

| <div>  </div> |                                                                     |                                                                 |                               |                                                                                            |            |            |                                                          |                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS                                                                   |                                                                     |                                                                 |                               |                                                                                            |            |            |                                                          |                                                                          |
| PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2018-2019                                                         |                                                                     |                                                                 |                               |                                                                                            |            |            |                                                          |                                                                          |
| AREAS DE MEJORAS PRIORIZADAS                                                                   |                                                                     |                                                                 |                               |                                                                                            |            |            |                                                          |                                                                          |
| No.                                                                                            | Área de Mejora                                                      | Acción de Mejora                                                | Objetivo                      | Tareas                                                                                     | Tiempo     |            | Recursos necesarios                                      | Indicador                                                                |
|                                                                                                |                                                                     |                                                                 |                               |                                                                                            | Inicio     | Fin        |                                                          |                                                                          |
| 1                                                                                              | La Estructura Organizativa no esta revisada, ni aprobada por el MAP | Actualizar estructura organizacional en coordinación con el MAP | Fortalecimiento institucional | Coordinar asistencia con el MAP.                                                           | 22/11/2018 | 15/01/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Asistencia coordinada                                                    |
|                                                                                                |                                                                     |                                                                 |                               | Elaborar diagnostico y propuesta de estructura en coordinación con el MAP.                 | 16/01/2019 | 15/05/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Propuesta elaborada y consensuada con MAP                                |
|                                                                                                |                                                                     |                                                                 |                               | Socializar y discutir estructura organizacional propuesta con la alta dirección de la DGA. | 16/05/2019 | 18/05/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Reunión o reuniones de socialización y discusión de estructura realizada |
|                                                                                                |                                                                     |                                                                 |                               | Aprobación de nueva estructura por la MAE                                                  | 21/05/2019 | 27/05/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Oficio de aprobación firmado por Director General                        |
|                                                                                                |                                                                     |                                                                 |                               | Actualizar Manual de Funciones acorde a la Nueva estructura                                | 28/05/2019 | 17/06/2018 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Manual de funciones actualizado y remitido a MAP                         |

|  |  |                                                               |                           |                                                                 |                                                                             |            |            |                                                          |                                          |
|--|--|---------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------|------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|  |  |                                                               |                           |                                                                 | Aprobación de MAP de Manual de Funciones y Estructura                       | 19/06/2019 | 08/07/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Manual de funciones aprobado por MAP     |
|  |  | No contamos con un sistema de gestión de calidad, que permita | Implementar un sistema de | Mejorar la calidad de los servicios y los procesos de la DCA de | Aprobación del Procedimiento de Sistema de Gestión de Calidad               | 02/12/2018 | 03/12/2018 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Procedimiento Aprobado                   |
|  |  |                                                               |                           |                                                                 | Elaboración y aprobación del plan de calidad.                               | 06/01/2019 | 03/03/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Ficha de Indicadores                     |
|  |  |                                                               |                           |                                                                 | Diseño y elaboración de herramienta para el monitoreo y control del sistema | 03/03/2019 | 20/03/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Ficha de Indicadores Aprobada por la MAE |

|  |  |                                    |                    |                                             |                                                                                                         |            |            |                                                          |                                                  |
|--|--|------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  |  | mejorar continuamente los procesos | gestión de calidad | y los procesos de la DQA de manera continua | Capacitación y sensibilización sobre la Administración de la calidad y el sistema de gestión de calidad | 21/03/2019 | 22/07/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Publicaciones realizadas en correo institucional |
|  |  |                                    |                    |                                             | Implementación del sistema de gestión de calidad                                                        | 23/04/2019 | 23/12/2020 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Informes trimestrales                            |
|  |  |                                    |                    |                                             | Seguimiento a la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad                                       | 23/04/2019 | 23/12/2020 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Informes trimestrales                            |
|  |  |                                    |                    |                                             | Definir la metodología a utilizar                                                                       | 24/08/2018 | 09/11/2018 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Metodología Definida y aprobada                  |

|  |   |                                                                                        |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                       |            |            |                                                          |                                                          |
|--|---|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------|------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|  | 3 | No contamos con un mecanismo implementado, para gestionar de manera adecuada el riesgo | Implementación del Sistema de Gestión de Riesgo Institucional | Que la Dirección General de Aduanas cuente con un sistema Integral de Gestión de Riesgo Institucional que identifique los eventos potenciales que puedan afectar a la institución y contar con un plan de respuesta efectivo que garantice la continuidad del negocio. | Reclutamiento y selección de personal calificado en gestión de Riesgo | 18/12/2018 | 29/03/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Personal contratado e inducido                           |
|  |   |                                                                                        |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                        | Definir y desarrollar herramientas para la gestión del riesgo         | 01/04/2019 | 31/05/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Herramientas definidas y desarrolladas                   |
|  |   |                                                                                        |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                        | Sensibilización y capacitación sobre gestión del riesgo institucional | 20/05/2019 | 31/12/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Actividades de capacitación y sensibilización realizadas |
|  |   |                                                                                        |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                        | Implementación de metodología de gestión del riesgo institucional     | 03/06/2019 | 10/07/2020 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Metodología Implementada                                 |

|  |   |                                                                                                                                                            |                   |                               |                                                          |            |            |                                                          |                             |
|--|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------|------------|------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  |   |                                                                                                                                                            |                   |                               | Levantamiento, análisis y documentación de descripciones | 05/02/2018 | 10/04/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Descripciones documentadas. |
|  |   |                                                                                                                                                            |                   |                               | Conformación y revisión del manual                       | 10/04/2019 | 19/04/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Manual elaborado y revisado |
|  | 4 | No contamos con un mecanismo que permita establecer las responsabilidades y competencias de cada empleado, acorde a las funciones del puesto que desempeña | Manual de Puestos | Fortalecimiento institucional | Aprobación del manual de puestos por la MAE              | 22/04/2019 | 26/04/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Manual aprobado             |

|  |  |  |  |  |                                                                   |            |            |                                                          |                                                                                          |
|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------|------------|------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | Remisión y gestión de revisión por el MAP                         | 30/04/2019 | 15/05/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Manual Refrendado por el MAP                                                             |
|  |  |  |  |  | Divulgación del manual y entrega de descripciones a las áreas.    | 01/05/2019 | 14/05/2019 | Recursos tecnológicos<br>Recursos Humanos                | Comunicaciones enviadas a nivel general. Descripciones entregadas a las administraciones |
|  |  |  |  |  | Talleres Inducción Creación de Indicadores de Gestión             | 14/01/2019 | 01/02/2019 | Horas hombre de trabajo.<br>Laptops ☑                    | Inducciones realizadas                                                                   |
|  |  |  |  |  | Levantamiento, análisis y documentación de indicadores de gestión | 05/02/2018 | 15/02/2019 | Horas hombre de trabajo.<br>Laptops                      | Cantidad de Indicadores Propuestos por las áreas.                                        |

|  |   |                                                                                                                        |                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |                                                              |            |            |                                           |                                                        |
|--|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  | 5 | No contamos con un mecanismo para el monitoreo del logro de los objetivos estratégicos y operativos de la Institución. | Plan para el Diseño e Implementación del Sistema de Monitoreo de Indicadores de Gestión de la DGA | Implementar el sistema de gestión de indicadores de la DGA para el aumento de la eficiencia en el uso de los recursos alineados a la Planificación Estratégica Institucional. | Confirmación y revisión de los indicadores de gestión        | 18/02/2019 | 01/03/2019 | Horas hombre de trabajo.                  | Indicadores Revidados y Validados por los responsables |
|  |   |                                                                                                                        |                                                                                                   |                                                                                                                                                                               | Aprobación de Set Indicadores de Gestión por la MAE          | 04/03/2019 | 22/03/2019 | Horas hombre de trabajo.                  | Indicadores aprobados                                  |
|  |   |                                                                                                                        |                                                                                                   |                                                                                                                                                                               | Proceso de divulgación de Indicadores en las áreas de la DGA | 01/05/2019 | 14/05/2019 | Horas hombre de trabajo.                  | Comunicaciones enviadas a nivel general.               |
|  |   |                                                                                                                        |                                                                                                   |                                                                                                                                                                               | Automatización de Indicadores en Plataforma Click            | 18/02/2019 | 14/05/2019 | Horas hombre de trabajo. Click            | % Indicadores en Click                                 |
|  |   |                                                                                                                        |                                                                                                   |                                                                                                                                                                               | Diseño y metodología de la DNC                               | 01/12/2018 | 26/12/209  | Recursos Humanos<br>Recursos tecnológicos | Metodología de la DNC diseñada                         |

|  |   |                                                                                                               |                      |                                                            |                                                             |            |            |                                                                  |                                                     |
|--|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------|------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | 6 | No contamos con un plan de capacitación que de respuesta a las necesidades de formación de los colaboradores. | Plan de capacitación | Desarrollar las capacidades de los colaboradores de la DGA | Ejecución de la DNC                                         | 27/12/2018 | 11/01/2019 | Recursos Humanos<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Encuesta de detección e informe ejecutivo realizado |
|  |   |                                                                                                               |                      |                                                            | Tabulación, análisis y elaboración del Plan de Capacitación | 14/01/2019 | 25/01/220  | Recursos Humanos<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Plan de Capacitación elaborado                      |
|  |   |                                                                                                               |                      |                                                            | Revisión aprobación del plan de Capacitación                | 26/01/2019 | 04/01/2019 | Recursos Humanos                                                 | Plan de Capacitación Aprobado                       |
|  |   |                                                                                                               |                      |                                                            | Ejecución del Plan de Capacitación                          | 43503      | 43799      | Recursos Humanos<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Plan de capacitación ejecutado.                     |
|  |   |                                                                                                               |                      |                                                            | Evaluación de la ejecución del Plan de Capacitación         | 01/06/2019 | 30/06/2019 | Recursos Humanos<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Informe de anual de evaluación elaborado.           |

|  |   |                                                         |                                                                          |                                                                                                                                                                   |                                                                             |            |            |                                                          |                                                                                                                                                                                     |
|--|---|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------|------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 7 | No tenemos cartas de servicio.                          | Formulación de Carta Compromiso Institucional                            | Mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la DGA y el ciudadano. | Definición de Compromisos de calidad                                        | 01/04/2019 | 15/05/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Servicios principales identificados.<br><br>Encuesta realizada.<br><br>Indicadores establecidos.<br><br>Estándares de servicio establecidos.<br><br>Compromiso de mejora realizado. |
|  |   |                                                         |                                                                          |                                                                                                                                                                   | Elaboración del Documento Carta Compromiso                                  | 01/04/2019 | 15/05/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Carta Compromiso elaborada y revisada por la MAE                                                                                                                                    |
|  |   |                                                         |                                                                          |                                                                                                                                                                   | Sometimiento a Aprobación Carta Compromiso al MAP                           | 16/05/2019 | 17/05/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Carta Compromiso remitida al MAP para aprobación                                                                                                                                    |
|  |   |                                                         |                                                                          |                                                                                                                                                                   | Plan de Difusión de Carta compromiso                                        | 18/06/2019 | 30/06/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Plan de difusión interna y externa elaborado                                                                                                                                        |
|  | 8 | No existe Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo | Diseño e Implementación de Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo | Mantener en optimas condiciones la infraestructura de la DGA.                                                                                                     | Elaboración del Plan de Mantenimiento Preventivo de la DGA.                 | 03/01/2019 | 07/01/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Plan de Mantenimiento Correctivo y Preventivo                                                                                                                                       |
|  |   |                                                         |                                                                          |                                                                                                                                                                   | Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la DGA. | 11/01/2019 | 12/12/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | % de Cumplimiento del Plan de Mantenimiento Correctivo y Preventivo.                                                                                                                |

|  |    |                                                                                                                           |                                                                                                    |                                                                                                                                       |                                                                                                |            |            |                                                          |                                                                                                                    |
|--|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |    |                                                                                                                           |                                                                                                    |                                                                                                                                       | Evaluación y Monitoreo del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la DGA.            | 11/01/2019 | 12/12/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | % de Cumplimiento del Plan de Mantenimiento Correctivo y Preventivo.<br><br>Informes Trimestrales de Cumplimiento. |
|  | 9  | No están claramente definidas y comunicadas las políticas y procedimientos que regulen el sistema de gestión por procesos | Definir y Comunicar las Políticas y Procedimientos que Regulen el Sistema de Gestión por Procesos. | Establecer directrices que garanticen un adecuado diseño, implementación y control de los procesos en la Dirección General de Aduanas | Diseño de Propuesta de Procedimiento.                                                          | 11/01/2019 | 11/02/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Propuesta de Procedimiento                                                                                         |
|  |    |                                                                                                                           |                                                                                                    |                                                                                                                                       | Aprobación de Propuesta de Procedimiento                                                       | 20/02/2019 | 30-02-2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Procedimiento Aprobado                                                                                             |
|  |    |                                                                                                                           |                                                                                                    |                                                                                                                                       | Difusión de Procedimiento de Diseño e Implementación de Procesos                               | 31-02-2019 | 29/03/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Procedimiento Publicado en Portal WEB Correos Masivos.                                                             |
|  |    |                                                                                                                           |                                                                                                    |                                                                                                                                       | Taller de Capacitación en Procedimiento de Diseño e Implementación de Procesos                 | 01/04/2019 | 12/04/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Listados de Asistencias a Talleres.<br>Fotos                                                                       |
|  |    |                                                                                                                           |                                                                                                    |                                                                                                                                       | Implementación de Procedimiento de Diseño e Implementación de Procesos                         | 15/04/2019 | 15/05/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Acta de Implementación                                                                                             |
|  |    |                                                                                                                           |                                                                                                    |                                                                                                                                       |                                                                                                |            |            |                                                          |                                                                                                                    |
|  | 10 | No están todos los procesos nucleales de la Institución levantados y estandarizados                                       | Levantar, diseñar y mejorar los procesos nucleales de la Institución                               | Contribuir a la consecución de los objetivos de la organización.                                                                      | Elaboración de Plan de Levantar, diseñar y mejorar los procesos nucleales de la Institución    | 03/01/2019 | 12/02/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Plan de Diseño y Implementación de Procesos Nucleales de la DGA                                                    |
|  |    |                                                                                                                           |                                                                                                    |                                                                                                                                       | Implementación de Plan de Levantar, diseñar y mejorar los procesos nucleales de la Institución | 13/02/2019 | 11/12/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | ( Ejecución del Plan / Planificado ) * 100<br>Actas de Implementación                                              |

|  |    |                                                                             |                                                                                              |                                                                             |                                                                                                          |            |            |                                                          |                                                                                             |
|--|----|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |    |                                                                             |                                                                                              |                                                                             | Seguimiento y Evaluación de Plan de Levantar, diseñar y mejorar los procesos nucleales de la Institución | 13/02/2019 | 20/12/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | ( Ejecución del Plan / Planificado ) * 100.<br>Informe de Seguimiento y Evaluación de Plan. |
|  | II | No existe una cultura de gestión por procesos instaurada en la Organización | Diseño e Implementación del Plan de Gestión del Cambio a una Cultura de Gestión por Procesos | Instaurar en toda la organización una cultura de gestión basada en procesos | Elaborar Plan de Gestión del Cambio a una Cultura de Gestión por Procesos                                | 03/01/2019 | 25/01/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Plan de Gestión del Cambio de a una Cultura de Gestión por Procesos                         |
|  |    |                                                                             |                                                                                              |                                                                             | Preparación de Material para Talleres de Capacitación y Campaña de Sensibilización                       | 28/01/2019 | 15/02/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Material de Capacitación y Sensibilización.                                                 |
|  |    |                                                                             |                                                                                              |                                                                             | Difusión de Material de Sensibilización                                                                  | 18/02/2019 | 12/12/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Correo Masivos.<br>Publicaciones en Murales.                                                |
|  |    |                                                                             |                                                                                              |                                                                             | Desarrollo de 1er Taller de Capacitación                                                                 | 22/03/2019 | 23/03/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Listado de Asistencia a Taller.<br>Fotos.                                                   |
|  |    |                                                                             |                                                                                              |                                                                             | Desarrollo de 2do Taller de Capacitación                                                                 | 01/05/2019 | 02/05/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Listado de Asistencia a Taller.<br>Foto.                                                    |
|  |    |                                                                             |                                                                                              |                                                                             | Evaluación del Plan de Gestión del Cambio a una Cultura de Gestión por Procesos                          | 13/12/2019 | 20/12/2019 | Personas<br>Recursos tecnológicos<br>Material de oficina | Informe de Evaluación de Plan de Gestión del Cambio a una Cultura de Gestión por Procesos.  |
|  |    |                                                                             |                                                                                              |                                                                             |                                                                                                          |            |            |                                                          |                                                                                             |
|  |    |                                                                             |                                                                                              |                                                                             | Implementar Piloto encuesta                                                                              | 20/11/2018 | 10/01/2019 | Recursos tecnológicos                                    | Informe piloto elaborado                                                                    |
|  |    |                                                                             |                                                                                              |                                                                             | Elaborar calendario de aplicación de encuestas                                                           | 15/11/2018 | 31/12/2018 | Recursos tecnológicos                                    | Calendario realizado y aprobado                                                             |

|  |    |                                                                                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                   |                                                       |            |            |                       |                                                        |
|--|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------|------------|-----------------------|--------------------------------------------------------|
|  | 12 | <b>No se ha establecido de manera sistemática un mecanismo para el monitoreo de la percepción de los ciudadanos/clientes sobre los servicios y la imagen de la Institución.</b> | <b>Implementación Encuestas de Monitoreo de la percepción de los clientes/ciudadanos</b> | <b>Mejorar la relación con los clientes/ciudadanos e incrementar sus níveles de satisfacción.</b> | Diseño de cuestionario                                | 15/12/2018 | 15/01/2019 | Recursos tecnológicos | cuestionario diseñado y aprobado                       |
|  |    |                                                                                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                   | Aplicación de cuestionario                            | 01/05/2019 | 31/05/2019 | Recursos tecnológicos | Cuestionario aplicado                                  |
|  |    |                                                                                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                   | Tabulación y análisis                                 | 01/06/2019 | 15/06/2019 | Recursos tecnológicos | Resultados tabulados y analizados                      |
|  |    |                                                                                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                   | Informe ejecutivo y definición de acciones de mejora. | 16/06/2019 | 16/07/2019 | Recursos tecnológicos | Informe elaborado y plan de mejora aprobado por la MAE |
|  |    |                                                                                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                                                   | Implementación de mejoras propuestas                  | 15/08/2019 | 15/11/2019 | Recursos tecnológicos | plan de mejora implementado                            |

|                      |             |
|----------------------|-------------|
|                      |             |
|                      |             |
|                      |             |
|                      |             |
|                      |             |
| Responsable          | Comentarios |
|                      | En proceso  |
| Gerencia de Procesos |             |
| Gerencia de Procesos |             |
| Gerencia de Procesos |             |
| Gerencia de Procesos |             |
| Gerencia de Procesos |             |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Gerencia de Procesos                  |  |
| Departamento de Calidad en la Gestión |  |
| Departamento de Calidad en la Gestión |  |
| Departamento de Calidad en la Gestión |  |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Departamento de Calidad en la Gestión |  |
| Departamento de Calidad en la Gestión |  |
| Departamento de Calidad en la Gestión |  |
| Gerencia de Inteligencia              |  |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gerencia de Inteligencia | Para esto se debe: Adecuar un área para el inicio de los trabajos, elaborar la descripción de funciones y la evaluación de la carga laboral, Realizar la descripción de funciones y definir las responsabilidades del Puesto de trabajo. |
| Gerencia de Inteligencia |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Gerencia de Inteligencia |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Gerencia de Inteligencia | La implementación de la metodología implica: la identificación del riesgo, la evaluación y valoración, definir el tratamiento a cada riesgo, elaborar plan de mitigación, implementar plan y evaluar los resultados del plan.            |

|                              |                                                              |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Gerencia de Recursos Humanos | Actualmente contamos con un 40% de descripciones levantadas. |
| Gerencia de Recursos Humanos |                                                              |
| Gerencia de Recursos Humanos |                                                              |

|                                                 |                                                                                  |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Gerencia de Recursos Humanos                    |                                                                                  |
| Gerencia de Recursos Humanos                    |                                                                                  |
| Gerencia de Planificación y Estudios Económicos |                                                                                  |
| Gerencia de Planificación y Estudios Económicos | Actualmente contamos con un set de indicadores propuestos que estamos revisando. |

|                                                 |                                                                        |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Gerencia de Planificación y Estudios Económicos |                                                                        |
| Gerencia de Planificación y Estudios Económicos |                                                                        |
| Gerencia de Planificación y Estudios Económicos |                                                                        |
| Gerencia de Planificación y Estudios Económicos |                                                                        |
| Gerencia de Recursos Humanos                    | Fase del proceso de la estructura metodológica a utilizar para la DNC. |

|                              |                                                                                                                              |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gerencia de Recursos Humanos |                                                                                                                              |
| Gerencia de Recursos Humanos |                                                                                                                              |
| Gerencia de Recursos Humanos |                                                                                                                              |
| Gerencia de Recursos Humanos | Se efectuará en el transcurso de 2019.                                                                                       |
| Gerencia de Recursos Humanos | Cada evento de capacitación se evalúa por separado, nos obstante el plan se evaluara semestralmente para evaluar los avances |

|                                                                  |  |
|------------------------------------------------------------------|--|
| Departamento de Calidad en la Gestión                            |  |
| Departamento de Calidad en la Gestión/Gerencia de comunicaciones |  |
| MAE                                                              |  |
| Gerencia de Comunicaciones                                       |  |
| Gerencia Administrativa                                          |  |
| Gerencia Administrativa                                          |  |

|                         |                                                                                                           |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gerencia Administrativa |                                                                                                           |
| Gerencia de Procesos    |                                                                                                           |
| Gerencia de Procesos    |                                                                                                           |
| Gerencia de Procesos    |                                                                                                           |
| Gerencia de Procesos    |                                                                                                           |
| Gerencia de Procesos    |                                                                                                           |
| Gerencia de Procesos    | Es necesario el espacio físico que necesita la Gerencia de Procesos para poder desarrollar sus funciones. |
| Gerencia de Procesos    |                                                                                                           |

|                            |                                                                                                                     |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gerencia de Procesos       |                                                                                                                     |
| Gerencia de Procesos       |                                                                                                                     |
| Gerencia de Procesos       |                                                                                                                     |
| Gerencia de Procesos       | Es necesario el apoyo de la Gerencia de Comunicaciones                                                              |
| Gerencia de Procesos       |                                                                                                                     |
| Gerencia de Procesos       |                                                                                                                     |
| Gerencia de Procesos       |                                                                                                                     |
| Gerencia de Comunicaciones | A modo de piloto, se realizaron 326 encuestas en la sede central y Administraciones Haina Oriental, Caucedo y AILA. |
| Gerencia de Comunicaciones | En proceso de finalización y aprobación                                                                             |

|                            |                                                                                                                                                               |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gerencia de Comunicaciones |                                                                                                                                                               |
| Gerencia de Comunicaciones | Dado que el piloto se realizó en noviembre, proponemos implementar la siguiente el mayo, para establecer un parámetro de 6 meses, es decir, dos veces al año. |
| Gerencia de Comunicaciones |                                                                                                                                                               |
| Gerencia de Comunicaciones | En este paso debe haber una participación y compromiso interdepartamentales                                                                                   |
| Gerencia de Comunicaciones | Intervienen RR. HH. y encargada proyecto SAC                                                                                                                  |