



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2021

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Tareas	Compromiso		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					Comentarios
						INICIO	FIN				0%	25%	50%	75%	100%	
1	<b>Criterio 1: Liderazgo</b>	1.1 a).	Medir la efectividad de los mecanismos de difusión y comunicación de la filosofía organizacional para asegurar que cumplan con su propósito; de la misma forma esto les permitirá aprovecharlos para obtener datos que permitan conocer el grado de conocimiento y vivencia de los valores institucionales por parte de los colaboradores	Conocer el grado de conocimiento de los valores institucionales por parte de los colaboradores.	Auditorías internas.	01/01/2021	31/12/2021	Personas	Hallazgos detectados en auditorías internas al 5.2 y 6.2 de la norma ISO9001:2015	Planificación y Desarrollo					x	ACTIVIDADES REALIZADAS.
2	<b>Criterio 2: Estrategia y planificación</b>	2.2 d).	Aunque se evidencia la participación de la institución en algunas iniciativas sociales, es necesario definir una estrategia integradora para maximizar los impactos que pueden lograrse y optimizar tiempos, recursos y esfuerzos.	Definir un plan y objetivo para las ayuda sociales	Agregar eje estratégico de medio ambiente en la planificación estratégica.	04/01/2021	31/12/2021	Personas	Plan realizado	Presidencia					x	EJE ESTRATEGICO AGREGADO EN EL PEI
3	<b>Criterio 2: Estrategia y planificación</b>	2.1 e).	Si bien es cierto que se existe una asignación de recursos para actividades de mejora, no se evidenció que se asignen recursos para actividades vinculadas a la innovación ni tampoco se especifica el nivel de inversión para este tipo de actividades de mejora e innovación por proceso o por estrategia	Identificar los recursos económicos destinados a innovación.	Agregar columna de clasificación en la matriz de seguimiento de los proyectos y planes del POA.	05/01/2021	31/12/2021	Personas	Matriz actualizada	Planificación y Desarrollo					x	PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS CON PARTIDA AGREGADA
4	<b>Criterio 2: Estrategia y planificación</b>	2.1 a).	Si bien existen experiencias al respecto (identificación de mejores prácticas o comparaciones a nivel de resultados), no queda clara la existencia de una metodología estructurada de benchmarking/análisis sistemático y regular de buenas prácticas existentes en otras organizaciones.	Establecer metodología para la realización de los Benchmarking.	Establecer metodología para la realización de los Benchmarking.	06/01/2021	31/12/2021	Personas	Metodología implementada	Planificación y Desarrollo					x	METODOLOGIA IDENTIFICADA EN PLANIFICACION Y DESARROLLO
5	<b>Criterio 2: Estrategia y planificación</b>	2.1 d).	Aunque se demostró durante las entrevistas un adecuado conocimiento de la estrategia en la que participan las personas entrevistadas, no se evidencia un esquema sistemático para la validación del conocimiento del resto de los colaboradores de los diferentes niveles sobre la estrategia y como contribuyen a la misma.	Conocer el grado de conocimiento de los valores institucionales por parte de los colaboradores.	Auditorías internas.	07/01/2021	31/12/2021	Personas	Hallazgos detectados en auditorías internas al 5.2 y 6.2 de la norma ISO9001:2015	Planificación y Desarrollo					x	INDUCCIONES REALIZADAS, SOCIALIZACION NUEVO MARCO ESTRATEGICO Y POLITICA INTEGRADA VERSION 4.0 2021
6	<b>Criterio 3: Personas</b>	3.2 a).	No se evidencia en forma clara la alineación entre necesidades y expectativas de todos los grupos de interés y estrategia de la organización. De la misma forma no se puede constatar la alineación entre objetivos individuales de colaboradores, de equipos de trabajo y de otros interesados y objetivos estratégicos.	Alinear la estrategia institucional con los objetivos, tomando en cuenta la necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Actualizaciones de los procedimientos de planificación estratégica.	09/01/2021	31/12/2021	Personas	Procedimiento actualizado	Planificación y Desarrollo					x	PEI 2021-2024, Y PROCESO DE PLANIFICACION ESTRATEGICA ALINEADOS A LA END REALIZADO CONJUNTAMENTE CON EL MINISTERIO DE PD
7	<b>Criterio 4: alianzas y recursos</b>	4.3 a)	Aunque se ha destacado las inversiones realizadas en infraestructuras y equipamientos no es claro que respondan a una planificación en apoyo a estrategias y planes a medio y largo plazo. Un ejemplo de esto es la compra de un nuevo edificio para la JAC que constituye una excepción a la norma del enfoque en el corto plazo (un año).	Alinear la estrategia institucional con los objetivos, tomando en cuenta la necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Actualizaciones de los procedimientos de planificación estratégica.	12/01/2021	31/12/2021	Personas	Procedimiento actualizado	Planificación y Desarrollo					x	PROCEDIMIENTOS ACUALIZADOS Y MEJORADOS CONTINUAMENTE. MATRICES ACTUALIZADAS Y AUTOMATIZADAS EN SHAREPOINT
8	<b>Criterio 4: alianzas y recursos</b>	4.4 d).	No se constata una estrategia de promoción de su imagen de marca e imagen corporativa y de comunicación de los valores corporativos, así como de la propuesta de valor de la institución para sus grupos de interés y segmentos de clientes.	Promover la imagen para mejorar la percepción de la institución en la sociedad.	Crear un plan de comunicación externa.	13/01/2021	31/12/2021	Financieros	Plan de comunicación externa implementado	Comunicaciones					x	PLAN DE COMUNICACION EXTERNA APROBADO Y PUESTO EN EJECUCION, SE DEFINEN LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACION EN REDES SOCIALES Y MEDIOS TRADICIONALES.

9	<b>Criterio 4: alianzas y recursos</b>	4.5 b).	Optimización del uso de las TIC, para la innovación, realización y adquisición de Software y aplicaciones Internas para el beneficio de los clientes.	Automatizar sistemas internos y prestación de servicios	Identificar tareas y servicios a automatizar	14/04/2021	31/12/2021	Financieros	Sistemas automatizados	Division de tecnologia de la Infomracion				x		Se realiza proyecto de autopmatizacion de matrices internas, se ha avanzado en la creacion de progrmas y matrices automatizadas en sharepoint por parte del DTI en conjunto con las areas interesadas internas. * Gestion documental lista, * Matriz de Riesgos Lista. *Progamas de RRHH al 80% *Programa de Vuelos CHarters listo *Matrices de Transportacion y mantenimiento 80%
10	<b>Criterio 4: alianzas y recursos</b>	4.6 a).	Programa de Mantenimiento para los vehiculos de la JAC. Realización de los planes de mantenimiento preventivo, para todos los vehiculos de la institución e incluirla en el presupuesto anual Mantener los equipos en uso constante y prevenir daños. Llevar y realizar los mantenimientos a tiempo.	Mantener los vehiculos en estado optimo	Crear plan de mantenimiento vehicular	15/04/2021	31/12/2021	Personas	Plan de Mantenimiento Implementado	Departamento Admisnitrativo					x	Se evidencia matriz de mantenimiento de vehiculos, EN SHAREPOINT
11	<b>Criterio 4: alianzas y recursos</b>	4.6 a).	Programa de Mantenimiento para la estructura física de la JAC. Realización de los planes de mantenimiento preventivo, para la infraestructura de la institución e incluirla en el presupuesto anual. Mantener la infraestructura en uso constante y en condiciones cómodas para el trabajo. Llevar y realizar los mantenimientos a tiempo.	Mantener la infraestructura en estado optimo.	Crear plan de mantenimiento de infraestructura.	15/01/2021	31/12/2021	Personas	Plan de Mantenimiento Implementado	Departamento Admisnitrativo				x		Se realizó matriz en sharepoint conjuntamente con DTI, pendiente mejoras y evaluación de aplicabilidad.
12	<b>Criterio 7: resultados en las personas</b>	7.1	En cuanto a los factores generales de las mediciones del Clima Laboral, se presentan oportunidades de mejora en los siguientes factores: a) Reclutamiento del personal idóneo y b) Desarrollo de programas de capacitación. No se indican causas ni acciones específicas para mejorar estas tendencias. No se pudo evidenciar un análisis de causas ni de acciones correctivas con base en el análisis.	Implementar mejoras	Realizar plan de acción para las oportunidades de mejora.	15/01/2021	31/12/2021	Personas	Acciones implementadas	Recursos Humanos			x			Pendiente envio de planes d emejora a RRHH y consolidadicon en PM.
13	<b>Criterio 5: procesos</b>	7.1	Unificación de los procesos operacionales en lo que respecta al área de Transporte Aéreo y de acuerdo con a la Carta Compromiso al Ciudadano. Diagramar el proceso de Transporte Aéreo, incluyendo las entradas de la solicitud de servicios y aprobación de los éstos. Simplificar los procesos y cumplir con los requisitos de la CCC, Reunión con las áreas involucradas en cada proceso a diagramar.	Implementar mejoras	Realizar plan de acción para las oportunidades de mejora.	18/01/2021	30/07/2022	Personas	procedimientos actualizados	Planificación y Desarrollo					x	
14	<b>Criterio 5: procesos</b>	7.2	Actualizar la matriz de riesgos, incluyendo los riesgos generales de la institución, como, por ejemplo: económicos – financieros y algunos riesgos que no son directamente de procesos del SGC, pero que pueden afectar el desarrollo de las actividades de la institución. Actualizar la matriz de riesgo y realizar el diccionario de riesgo en indicadores del Plan Estratégico. Identificar los riesgos, para evitarlos o disminuirlos Actualizar la matriz de los riesgos	Incluir un indicador de Rotación de personal.	Crear indicador de Rotación	19/01/2021	30/07/2022	Personas	Matriz Actualizada	Planificación y Desarrollo					x	Matriz de reisos actualizada y migrada a sharepoitn, alineada con el PEI
15	<b>Criterio 7: resultados en las personas</b>	7.1	Medir la percepción de los empleados respecto a los siguientes temas: - Fijación de objetivos grupales e individuales y apreciación; - Misión, visión, valores, política y estrategia de la organización; - Riesgos para la salud, cumplimiento de normas laborales en seguridad e higiene; - Condiciones de salud y seguridad; - Seguridad en el empleo; - Instalaciones y servicios; - Remuneración y beneficios; - Relaciones con los compañeros; - La política medioambiental de la organización y su impacto sobre el medio ambiente, y - Papel de la organización en la comunidad y la sociedad. Realización de encuestas donde se logre la retroalimentación en cuanto a los indicadores listados. Conocer las expectativas de nuestros colaboradores y su nivel de satisfacción. Realizar las encuestas, Socializarlas y realizar los planes de acciones resultantes.	Definir un plan y objetivo para las ayuda sociales	Agregar eje estratégico de medio ambiente en la planificación estratégica.	20/01/2021	30/07/2022	Personas	Encuesta de clima realizada	Recursos Humanos					x	Encuesta ce CLIMA ORGANIZACIONAL RELAIZADA EN JULIO 2021

16	<b>Criterio 7: resultados en las personas</b>	7.2	Medición de ausentismo. Realizar las mediciones de lugar cada año. Llevar control de todos los indicadores de gestión RRHH. Realizar las mediciones de lugar y trabajar sobre los resultados.	Establecer una política/ plan/ sistema medioambiental	Agregar eje estratégico de medio ambiente en la planificación estratégica.	21/01/2021	30/07/2022	Personas	Indicadores medidos	Recursos Humanos						X	indicador realizado y medido.
17	<b>Criterio 7: resultados en las personas</b>	7.1	No se pudo evidenciar un análisis de causas ni de acciones correctivas con base en el análisis en varios de los indicadores mostrados, ejemplo, los de la encuesta de Clima Organizacional.	Implementar mejoras	Realizar plan de acción para las oportunidades de mejora.	15/01/2021	31/12/2021	Personas	Acciones implementadas	Recursos Humanos						X	Se realizaron mejoras al proceso de Acciones Correctivas y de mejoras, vinculado con auditoria y gestion de riesgos. Se automatiza matrices en excell. Se realiza inducciones al personal encunto al llenado de los planes de mejora y analisis. Pendiente capacitacion a los auditoees y evlauación de efecto impacto.
18	<b>Criterio 7: resultados en las personas</b>	7.2	Medir la rotación de personal. Realizar las mediciones de lugar cada año. Cumplir con los requisitos de la Metodología CAF Registrar y llevar control, con los egresados de la institución, medir la rotación y actuar en base a los resultados.	Incluir un indicador de Rotación de personal.	Crear indicador de Rotación	15/01/2021	31/12/2021	Personas	Indicadores medidos	Recursos Humanos						X	REALIZADO
19	<b>Criterio 6: resultados orientados a los ciudadanos/ clientes</b>	6.1	Los resultados de la última encuesta de presencia mediática de las instituciones adscritas al gobierno de la República Dominicana realizada por la DIAPE indican áreas de oportunidad para mejorar la percepción del público a través de los siguientes medios: redes sociales (Twitter), noticieros y radio. Se evidencian bajos niveles de opinión favorable en noticiero y en Twitter (por debajo de 70%). Asegurar que se establezcan análisis y acciones de mejora a nivel JAC.	Promover la imagen insitucional para mejorar la percepción de la institución en la sociedad.	Promover la imagen insitucional para mejorar la percepción de la institución en la sociedad. Crear plan de comunicación Externa	15/01/2021	31/12/2021	Personas	Plan implementado	Comunicaciones						X	Se tiene en desarrollo un proyecyto de Plan de Comunicación Externa PLAN APROBADO.
20	<b>Criterio 6: resultados orientados a los ciudadanos/ clientes</b>	6.1	Desarrollar una campaña de marketing para potenciar la difusión de la imagen corporativa y los valores de la institución. Planificar un plan de mercadeo y dar a conocer a la Institución dentro de la sociedad. Dar a conocer la Institución al nivel laboral y sus valores. Realizar Plan de mejoramiento de la imagen institucional.	Definir un plan y objetivo para las ayuda sociales	Agregar eje estratégico de medio ambiente en la planificación estratégica.	26/01/2021	31/12/2021	Personas	Plan implementado	Comunicaciones				X		Acciones agregadas en el Plan de comunicacion externa.pendiente evaluacion y el PEI. Pendiente algunas acciones.	
21	<b>Criterio 8: resultados de responsabilidad social</b>	8.1 d).	Establecer y ejecutar políticas medioambientales de ahorro y reciclaje (compra de zafacones y fundas de colores para clasificación de desecho), así como la capacitación del personal. Realización de la política medioambiental y socializarla dentro de la institución. Ser una institución verde. Aprobación de la Política Medioambiental, socializar dicha política y realizar proyectos relativo a implementar las 3Rs.	Establecer una política/ plan/ sistema medioambiental	Agregar eje estratégico de medio ambiente en la planificación estratégica.	18/01/2021	31/12/2021	Personas	Politica Implementada	Planificación y Desarrollo						X	POLITICA MEDIOAMBIENTAL REALZIADA Y APROBADA, PENDIENTE EVALUACION PARA EL 2022, ACCIONES REALIZADAS EN221, LIMPIEZA DE PLAYAS, REGORESTACION, INDUCCIONES INTERNAS, CONCURSOS ETC.