

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL DEL GABINETE DE COORDINACIÓN DE POLÍTICAS SOCIALES 2018-2019

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	1	1.1	No se evidencia que el GCPS haya formulado y desarrollado la misión y la visión de la organización, implicando a todos los grupos de interés.	Reunión de socialización y validación del marco estratégico del GCPS: Misión, Visión, Valores, Ejes, Objetivos y Estrategias.	Socializar con los grupos de interés el marco estratégico Institucional	1. Convocar a los grupos de interés y presentarles el marco estratégico 2. Recibir retroalimentación de los grupos de interés 3. Ajustar en caso de ser necesario.	ene-18	feb-18	Audiovisuales	Números de personas que participaron en la socialización	Planificación DT	Dirección General	
2			No existen evidencias de que el GCPS haya revisado y socializado su Misión, Visión y Valores con todos los grupos de interés.	Reunión de socialización y validación del marco estratégico del GCPS: Misión, Visión, Valores, Ejes, Objetivos y Estrategias.	Socializar con los grupos de interés el marco estratégico Institucional	1. Convocar a los grupos de interés y presentarles el marco estratégico 2. Recibir retroalimentación de los grupos de interés 3. Ajustar en caso de ser necesario.	ene-18	feb-18	Audiovisuales	Números de personas que participaron en la socialización	Planificación DT	Dirección General	
3			No existe evidencia de que haya identificado potenciales áreas de conflictos de interés.	Realizar levantamiento para identificar posibles áreas de conflictos de interés	Identificar las posibles áreas de conflictos de interés	1. Realizar levantamiento. 2. Elaboración de un plan de intervención con las áreas identificadas.	Ene-19	Ene-19	Material de oficina (hojas, impresión)	Números de áreas identificadas	Recursos Humanos	Recursos humanos	
4			No hay evidencia de que se hayan consensuado objetivos y metas con todos los grupos de interés.	Reunión de socialización y validación del marco estratégico del GCPS: Misión, Visión, Valores, Ejes, Objetivos y Estrategias.	Socializar con los grupos de interés el marco estratégico Institucional	1. Convocar a los grupos de interés y presentarles el marco estratégico 2. Recibir retroalimentación de los grupos de interés 3. Ajustar en caso de ser necesario.	ene-18	feb-18	Audiovisuales	Número de personas convocadas	Planificación DT	Dirección General	

5			No se han identificado los cambios prioritarios a llevar a cabo en relación a la estructura organizacional, el desempeño y la gestión de la organización.	Someter la estructura organizacional al Ministerio de Administración Pública para aprobación de la misma.	Aprobar la estructura organizativa	1. Remitir la estructura al MAP para aprobación	Ene-18	Ene-18	Material de oficina (hojas, impresión)	Estructura sometida a aprobación al MAP.	Desarrollo Orgnizacional	Desarrollo Orgnizacional	
6	2	2.3	Debe desarrollar un Plan Estratégico con sus respectivos Ejes Estratégicos, Objetivos, Productos y Metas.	Desarrollar PEI y articularlo al Plan Sectorial	Revisar Plan Estratégico Institucional y alinearlo al Plan Estratégico Sectorial (PEISE)	1. Revisar Plan Insitucional en funcion del nuevo contexto externo 2. Realizar las adecuaciones necesarias 3. Socializar y validar con Grupos de Interes. 4. Aprobar nuevo PEI alineado al PEISE.	ene-17	feb-18	Participacion de las unidades funcionales y las partes interesadas relevantes	Número de personas convocadas para la socialización	Planificación DT	Direccion General	
7	3	3.1	No se evidencia que el GCPS aplique en materia de Reclutamiento y Selección la Ley 41-08 de Función Pública.	Adaptar el procedimiento de reclutamiento y selección de acuerdo a lo que establece la ley 41-08	Estar en cumplimiento con todos los requisitos legales aplicables	1. Actualización del procedimiento. 2. Socialización del procedimiento	18-jul	18-jul	Material de oficina (hojas, impresión)	Proceso modificado de acuerdo a lo que establece la ley.	Recursos Humanos	Recursos Humanos	
8			No se evidencia que realicen concursos públicos ni que el proceso de selección y desarrollo de la carrera profesional se gestione a partir de los principios que establece la mencionada ley.	Por la naturaleza de nuestra institución no nos aplica este indicador.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
9			No fue posible constatar la existencia de una medición de impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas.	Establecer indicador para medir el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas.	Identificar las formaciones con mayor impacto en los colaboradores tanto para el desarrollo nivel individual como para el logro de metas institucionales.	1- Establecer indicador para medir el impacto de los programas de formación. 2. Solicitando apoyo al área de Gestión de la Calidad. 3- Medir indicador anualmente para la toma de decisiones	Julio 2017	Diciembre 2018	Material de oficina (hojas, impresión)	Eficacia >70	Recursos Humanos	Gestión de la Calidad y Recursos Humanos	
10		3.2	No hay evidencias de que se promueva la movilidad interna y externa de los empleados.	Asegurarnos del cumplimiento de este requerimiento incluido en nuestro procedimiento de reclutamiento y selección de personal	Dar oportunidad a los colaboradores y colaboradoras a participar en la movilidad laboral.	1- Asegurar la divulgación de nuevos puestos de forma interna a través de Comunicación Internas. 2- Solicitar al área de OAI la publicación de vacantes en transparencia.	Julio 2018	Diciembre 2018	N/A	N/A	Recursos Humanos	Recursos humanos	

16		4.4	Al momento de la visita no evidenciamos que la entidad disponga de una política de gestión de conocimiento.	Asegurar que se presente nuestra política de Gestión de conocimientos que busca la generación, apropiación, intercambio, buenas prácticas y uso de conocimientos necesarios para el incremento de la eficiencia y calidad de la institución	Determinar los conocimientos necesarios para la operación eficaz de los procesos en las instituciones.	1- Creación de la política. 2- Divulgación de la política a todas la áreas. 3- Identificar los Embajadores del Conocimiento. 4- Capacitar a los Embajadores del Conocimiento.	Enero 2018	Diciembre 2018	Material de oficina (hojas, impresión)	Número de personas que participaron en la socialización de la política	Dirección Interinstitucional de RRHH Y DO	
17	6	6.1	No se evidencian resultados de la diferenciación de los servicios de la organización, en relación con las diferentes necesidades de los clientes.	Elaborar una matriz de partes interesadas, identificando las expectativas y necesidades de cada parte interesada relevante.	Evidenciar los resultados de los diferentes servicios de la organización, en relación con las diferentes necesidades de los clientes.	Sistematizar las informaciones que reposan en las distintas áreas proveedoras de servicios del GCPS	jun-18	sep-18	N/A	N/A	Planificación DAF	Dirección General
18		6.2	No se evidencian la existencia de indicadores de cumplimiento en relación al género, la diversidad cultural y social.	Creación de indicadores de igualdad de género y la igualdad cultural	evidenciar que nuestra organización brinda las mismas oportunidades tanto a hombres como a mujeres.	1. Reunión con la Directora Interinstitucional de Recursos Humanos para diseño de los indicadores. 2. Capacitación al personal de la institución sobre igualdad de género.	jul-18	Ago-18	Recursos económicos para la capacitación con empresa que impartira el curso	Personal del GCPS capacitado en igualdad de género.	Recursos Humanos	Recursos humanos
19			No se evidencia una revisión periódica con los grupos de interés en relación a sus necesidades y en el grado en que se cumplen.	Establecer la revision anual de las necesidades y expectativas y el grado en que se cumplen.	Establecer periodicidad de medicion de las necesidades y expectativas y el grado en que se cumplen.	1. Documentar la periodicidad de revision de las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes y el grado en que se cumplen. 2. Realizar medicion.	jul-18	jun-19	Participacion de las unidades funcionales y las partes interesadas relevantes	Número de personas que participaron en la revisión anual de partes interesadas	Planificación DT	Dirección General
20		Resultados de la accesibilidad de la organización:	No se evidencian mediciones del grado de satisfacción del horario de atención de los diferentes servicios.	Incluir dentro de la encuesta de satisfacción de nuestros clientes preguntas sobre el tiempo de atención de los diferentes servicios.	identificar si nuestros clientes están satisfechs con nuestros horarios	Modificar encuesta de satisfacción de nuestros clientes.	Ago-18	oct-18	Encuesta, Vehículos para trasladarnos a las instituciones adscritas al GCPS	Encuesta de satisfacción aplicada a las instituciones adscrtias entre el total de instituciones adscritas. Mayor al 80%	Encargado Gestión de Calidad	Encargado Gestión de Calidad

21			No se evidencian mediciones del grado de satisfacción del costo de los servicios.	Realizar medición del grado de satisfacción del costo de los servicios	Conocer los costos de nuestros servicios	1. Elaboración de una herramienta para realizar la medición. 2. Presentar informe de resultados de la medición.	Ene-19	Mar-19	Material de oficina (hojas, impresión)	Herramienta elaborada para la medición de costos de los servicios	Desarrollo Orgnizacional	Desarrollo Orgnizacional	
22		Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y	No se presentaron evidencias relativas a más de un año de medición.	Elaboración de informe en el cual se presenten las tendencias de mas de un año.	Presentar evidencias de la transparencia de la prestación de los servicios.	Elaboración de informe	Dic-18	Dic-18	Material de oficina (hojas, impresión)	Informe de transparencia elaborado	Encargada de Libre Acceso a la Información	Gestión de Calidad	
23		Resultados en relación los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:	No se evidencia número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso.	Identificar los productos y servicios no conformes de las instituciones adscritas identificados, documentados y tratados por la DAF.	La DAF mantiene la mejora continua de los productos y servicios ofrecidos a las instituciones adscritas.	1- Identificar los productos y/o servicios no conforme mediante los formularios FO-FINA-05 y FO-FINA-06. 2- Registrar los productos no conforme en el formulario FO-SGC-23. 3-Envío mensual de resultados de productos no conforme a la Dirección Interinstitucional de Recursos Humanos y DO área de Calidad. 4- Envío de informe de resultados de productos no conforme a las Instituciones Adscritas.	jun-18	jul-18	Material de oficina (hojas, impresión)	Número de expedientes devueltos entre el total de expedientes *100	Finanzas	Gestión de Calidad	Las evidencias son los informes de productos no Conformes que fueron enviados a las distintas instituciones.
24		7.1	No se evidencia resultados de la opinión de los empleados sobre la responsabilidad social de la organización.	Elaborar encuesta para evaluar el nivel de compromiso de nuestra institución en lo relacionado a la responsabilidad social	Conocer la opinión de los empleados sobre los temas de responsabilidad social	1. Elaboración de encuesta. 2. Para encuesta a los colaboradores. 3. Elaborar informe de resultados.	Ene-19	jun-18	Material de oficina (hojas, impresión)	Número de personas que completaron la encuesta	Desarrollo Orgnizacional	Desarrollo Orgnizacional	

25	7	Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:	No se presentaron evidencias relativas a más de un año de medición.	Realizar informe de Revisión por la Dirección tomando como referencia mas de un año de medición	Visualizar la mejora continua de la institución.	1. Preparación del informe de Revisión por la Dirección en acompañamiento de las áreas. 2. Presentación del informe a la Dirección y todos los dueños de procesos.	Dic-18	feb-18	Material de oficina (hojas, impresión)	Informe de revisión por la Dirección con mas de un año de medición.	Encargado Gestión de Calidad	Encargado Gestión de Calidad	
26		Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:	No se presentaron evidencias relativas a más de un año de medición.	Presentar resultados de Encuesta de Clima Organizacional a mas de un año.	Identificar el sentir de nuestros colaboradores para asegurar un buen clima para el logro de objetivos, tanto para los colaboradores como la	1- Aplicar Encuesta de Clima 2- Solicitar presentación de resultados a mas de un año. 3. Crear plan de	Septiembre 2018	Febrero 2019	Material de oficina (hojas, impresión)	Número de personas que completaron la encuesta	Dirección Interinstitucional de RRHH Y DO	Dirección Interinstitucional de RRHH Y DO	
27		Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:	No se evidencia mediciones sobre el nivel de involucramiento del personal en las actividades de mejoras.	Asegurarnos que los empleados utilicen nuestro sistema de buzón de sugerencias para un mayor involucramiento de los colaboradores en la toma de decisiones.	Darle participación al personal en las actividades de mejoras.	Solicitar al Área de Planificación definir los medios y las logísticas necesarias para el involucramiento del personal en las actividades de mejoras. Crear planes de compensación por participación de los colaboradores	Agosto 2018	Febrero 2019	Equipos tecnológicos	Número de personas que participan en las actividades de mejoras	Planificación/RRHH	Dirección Interinstitucional de RRHH Y DO	
28				No se evidencia indicadores en relación al nivel de uso de las tecnologías de información.	Diseñar indicadores para medir el uso de las tecnologías de la información del GCPS	Conocer el porcentaje de personas de la institución que utiliza la tecnología.	1. Diseñar el indicador. 2. Socializar el indicador con las áreas.	oct-18	oct-18	Material de oficina (hojas, impresión)	Número de colaboradores que acceden a nuestro intranet	Encargado de TIC	Gestión de la Calidad
29				No se evidencia indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos clientes y para responder sus necesidades.	Diseñar indicadores para medir las capacidades de las personas para tratar con los clientes y su tiempo de respuesta	Asegurarle al cliente un plazo para la prestación de nuestros servicios.	1. Diseñar el indicador. 2. Socializar el indicador con las áreas.	oct-18	oct-18	Material de oficina (hojas, impresión)	Responder las solicitudes de nuestros clientes en un plazo no mayor de 3 días	Dueños de Procesos.	Gestión de la Calidad y Recursos Humanos
30				No se evidenciaron la existencia de indicadores que reflejen la productividad individual de los empleados.	Asegurarnos de identificar los acuerdos de desempeño de cada colaborador de forma que logre medir su productividad a través de la evaluación de desempeño.	Conocer la productividad individual de los colaboradores y colaboradora.	1- Solicitar al área de calidad definir un indicador para la medición 2- Difundir a todas las áreas de la institución 3- Implementar herramienta de medición	Julio 2018	Febrero 2019	Material de oficina (hojas, impresión)	Mantener un desempeño mayor a un 70%	Encargados de área	RR-HH

31		7.2	No se evidencia la existencia de indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades	Diseñar indicadores para medir las capacidades de las personas para tratar con los clientes y su tiempo de respuesta	Asegurarle al cliente un plazo para la prestación de nuestros servicios.	1. Diseñar el indicador. 2. Socializar el indicador con las áreas.	oct-18	oct-18	Material de oficina (hojas, impresión)	Responder las solicitudes de nuestros clientes en un plazo no mayor de 3 días laborables.	Dueños de Procesos.	Gestión de la Calidad y Recursos Humanos	
32			No se evidencia la cuantificación de los dilemas éticos reportados.	Cuantificar los dilemas éticos reportados ante la Comisión de Ética de la institución a través del comité de ética	Conocer la cantidad de dilemas éticos procesados.	1- Solicitar los dilemas éticos reportados ante la Comisión de Ética de la institución. 2- Solicitar al área de Calidad la definición de un indicador para su medición.	Julio 2018	Agosto 2018	Material de oficina (hojas, impresión)	Número de dilemas éticos reportados	RR-HH/ Comité de Ética	Recursos humanos	
33		8.1	No se evidencia la medición de la percepción del enfoque sobre los temas medioambientales a los grupos de interés.	Incluir dentro de la encuesta de satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas preguntas que engloben los temas medioambientales.	Ver como nuestros clientes perciben el trato de nosotros hacia el medio ambiente.	1. Incluir preguntas mediambientales a la encuesta de satisfacción. 2. Pasar la encuesta. 3. Elaborar informe de resultados.	oct-18	oct-18	Material de oficina (hojas, impresión)	Satisfacción de nuestros clientes mayor o igual a un 80%	Desarrollo Organizacional	Gestión de la Calidad y Recursos Humanos	
34			No se evidencia la medición del Impacto social en relación a la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional o internacional.	Presentar las evaluaciones realizadas en el marco de las intervenciones que ejecuta el GCPS.	Evidenciar la medición del Impacto social en relación a la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional o internacional.	1. Documentar y sistematizar la evidencia relativa a las mediciones de impactos de los programas y proyectos sociales que se ejecutan desde las insituciones del GCPS.	jul-18	mar-19	Material de oficina (hojas, impresión)	Número de evaluaciones realizadas en el marco de las intervenciones que ejecuta el GCPS	Planiffcación DT	Direccion General	
35			No se evidencian mediciones sobre el impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional.	Desarrollar una encuesta a la comunidad para medir el impacto de las acciones, tomando en consideracion la calidad de la participacion democratica	Evidenciar las mediciones sobre el impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional.	1. Desarrollar encuesta tomando en consideracion este criterio 2. Aplicar encuesta	jul-18	jun-19	Material de oficina (hojas, impresión)	Cantidad de peronas que completaron la encuesta	Planificación DT Calidad	Direccion General	

36	8		No se evidencian mediciones sobre la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo.	Desarrollar una encuesta a la comunidad para medir la participación de la organización en la comunidad, organizando eventos culturales o sociales, etc.	Evidenciar mediciones sobre la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo.	1. Desarrollar encuesta tomando en consideración este criterio 2. Aplicar encuesta	jul-18	jun-19	Material de oficina (hojas, impresión)	Cantidad de personas que completaron la encuesta	Planificación DT	Dirección General	
37		8.2	No se evidencia la evaluación de la calidad de las relaciones con grupos y representantes de la comunidad.	Realizar mediciones puntuales de las acciones tomadas por la organización en lo relativo a proyectos de Responsabilidad Social apoyo de los empleados en actividades filantrópicas, número de programas de prevención (educación en la alimentación saludable, lucha contra el tabaquismo).	Conocer las perspectivas de grupos y representantes de la comunidad.	1. Convocar a los grupos y representantes de la comunidad. 2. Aplicar encuesta de evaluación.	jul-18	oct-19	Material de oficina (hojas, impresión)	Cantidad de personas que completaron la encuesta	Maxcys Quezada (Responsabilidad Social)	Dirección General	
38				No se evidencia la existencia de informes de sostenibilidad.	Elaborar un Informe de Sostenibilidad	Contar con informes de sostenibilidad en la institución.	1. Hacer levantamiento. 2. Realizar informe de sostenibilidad.	ago-18	ago-19	Material de oficina (hojas, impresión)	Por lo menos un informe de sostenibilidad	Encargado de Calidad	Dirección General
39	9.1		No se presentaron evidencias relativas a más de un año de medición.	Realizar informe tomando en cuenta tendencias de más de un año de medición.	Presentar evidencias de más de un año de medición.	1. Realización del informe	Dic-18	Dic-18	Material de oficina (hojas, impresión)	Evidencias recolectadas	Encargado de Gestión de Calidad	Encargado de Gestión de Calidad	
40			No se evidencian mediciones de la respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Presentar las distintas acciones correctivas, implementadas por los líderes, sobre los resultados de las auditorías, seguimiento a los POAs y el seguimiento a	Evidenciar las respuestas de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Documentar las acciones correctivas implementadas por las áreas funcionales	jul-18	sep-18	Material de oficina (hojas, impresión)	Acciones correctivas completadas en tiempo y forma	Planificación DT Calidad	Dirección General	
41			No se evidencian mediciones de la eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones.	Revisar y actualizar la Encuesta de Clima Organizacional, para incluir las preguntas necesarias que nos permitan medir la eficacia de la gestión de los recursos disponibles.	Conocer los resultados de la medición de la eficacia de la gestión de los recursos disponibles.	1- Solicitar a la Dirección Interinstitucional de Recursos Humanos y DO., la revisión y actualización la Encuesta de Clima Organizacional.		Julio 2018	Febrero 2018	1. material de oficina (hojas, impresión) 2. Herramienta de medición	Eficacia de la gestión de recursos mayor a un 75%	RR-HH/ Dirección Interinstitucional de RRHH Y DO	Dirección Interinstitucional de RRHH Y DO

42	9	9.2	No se evidencian resultados de la innovación de los productos y servicios.	Automatizar los servicios internos de la institución a través de la creación de módulos en nuestro sistema de información	Mejorar y facilitar la prestación de los servicios de la institución.	1. Solicitud a TIC la creación del módulo. 2. Elaboración del módulo.	Dic-18	feb-18	El módulo se desarrollará inhouse	Número de áreas que cuentan con módulos en el sistema del GCPS entre el total de áreas	Encargado de TIC	Dueños de procesos - Gestión de Calidad
43			No se evidencian resultados de benchmarking.	Realizar Benchmarking con empresas (Barrick Gold) para adaptar buenas practicas relacionadas en Responsabilidad Social	Adaptar buenas practicas de otras empresas en nuestra institución	1. Solicitar benchmarking a la empresa de interes. 2. Realizar el benchmarking. 3. Realizar informe del benchmarking.	mar-18	jun-18	Almuerzo y traslado del personal que participará en el benchmarking	Realizar minimo un benchmarking al año.	Encargado Gestión de Calidad	Encargado Gestión de Calidad
44			No se evidencian resultados de las alianzas.	Preparar informes de resultados de alianzas de la institución.	presentar los resultados de las alianzas	Elaboración del reporte de alianzas.	Ago-18	Ago-18	1. Traslados. 2. Material de oficina 3. Analistas	Cantidad de alianzas establecidas en el GCPS	Encargado de Vinculación GCPS	Encargado de Vinculación GCPS
45			No se evidencian resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.	Gestionar auditorías e inspecciones a la gestión financiera.	Ver la conformidad de las gestión financiera	1. Gestionar empresa para solicitar el proceso de auditoría a la gestión financiera. 2. Realizar proceso de auditoría.	jun-18	Dic-18	Audidores	Número de procesos auditados entre el total de procesos	Coordinadora UTP	Coordinadora UTP
46			No se evidencian mediciones de la eficiencia de costos.	A partir de 2019 DIGEPRES, implementara un indicador donde se podra medir el detalle de insumos y montos por cada actividad.	La DAF mantiene una buena Calidad del gasto..	1. Diseñar las herramientas de medición.	Ene-19	Dic-19	1. material de oficina (hojas, impresión) 2. Equipos tecnológicos	(Presupuesto ejecutado/Presupuesto total)*100	Finanzas (Calidad del Gasto)	DIGEPRES