

 PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA Programas Especiales	DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS ESPECIALES DE LA PRESIDENCIA	Fecha Emisión: 01/07/2020 Versión: 01 Fecha Actualización: 25/11/2020
PYD-M-20-007	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Página 28 de 100

Título de la Unidad : **Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión**

Naturaleza de la Unidad : Asesora

Estructura Organizativa : El personal que la integra

Relaciones de:

Dependencia : Dirección de Planificación y Desarrollo

Coordinación con : Todas las unidades de la Institución

Organigrama:



Objetivo General:

Articular y coordinar el funcionamiento, desarrollo y efectividad de la DIGEPEP en lo que se refiere a la revisión y diseño de la estructura organizativa y de los manuales de funciones y procedimientos, así como promover, coordinar y asegurar la implementación de modelos, sistemas y/o normas de gestión de calidad en la institución.

Funciones Principales:

- Coordinar el proceso de revisión y diseño de estructuras de la institución, evaluando la coherencia entre organigrama y objetivos institucionales.

Plantilla: PYD-M-20-007 / **Revisión:** 01 / **Fecha de Emisión:** 01/07/2020 / **Fecha de Actualización:** 01/07/2020

Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia (DIGEPEP).

Manual de Organización y Funciones.

Elaborado con el Apoyo del Ministerio de Administración Pública (MAP), julio 2020.

	DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS ESPECIALES DE LA PRESIDENCIA	Fecha Emisión: 01/07/2020 Versión: 01 Fecha Actualización: 25/11/2020
PYD-M-20-007	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Página 29 de 100

- Diseñar y actualizar manuales de funciones y de procedimientos, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP) y aplicar normas emitidas por éste.
- Promover, coordinar y asegurar la implementación de modelos, sistemas y/o normas de gestión de calidad en la organización.
- Supervisar, coordinar y controlar el proceso de desarrollo del Plan de Calidad de la Institución.
- Aplicar herramientas de mejora continua de la gestión institucional y de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos.
- Velar porque la institución ofrezca un adecuado servicio de documentación estadística e información sobre temas relacionados con los objetivos de la institución.
- Velar porque la institución ofrezca servicios de alta calidad, mediante la satisfacción de los clientes/usuarios y la implementación de planes de mejora y Carta de Compromiso con el ciudadano.
- Velar por la calidad y el mejoramiento continuo de los procesos y servicios que se ofrecen.
- Elaborar indicadores de calidad de la gestión por áreas y departamentos.
- Organizar talleres sobre como elevar los niveles de calidad de la gestión.
- Ofrecer apoyo a otras áreas de la institución en la elaboración de instrumentos para la realización de encuestas de preferencia u opinión, en la digitación y el procesamiento de los datos.
- Medir de manera continua la calidad de los servicios ofrecidos, recoger y procesar la información.
- Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

Plantilla: PYD-M-20-007 / **Revisión:** 01 / **Fecha de Emisión:** 01/07/2020 / **Fecha de Actualización:** 01/07/2020

Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia (DIGEPEP).

Manual de Organización y Funciones.

Elaborado con el Apoyo del Ministerio de Administración Pública (MAP), julio 2020.