las unidades correspondientes en la Dirección de Operaciones.

Se reitera también que el reporte mensual de las quejas, reclamos y novedades que se originan y tramitan en las Regionales debe regularizarse, especificando las fechas de inicio y estado hasta tanto el sistema funcione a este nivel. Se recomienda que cada Regional entregue mensualmente un cuadro-reporte con copias de los formularios tramitados, anexos.