

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
2018**

No.	Criterios	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de ejecución	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	2	SUBCRITERIO 2.1 Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	No analizamos y revisamos de forma sistemática información sobre la satisfacción de los ciudadanos respecto a todos nuestros servicios.	Definir la metodología para la medición de la satisfacción en todas las áreas de servicios de la institución.	Crear las bases para la medición de la satisfacción en las áreas de servicio al ciudadano a nivel nacional.	1. Convocar reunión con las distintas áreas de servicios, de acuerdo al levantamiento realizado en el Mapa de Producción. 2. Desarrollar reunión, sensibilizando sobre la necesidad de la medición de la satisfacción como parte de los requisitos de todo sistema de gestión de la calidad. 3. Trabajar conjuntamente con cada área de servicio para desarrollar formularios de encuestas adaptados a las características de prestación de sus servicios. 4. Definir los tamaños de muestra con el Departamento de Análisis y Estadísticas, en base a las cantidades de servicios prestados en el 2017, y establecer la periodicidad de aplicación de las encuestas. 5. Crear el procedimiento general de medición de la satisfacción y distribuirlo entre las áreas de servicios, el cual debe contener un modelo de informe de evaluación.	ago-18	dic-19	Por determinar	a) 100% de las áreas de servicios con formularios de encuestas creados y tamaño de muestras definidos b) Procedimiento de medición de la satisfacción creado y difundido en las áreas de servicios.	Aurelia Díaz Dirección de Planificación y Desarrollo	Yrina Pina Dirección de Estadísticas y Análisis	
2	2	SUBCRITERIO 2.2 Desarrollar estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	No existe una política clara de responsabilidad social, o un programa formal de responsabilidad social en la institución.	Definir un programa de responsabilidad social institucional.	Contar con un programa de responsabilidad social al que pueda integrarse el personal, para cumplir con un modelo de excelencia.	1. Convocar reunión con la Dirección de Recursos Humanos, Dirección General de Carrera del MP, Dirección de Campañas Sociales y Dirección de Comunicaciones. 2. Desarrollar reunión, exponiendo sobre la necesidad de contar con un programa de responsabilidad social institucional al cual puedan incorporarse al personal. 3. Elaborar un cronograma de trabajo para desarrollar una propuesta de programa, el cual puede involucrar a otras áreas de la institución. 4. Presentar propuesta al Procurador General para fines de aprobación. 5. Realizar el lanzamiento del programa en la institución.	jul-18	dic-18	Por determinar	Programa de responsabilidad social elaborado y difundido	Faride Guerrero Dirección de Recursos Humanos Jose Abud Dirección General de Carrera del Ministerio Público	Nercy Lafontaine Dirección General de Carrera del MP	
3	3	SUBCRITERIO 3.2 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	No se evalúa al final de cada año el cumplimiento del plan de capacitación respecto a las necesidades levantadas.	Evaluar el plan de capacitación del 2018 respecto a las necesidades de capacitación detectadas.	Conocer el grado de cumplimiento y alineación del plan de capacitación desarrollado en el año 2018 por la Escuela Nacional del Ministerio Público, en comparación con las necesidades reales detectadas a través de las herramientas utilizadas para estos fines.	1. Convocar reunión con la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección General de Carrera del MP y la Escuela Nacional del Ministerio Público. 2. Desarrollar reunión, sensibilizando sobre la necesidad de mediciones en el aspecto del cumplimiento de las necesidades de capacitación. 3. Desarrollar una herramienta amigable (formulario, indicador) para efectuar la medición del grado de cumplimiento, tanto colectivo como individual, tomando como base las necesidades individuales de capacitación, las capacitaciones realizadas y los participantes. 4. Elaborar un informe de evaluación que presente los resultados y las recomendaciones para el nuevo período.	nov-18	feb-19	Por determinar	Informe de evaluación elaborado	Faride Guerrero Dirección de Recursos Humanos Jose Abud Dirección General de Carrera del Ministerio Público	Argelia Sánchez Dirección de Recursos Humanos	
4	3	SUBCRITERIO 3.3 Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	No existe un buzón accesible a todos los empleados de la institución, ni contamos con un procedimiento de respuesta/atención a quejas y sugerencias.	Crear un buzón de quejas y sugerencias accesible para los empleados de la institución.	Crear un canal para que los empleados puedan expresar sus quejas y sugerencias respecto a distintos aspectos de la institución, que incluya un procedimiento para la atención y respuesta a las mismas, dentro de un marco razonable tomando en cuenta el tamaño y alcance de nuestra organización.	1. Convocar reunión con la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección General de Carrera del MP. 2. Desarrollar reunión, explicando la necesidad de contar con un canal de comunicación más amplio para que el personal pueda exponer sus quejas y sugerencias. 3. Elaborar un cronograma de trabajo para desarrollar el proyecto, bien sea con buzones físicos o digitales, o de ambos tipos, analizando el alcance de nuestra institución e involucrando a otras áreas, como la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. Incluye la creación del procedimiento de atención y respuesta a quejas y sugerencias. 4. Presentar propuesta al Procurador General para fines de aprobación. 5. Realizar el lanzamiento del(os) buzón(es).	jul-18	jul-19	Por determinar	a) Buzon(es) creado(s) y disponible(s) para los empleados b) Procedimiento de atención a quejas y sugerencias elaborado	Faride Guerrero Dirección de Recursos Humanos Jose Abud Dirección General de Carrera del Ministerio Público	Karen Brito Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	
5	3	SUBCRITERIO 3.3 Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	No existe un programa de evacuación en caso de desastres.	Elaborar y difundir un programa de evacuación de emergencia para la sede y el edificio contiguo (antigua Procuraduría General).	Avanzar hacia la prevención de la seguridad del personal de la institución, principal activo para el cumplimiento de nuestra misión.	1. Convocar reunión con la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección General de Carrera del MP. 2. Desarrollar reunión, explicando la necesidad de disponer de un programa de evacuación de emergencia para al menos los dos (2) edificios sede. 3. Elaborar un cronograma de trabajo para desarrollar el programa, involucrando a otras áreas, como Seguridad. 4. Presentar propuesta al Procurador General para fines de aprobación. 5. Realizar el lanzamiento del programa de evacuación de emergencia.	jul-18	jul-19	Por determinar	Programa de evacuación de emergencia elaborado y socializado	Aurelia Díaz Dirección de Planificación y Desarrollo	Pedro Fernández Dirección de Planificación y Desarrollo	

6	4	SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	No existe una matriz de alianzas y/o aliados, ni de identificación de necesidades de alianzas. No se miden los resultados de las alianzas establecidas (No existen evaluaciones periódicas o resultados de todas las alianzas o colaboraciones) ni se ha definido un gestor general para las responsabilidades y control de las alianzas.	Elaborar e implementar el procedimiento y la documentación requerida para la gestión de las alianzas institucionales.	Definir la responsabilidad del proceso de detección, gestión y seguimiento de alianzas, estandarizando las herramientas necesarias para lograr un mayor impacto en los resultados de las mismas.	1. Convocar reunión con el Departamento Legal Administrativo para comunicar la problemática y plantear soluciones en cuanto a la responsabilidad de racionalizar el proceso de alianzas. 2. Elaborar propuesta de procedimiento, modelo de acuerdos, formulario de detección de necesidades de alianzas, matriz de alianzas y formulario de seguimiento a las alianzas establecidas y por establecer. 3. Remitir al Procurador General, para su aprobación y posterior designación del responsable del proceso de alianzas, según procedimiento. 4. Implementar el procedimiento definido.	jul-18	jul-19	Por determinar	Proceso de alianzas y documentos de gestión y seguimiento elaborados	Aurelia Díaz Dirección de Planificación y Desarrollo	Mirna Crisóstomo Dirección de Planificación y Desarrollo	
7	4	SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	Los sistemas Justicia XXI y Justicia 2.0 no contienen datos precisos que garanticen la información de los casos tramitados en las fiscalías.	Desarrollar e implementar una nueva solución integral que reemplace los sistemas de justicia actuales.	Contar con una herramienta tecnológica ajustada a los requerimientos de la Dirección de Estadísticas y Análisis y las fiscalías, que garantice información completa, pertinente y precisa.	1. Recabar los levantamientos de información iniciales de ambos sistemas de justicia. 2. Integrar las bondades de ambos sistemas en una nueva conceptualización. 3. Programar reuniones con los usuarios actuales para recopilar opiniones y mejoras de los sistemas existentes. 4. Conformar los equipos de trabajo. 5. Realizar el diseño conceptual de la nueva plataforma. 6. Desarrollar la nueva plataforma. 7. Llevar a cabo pruebas piloto con los usuarios finales. 8. Implementar la nueva plataforma, incluyendo la elaboración de manuales de uso y la capacitación del personal para su óptima utilización.	jul-18	dic-19	Por determinar	a) Herramienta tecnológica implementada. b) 40-50% de los usuarios capacitados	Karen Brito Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Maríel Bencosme Dirección de Planificación y Desarrollo	
8	8	SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional	No se dispone de un plan anual de comunicación externa actualizado.	Elaborar el plan de comunicación externa y los manuales de comunicación.	Planificar la comunicación, sensibilizando a los autores principales y autoridades relevantes para: a) Garantizar el despacho informativo de acuerdo a la línea institucional. b) Armonizar el manejo interinstitucional de la información que se ofrece a los medios de comunicación. d) Fortalecer el manejo de los medios en cuanto a las garantías judiciales del debido proceso.	1. Confeccionar un Plan de Comunicación Externa, ejecutable a mediano y largo plazo. 2. Elaborar y socializar un Manual de Manejo de Crisis y un Manual de Comunicación por dependencias, como parte del plan. 3. Definir un protocolo de acción con la OAI, en torno a solicitudes realizadas por representantes de medios de comunicación. 4. Realizar cuatro (4) talleres sectorizados y focalizados con prensa que cubre farándula y deportes, así como justicia. 5. Realizar talleres con servidores públicos que laboran en el área de prensa de la Policía Nacional, Dirección Nacional de Control de Drogas, Ministerio de Defensa (con todas sus entidades castrenses). 6. Medir trimestralmente el tiempo de respuesta y los tipos de consultas (y reclamos) recibidas por la Dirección de Comunicación de parte de los ciudadanos que se acercan a la institución, los que realizan consultas por las redes sociales, y los hacedores de opinión de radio y televisión con requerimientos que reciben de los ciudadanos a través de sus medios.	jul-18	jul-19	Por determinar	Plan de comunicación elaborado y socializado	Julieta Tejada Dirección de Comunicaciones	Aurelia Díaz Dirección de Planificación y Desarrollo	