



2018

República Dominicana  
Ministerio de Interior y Policía

CAF-MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN 2018

# PLAN DE MEJORA 2018

## MINISTERIO DE INTERIOR Y POLICÍA

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Calidad en la Gestión

**PLAN DE MEJORA 2018**  
**SEGÚN MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (CAF)**

Nº	Acciones de Mejora	Prioridad	Impacto	Plazo	Responsable	Involucrados	Control
	2	3	4	5	6	7	8
<b>Criterio 1 - LIDERAZGO</b>							
<b>Subcriterio 1.1 - Dirigir a la organización desarrollando su misión, visión y valores.</b>							
1	Comunicar la Misión, Visión, Valores, Objetivos Estratégicos y Operativos a todos los grupos de interés externos.	Alta	Los líderes dirigen la organización y disponen de políticas para la prevención de seguridad ciudadana alineada a su misión, visión y valores.	Ene-Dic 2019	Equipo Directivo del Ministerio	Dirección de Planificación y Desarrollo	
2	Identificar potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitar directrices necesarias a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.			Jul-Dic 2019			
3	Asegurar el dominio y conocimiento de la Misión, Visión, Valores, Objetivos Estratégicos y Operativos por parte de los empleados.	Alta		Jul-Dic 2019	Dirección de Recursos Humanos		
<b>Criterio 1 - LIDERAZGO</b>							
<b>Subcriterio 1.2 - Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.</b>							
1	Identificar las diferentes necesidades y expectativas de los grupos de interés externos(clientes/usuarios, proveedores, instituciones, etc).	Alta	Se gestiona la Institución de forma eficaz, impulsando el desarrollo basado en la mejora continua para obtener un alto rendimiento de los empleados o colaboradores.	Ene-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Equipo Directivo del Ministerio	
2	Medir y comunicar los efectos esperados que motivan la gestión del cambio con los empleados y los grupos de interés externos.			Jul-Dic 2019			
3	implementar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, Normas NOBACI o la Norma ISO 9001.			Jul-Dic 2019			

**PLAN DE MEJORA 2018**  
**SEGÚN MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (CAF)**

<b>Criterio 1 - LIDERAZGO</b>							
<b>Subcriterio 1.3 - Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.</b>							
1	Reconocer y premiar el trabajo en equipo en el Ministerio.	Mediana	Los líderes motivan y promueven la igualdad y auto-superación personal en los empleados, lo cual permite la identificación de la persona con el Ministerio y a su vez de modelo a la sociedad basados en nuestros objetivos y valores.	Jul-Dic 2019	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Planificación y Desarrollo	
2	Fomentar en los empleados de la institución a desarrollar sus competencias.	Mediana		Jul-Dic 2019	Dirección de Recursos Humanos		
<b>Criterio 1 - LIDERAZGO</b>							
<b>Subcriterio 1.4 - Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.</b>							
1	Identificar las Políticas Públicas relevantes para incluirlas o aplicarlas en la Institución.	Alta	El Ministerio desarrolla una cooperación funcional con las distintas organizaciones exteriores para fortalecer la institución y lograr de manera eficaz los objetivos establecidos.	Jul-Dic 2019	Equipo Directivo del Ministerio	Dirección de Planificación y Desarrollo	
2	Desarrollar un método o técnica para el análisis de las necesidades tanto actuales como futuras de los grupos de interés, y comunicar estos datos con la Institución.			Jul-Dic 2019			
<b>Criterio 2 - ESTRATEGIAS Y PLANIFICACIÓN</b>							
<b>Subcriterio 2.1 - Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.</b>							
1	Comunicar los resultados de la identificación de los grupos de interés en la Institución en su conjunto.	Alta	El Ministerio recopila información de valor (presentes y futuras) lo que ayuda a saber cuales son las necesidades de los diferentes grupos de interés.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las Direcciones	

**PLAN DE MEJORA 2018**  
**SEGÚN MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (CAF)**

2	Desarrollar técnicas o métodos para la recopilación de toda la información relevante de la institución, como por ejemplo, información sobre el desempeño, desarrollo de la Institución, etc.	Alta	El Ministerio recopila información de valor (presentes y futuras) lo que ayuda a saber cuales son las necesidades de los diferentes grupos de interés.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las Direcciones	
<b>Criterio 2 -ESTRATEGIAS Y PLANIFICACIÓN</b>							
<b>Subcriterio 2.2 - Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.</b>							
1	Involucrar a los grupos de interés externos(ciudadanos/clientes, instituciones públicas, ONG´s,etc) en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Alta	Se desarrollan planes, acciones y estrategias para integrar a los diferentes grupos de la organización al cumplimiento de la visión y misión de Ministerio.	Programada revisión 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las Direcciones	
2	Garantizar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la Organización.			Programada Ene-Dic 2019			
<b>Criterio 2 -ESTRATEGIAS Y PLANIFICACIÓN</b>							
<b>Subcriterio 2.4 - Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.</b>							
1	Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Alta	El Ministerio cuenta con diferentes vías y/o métodos para la mejora y la innovación de los diversos sistemas que convergen en la Intutución.	Programada Ene-Jun 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las Direcciones	
2	Implementar una gestión de proyectos, benchmarking, becnhlearning y proyectos pilotos.						

**PLAN DE MEJORA 2018**  
**SEGÚN MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (CAF)**

Nº	Acciones de Mejora	Prioridad	Impacto	Plazo	Responsable	Involucrados	Control
	2	3	4	5	6	7	8
<b>Criterio 3 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>							
<b>Subcriterio 3.1 - Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación, de forma transparente.</b>							
1	Promover una cultura para el desempeño eficiente de los empleados, es decir motivar al empleado con incentivos o remuneraciones por su buen desempeño (por ejemplo, implementando un plan de remuneración/reconocimiento transparente) basado en logros alcanzados a través del trabajo en equipo.	Alta	La Dirección de RRHH lleva a cabo el mejoramiento de sus recursos tangibles e intangibles a través de la planificación y gestión eficaces para ofrecer unos resultados transparentes.	Programada Ene-Dic 2019	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>		
2	Identificar las necesidades de Recursos Humanos para los servicios que se van a ofrecer a través de la Ventanilla Única de manera electrónica o tecnológica, y la restructuración de la TIC, data center para automatizar los servicios del Ministerio.	Alta	La Dirección de RRHH lleva a cabo el mejoramiento de sus recursos tangibles e intangibles a través de la planificación y gestión eficaces para ofrecer unos resultados transparentes.	Programada Ene-Dic 2019	<b>Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones</b>	Dirección de Recursos Humanos	
<b>Criterio 3 -GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>							
<b>Subcriterio 3.3 - Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.</b>							
1	Promover una cultura de comunicación abierta (facilidad para compartir sugerencias, quejas, etc.) de diálogo y de motivación para que se desarrolle el trabajo en equipo en la Institución.	Alta	El Ministerio Fortalece la confianza y respeto mutuo entre los Líderes/Directores y Empleados, mejorando los resultados esperados del personal, con la motivación y el desempeño de sus labores.	Programada Ene-Dic 2019	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Dirección de Planificación y Desarrollo	

**PLAN DE MEJORA 2018**  
**SEGÚN MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (CAF)**

2	Crear mecanismos adecuados para motivar al empleado a que aporte sus ideas y sugerencias (por ejemplo, grupos de trabajo, tormenta de ideas o brainstorming).	Alta	El Ministerio Fortalece la confianza y respeto mutuo entre los Líderes/Directores y Empleados, mejorando los resultados esperados del personal, con la motivación y el desempeño de sus labores.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Planificación y Desarrollo	
3	Desarrollar planes y métodos para premiar a los empleados de una forma no monetaria (por ejemplo, realización de actividades o eventos culturales y deportivos, centradas en la salud y bienestar de los empleados).	Alta		Programada Ene-Dic 2019			
<b>Nº</b>	<b>Acciones de Mejora</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Impacto</b>	<b>Plazo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Involucrados</b>	<b>Control</b>
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Criterio 4 - ALIANZAS Y RECURSOS</b>							
<b>Subcriterio 4.1 - Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.</b>							
1	Crear mecanismos para la evaluación y selección de los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Alta	La Institución desarrolla, gestiona acuerdos, convenios y alianzas con diferentes organizaciones (público-privada) con el objetivo de poner en práctica la colaboración con los distintos socios.	Jul-Dic 2019	Equipo Directivo del Ministerio	Todas las Direcciones	
<b>Criterio 4 -ALIANZAS Y RECURSOS</b>							
<b>Subcriterio 4.3 - Gestionar las finanzas.</b>							
1	Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Mediana	La Institución asume, pegados a nuestros valores y misiones una cultura financiera y presupuestaria transparente de modo que se pueda gestionar con mayor calidad nuestros recursos.	Jul-Dic 2019	Dirección Administrativa y Financiera	Gabinete Ministerial/ Dirección de Planificación y Desarrollo	

**PLAN DE MEJORA 2018**  
**SEGÚN MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (CAF)**

<b>Criterio 4 - ALIANZAS Y RECURSOS</b>							
<b>Subcriterio 4.4 - Gestionar la información y el conocimiento.</b>							
1	Utilizar y almacenar la información recopilada externamente de forma eficaz.	Alta	El Ministerio ha asumido la responsabilidad de organizar y gestionar la información que este recopila para un mejor almacenamiento y manejo y con esto cumplir con los objetivos y estrategias.	Jul-Dic 2019	Dirección de Comunicaciones/ Dirección de Recursos Humanos	Todas las Direcciones	
2	Intercambiar permanentemente conocimientos entre el personal de la institución (por ejemplo: coaching, manuales redactados, reuniones de intercambio de conocimientos y experiencias vividas en la Institución, etc).			Jul-Dic 2019			
3	Retener la información y el conocimiento clave de los empleados en caso de que éstos dejen la Organización.			Jul-Dic 2019			
<b>Criterio 4 - ALIANZAS Y RECURSOS</b>							
<b>Subcriterio 4.5 - Gestionar las Tecnologías.</b>							
1	Definir un marco de trabajo (módulo informatico) adecuado de las TIC y los recursos necesarios para ofrecer servicios online eficientes para mejorar el servicio al cliente.	Alta	La Institución pone a disposición de los ciudadanos/clientes en sus plataformas digitales, los diferentes servicios que se ofrecen.	Jul-Dic 2019	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Todas las Direcciones	
<b>Criterio 4 - ALIANZAS Y RECURSOS</b>							
<b>Subcriterio 4.6 - Gestionar las instalaciones.</b>							
1	Realizar estudios de factibilidad de la ubicación del Ministerio a fin de que se puedan cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas).	Alta	Se administra de forma eficiente la infraestructura del Ministerio dando mantenimiento y soporte a todas las áreas.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección Administrativa y Financiera	Gabinete Ministerial/ Todas las Direcciones	
2	Gestionar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos.	Alta		Programada Ene-Dic 2019			

**PLAN DE MEJORA 2018**  
**SEGÚN MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (CAF)**

3	Establecer lineamientos para gestionar de manera eficaz, eficiente y sostenible (que perdure o se mantengan en el tiempo) los medios de transporte y los recursos energéticos en el Ministerio.	Alta	Se administra de forma eficiente la infraestructura del Ministerio dando mantenimiento y soporte a todas las áreas.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección Administrativa y Financiera	Gabinete Ministerial/ Todas las Direcciones	
4	Analizar en función del costo/beneficio la facilidad de acceso a los edificios de la Intitución de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento).	Alta		Programada Ene-Dic 2019			
<b>N<sup>a</sup></b>	<b>Acciones de Mejora</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Impacto</b>	<b>Plazo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Involucrados</b>	<b>Control</b>
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Criterio 5 - PROCESOS</b>							
<b>Subcriterio 5.1 - Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.</b>							
1	Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos(clientes, proveedores,etc) en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados.	Alta	El Ministerio vela por la implementación de buenas prácticas de calidad en la gestión y con esto mejorar los procesos en la Institución, involucrando los distintos departamentos de interés.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las Direcciones	
2	Asignar recursos a los procesos de acuerdo a la importancia de su contribución a los objetivos estratégicos de la institución.	Alta		Programada Ene-Dic 2019	Dirección Administrativa y Financiera	Dirección de Planificación y Desarrollo	
4	Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	Alta	El Ministerio vela por la implementación de buenas prácticas de calidad en la gestión y con esto mejorar los procesos en la Institución, involucrando los distintos departamentos de interés.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las Direcciones	

**PLAN DE MEJORA 2018**  
**SEGÚN MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (CAF)**

<b>Criterio 5 - PROCESOS</b>							
<b>Subcriterio 5.2 - Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos / clientes.</b>							
1	Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces, teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Alta	El Ministerio involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño de mejora para la implementación y desarrollo de los servicios y productos que se brindan a la sociedad.	Programada Ene-Dic 2019	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Todas las Direcciones	
2	Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Alta	El Ministerio involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño de mejora para la implementación y desarrollo de los servicios y productos que se brindan a la sociedad.	Programada Ene-Dic 2019	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	
<b>Criterio 5 - PROCESOS</b>							
<b>Subcriterio 5.3 - Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.</b>							
1	Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Alta	La institución ofrece diferentes servicios para organizar un sistema competitivo en el cual con los diferentes sectores del país para llevar a cabo mejoras continuas.	Jul-Dic 2019	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Gabinete Ministerial / Todas las Direcciones	
2	Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas que afectan a la organización.			Jul-Dic 2019			

**PLAN DE MEJORA 2018**  
**SEGÚN MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (CAF)**

3	Fomentar en las distintas Direcciones y a sus empleados a crear procesos inter-institucionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	Alta	La institución ofrece diferentes servicios para organizar un sistema competitivo en el cual con los diferentes sectores del país para llevar a cabo mejoras continuas.	Jul-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Gabinete Ministerial / Todas las Direcciones	
<b>N<sup>a</sup></b>	<b>Acciones de Mejora</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Impacto</b>	<b>Plazo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Involucrados</b>	<b>Control</b>
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Criterio 6 - RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES</b>							
<b>Subcriterio 6.1 - Mediciones de la percepción</b>							
1	Diseñar mecanismos para medir la imagen global de la Institución y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Alta	La Institución construye una buena imagen y mejora de forma continua la percepción de los ciudadanos/clientes, ofreciendo servicios de alta calidad a fin de cumplir con los requerimientos que demanda la sociedad.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Oficina Libre Acceso a la Información(OAI )	
2	Medir el grado de accesibilidad para personas con discapacidad e implementar la Ventanilla Única.			Programada Ene-Dic 2019			
3	Diseñar indicadores cuantificables para la medición de la calidad de los productos y servicios (confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	Alta	La Institución construye una buena imagen y mejora de forma continua la percepción de los ciudadanos/clientes, ofreciendo servicios de alta calidad a fin de cumplir con los requerimientos que demanda la sociedad.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las Direcciones	

**PLAN DE MEJORA 2018**  
**SEGÚN MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (CAF)**

4	Realizar periódicamente encuestas para conocer la opinión de los ciudadanos/clientes en la Institución.	Alta	La Institución construye una buena imagen y mejora de forma continua la percepción de los ciudadanos/clientes, ofreciendo servicios de alta calidad a fin de cumplir con los requerimientos que demanda la sociedad.	Programada Ene-Dic 2019	Oficina Libre Acceso a la Información (OAI)		
5	Desarrollar mecanismos para la correcta medición de la información de los clientes/ ciudadanos.	Alta		Programada Ene-Dic 2019	Oficina Libre Acceso a la Información (OAI)	Todas las Direcciones	
6	Establecer un sistema de medición de la eficacia de la información adecuada al grupo de interés.	Alta		Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Comunicaciones	Todas las Direcciones	
<b>Criterio 6 - RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES</b>							
<b>Subcriterio 6.2 - Mediciones de Resultados.</b>							
1	Medir la factibilidad del horario de atención de los diferentes servicios que se prestan en la institución.	Alta	El Ministerio realiza mediciones de la eficacia de los servicios prestados a los clientes/ciudadanos.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las Direcciones	
2	Desarrollar mecanismos para medir la cantidad de sugerencias recibidas e implementadas.			Programada Ene-Dic 2019			
3	Crear mecanismos para medir el tiempo de espera o tiempo para prestar el servicio al usuario.			Programada Ene-Dic 2019			
4	Medir la eficiencia de los canales de información definidos en la Institución.			Programada Ene-Dic 2019			
5	Medir el número y tiempo de procesamiento de las quejas.			Programada Ene-Dic 2019			
6	Registrar la cantidad de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.			Programada Ene-Dic 2019			

**PLAN DE MEJORA 2018**  
**SEGÚN MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (CAF)**

Nº	Acciones de Mejora	Prioridad	Impacto	Plazo	Responsable	Involucrados	Control
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Criterio 7 - RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b>							
<b>Subcriterio 7.1 - Mediciones de la percepción.</b>							
1	Concluir con la implementación de las Mesas de diálogos a nivel nacional.	Mediana	La Institución construye una imagen y percepción de ofrecer servicios óptimos y de alta calidad para de esta manera cumplir con los requerimientos de los ciudadanos.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Recursos Humanos	Todas las Direcciones	
2	Realizar encuestas a los empleados para evaluar la percepción de los empleados hacia la Institución en relación con la imagen y el rendimiento global alcanzado por el MIP (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Alta					
3	Medir el nivel de involucramiento de los empleados de la institución en la toma de decisiones y su conocimiento de la Misión, Visión y Valores.	Alta	La Institución construye una imagen y percepción de ofrecer servicios óptimos y de alta calidad para de esta manera cumplir con los requerimientos de los ciudadanos.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Recursos Humanos	Todas las Direcciones	
4	Medir el nivel de participación de las personas en actividades de mejora de la Intitución.			Programada Ene-Dic 2019			
5	Desarrollar un método o técnica para medir el nivel de conocimiento de los empleados sobre los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético con el Ministerio.			Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Recursos Humanos	Comité de Ética Institucional	
6	Diseñar indicadores cuantificables(que se pueda expresar en números) de gestión a fin de evaluar el nivel de responsabilidad social de la Insitución.			Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las Direcciones	
7	Definir indicadores para medir el nivel de equidad o igualdad de oportunidades, trato y comportamientos justos para lograr objetivos en la Institución.			Programada Ene-Dic 2019			
8	Diseñar indicadores cuantificables para medir la efectividad de la distribución o disposición (lay-out) del lugar y las condiciones ambientales de trabajo de manera que se consigan los objetivos fijados de la forma más adecuada y eficiente posible.			Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo		
9	Evaluar el nivel de motivación y empoderamiento de las personas(colaboradores o empleados) en la Institución.			Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Recursos Humanos		

**PLAN DE MEJORA 2018**  
**SEGÚN MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (CAF)**

10	Desarrollar mecanismos de medición y evaluación de la calidad y accesibilidad a la formación en relación con los objetivos estratégicos de la Institución.	Alta	La Institución construye una imagen y percepción de ofrecer servicios óptimos y de alta calidad para de esta manera cumplir con los requerimientos de los ciudadanos.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Planificación y Desarrollo	
<b>Criterio 7 - RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b>							
<b>Subcriterio 7.2 - Mediciones del desempeño.</b>							
1	Diseñar indicadores de rendimiento a fin de evaluar el nivel de desarrollo de las capacidades del servidor público (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	Mediana	El Ministerio realiza encuestas para medir su eficacia y rendimiento frente a las exigencias de los empleados o colaboradores.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Planificación y Desarrollo	
2	Medir a través de indicadores las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.	Alta		Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección de Recursos Humanos	
3	Registrar el número de dilemas éticos reportados en la Institución.			Programada Ene-Dic 2019		Equipo Directivo del Ministerio	
<b>Nº</b>	<b>Acciones de Mejora</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Impacto</b>	<b>Plazo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Involucrados</b>	<b>Control</b>
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Criterio 8 - RESULTADOS EN LA SOCIEDAD</b>							
<b>Subcriterio 8.1 - Mediciones de percepción.</b>							
1	Medir el nivel de reputación de la organización, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global.	Alta	Se ha asumido la responsabilidad de dar los servicios con calidad a cada ciudadano y/o cliente en cada sector del país.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las Direcciones	
2	Medir la percepción del Impacto económico que ejerce el Ministerio en la sociedad, en el ámbito local, regional, nacional e internacional.			Programada Ene-Dic 2019			

**PLAN DE MEJORA 2018**  
**SEGÚN MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (CAF)**

3	Medir la percepción de la participación de la organización en la comunidad , organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo.	Alta	Se ha asumido la responsabilidad de dar los servicios con calidad a cada ciudadano y/o cliente en cada sector del país.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las Direcciones	
<b>Criterio 8 - RESULTADOS EN LA SOCIEDAD</b>							
<b>Subcriterio 8.2 - Mediciones del rendimiento organizacional</b>							
1	Crear Indicadores para medir las actividades que promueven la preservación y el mantenimiento de los recursos medioambientales.	Alta	Se ha logrado obtener el rendimiento organizacional mediante apoyo a diferentes sectores de la sociedad	Programada Ene-Dic 2019	Dirección Administrativa y Financiera	Todas las Direcciones	
2	Medir el nivel de apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes relacionadas al Ministerio.			Programada Ene-Dic 2019	Dirección Planificación y Desarrollo		
3	Crear indicadores para medir el intercambio productivo de conocimientos e información con otros grupos de interes.			Programada Ene-Dic 2019			
4	Medir la eficacia de los programas para la prevención de riesgos y accidentes relacionados a la salud de los ciudadanos/clientes y empleados.			Programada Ene-Dic 2019			
<b>N<sup>a</sup></b>	<b>Acciones de Mejora</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Impacto</b>	<b>Plazo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Involucrados</b>	<b>Control</b>
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Criterio 9 - RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO</b>							
<b>Subcriterio 9.1 - Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.</b>							
1	Medir los resultados de la calidad de los servicios entregados por la institución a los ciudadanos/clientes (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Alta	La institución alcanza resultados conforme a los objetivos pautados del Ministerio.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las Direcciones	
2	Medir los resultados en términos del impacto de las principales actividades que desarrolla la organización para la sociedad.			Programada Ene-Dic 2019			
3	Medir el grado de cumplimiento de los servicios o productos facilitados por el Ministerio en cuanto a estándares y regulaciones establecidas.	Alta	La institución alcanza resultados conforme a los objetivos pautados del Ministerio.	Programada Ene-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Todas las Direcciones	

**PLAN DE MEJORA 2018**  
**SEGÚN MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN (CAF)**

<b>Criterio 9 - RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO</b>							
<b>Subcriterio 9.2 - Resultados internos: nivel de eficiencia.</b>							
1	Medir el grado de cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Alta	La institución cuenta con un alto nivel de competencia que satisface las necesidades de los clientes internos y externos, creando una cultura de eficiencia.	Jul-Dic 2019	Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección Administrativa y Financiera	
2	Medir los resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.			Jul-Dic 2019	Dirección Administrativa y Financiera		