

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

2018 al 2019



Organismo Dominicano de Acreditación

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable Ejecución	Indicador de logro	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	CRITERIO 1: LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se han definido las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.	Aplicar una encuesta para conocer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.	Conocer y definir las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.	1- Definir los grupos de interés y establecerlo en el Manual de Calidad. 2-Elaborar y aprobar un formulario de encuesta dirigido a los grupos de interés. 3-Socializarlo y distribuirlo. 4- Aplicar la encuesta. 5- Tabular y analizar los datos. 6- Documentar en el manual de calidad cuales son sus necesidades y expectativas.	01/12/2018	19/12/2018	Humano, tecnologico, financiero	Calidad en la Gestión	Grupos de interés, con sus necesidades y expectativas, definidos y establecidos en el Manual de Calidad.	Equipo de Mejora	
2	CRITERIO 1: LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No se ha implementado un sistema de la información enfocada a la gestión de riesgos.	Implementar una política de información enfocada a la gestión de riesgos.	Implementar un sistema de la información enfocado a la gestión de riesgos.	1- Realizar sesión de trabajo para elaborar la política de gestión de la información enfocada en la gestión de riesgos y remitirla para aprobación. 2- Socializar el documento y distribuirlo. 3-Hacer un levantamiento de los riesgos e incluirlos en la matriz de riesgos.	01/02/2019	30/08/2019	Humano, tecnologico	Tecnología de la Información	Política de gestión de la información enfocada en la gestión de riesgos, aprobada.	Equipo de Mejora	
3	CRITERIO 3: PERSONAS	SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	No se han impartido capacitaciones para el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, gestión de la diversidad y enfoque de género.	Gestionar el que se imparta capacitación sobre técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, gestión de la diversidad y enfoque de género.	Impartir capacitación sobre técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, gestión de la diversidad y enfoque de género.	1- Buscar el proveedor que imparta la capacitación. 2- Hacer la convocatoria. 3- Impartir el curso. 4- Evaluar la eficacia.	01-nov-18	30-nov-18	Humano, financiero	Recursos Humanos	Capacitación impartida.	Equipo de Mejora	

4	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	No disponemos de los formularios para los sondeos de opinión que deben estar disponibles en los buzones.	Elaborar el formato para la aplicación de la encuesta de los sondeos de opinión que deben estar disponibles en los buzones.	Disponer de los formularios para los sondeos de opinión que deben estar disponibles en los buzones.	1- Hacer sesiones de trabajo para elaborar el formulario y remitirlo para aprobación. 2- Socializar el formulario y distribuirlo para su aplicación. 3- Tabular, analizar y socializar los resultados obtenidos.	01/12/2018	19/12/2018	Humano	Calida en la Gestión	Formulario aprobado.	Equipo de Mejora	
5	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	No se han documentado las inducciones que se realizan cuando se comparte el conocimiento de las tareas que se realizan por área.	Documentar las inducciones que se realizan cuando se comparte el conocimiento de las tareas que se realizan por área.	Documentar las inducciones que se realizan cuando se comparte el conocimiento de las tareas que se realizan por área.	1-Elaborar una comunicación de Recursos Humanos donde se instruya el que cada vez que se realice una inducción donde se compartan conocimientos de las tareas de las áreas, se documente el trabajo realizado. 2- Utilizar el modelo del formulario de inducción impartida para registrarlo. 3-Dar seguimiento para verificar el cumplimiento de esta instrucción.	03/09/2018	31/10/2018	Humano	Recursos Humanos	Registros de inducciones de conocimientos compartidos entre las áreas.	Equipo de Mejora	
6	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.	No se ha elaborado Plan de Seguridad de la información.	Elaborar el Plan de Seguridad de la Información.	Elaborar el Plan de Seguridad de la Información.	1- Hacer sesiones de trabajo para adecuar el procedimiento de Confidencialidad, Imparcialidad y Objetividad para que establezca los lineamientos para gestionar la información apegados al decreto 134-14 que ordena la implementación de la NORTIC A7 y remitirlo para su aprobación. 2- Socializar los cambios y distribuirlos para su implementación. 3- Hacer el levantamiento para incluirlo en el plan de seguridad de la información.	01/02/2019	30/08/2019	Humano y tecnologico	Tecnología de la Información	Procedimiento de Confidencialidad, Imparcialidad y Objetividad adecuado y aprobado.	Equipo de Mejora	
7	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.	No se ha desarrollado la implementación de las tecnologías de la información	Desarrollar la implementación de la Tecnología de la información.	Desarrollar la implementación de la Tecnología de la información.	1- Socializar la NORTIC A1 con el personal involucrado. 2- Elaborar un plan de acción para la implementación de la NORTIC A1. 3- Completar los registros y darle seguimiento.	01/01/2019	30/08/2019	Humano	Tecnología de la Información	Plan de acción desarrollado.	Equipo de Mejora	
8	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.	No se ha definido cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado.	Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado.	Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado.	1- Hacer sesiones de trabajo para incluir en el Manual de Calidad la definición del cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. 2- Socializar los cambios y distribuirlo.	15/10/2018	31/10/2018	Humano	Tecnología de la Información	Manual de calidad adecuado y aprobado.	Equipo de Mejora	

9	CRITERIO 5: PROCESOS	SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	No se han analizado ni evaluado el riesgo y los factores críticos de éxito de los procesos.	Analizar y evaluar el riesgo y los factores críticos de éxito de los procesos y establecer las medidas para mitigarlos.	Analizar y evaluar el riesgo y los factores críticos de éxito de los procesos.	1- Realizar un taller/curso de la Norma ISO 31000 con el personal involucrado. 2- Hacer levantamiento de cuales son los riesgos de los factores críticos de los procesos y establecer las medidas para mitigarlos. 3- Elaborar el plan. 4- Socializarlo y distribuirlo para su implementación.	15/10/2018	31/10/2018	Humano, financiero	Calidad en la Gestión	Plan de riesgos de factores críticos de los procesos aprobado.	Equipo de Mejora	
10	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción	No se han realizado mediciones de percepción enfocada a los clientes externos.	Aplicar encuestas de percepción enfocada a los clientes externos.	Aplicar mediciones de percepción enfocada a los clientes externos.	1- Realizar sesiones de trabajo para la elaboración del formato de encuesta para medir la percepción enfocada a los clientes externos y remitirla para su aprobación. 2- Socializarla y distribuirla para su aplicación. 3- Completar registros, analizar y dar a conocer los resultados.	01/12/2018	19/12/2018	Humano	Calidad en la Gestión	Planilla de encuesta aprobado.	Equipo de Mejora	
11	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción	No hemos implementado mediciones sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la institución ya que por ser un organismo de reciente creación estamos generando los primeros registros correspondientes al proceso de evaluación y acreditación.	Aplicar encuesta sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la institución.	Implementar mediciones sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la institución.	1- Realizar sesiones de trabajo para la elaboración del formato de encuesta para medir la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la institución y remitirla para su aprobación. 2- Socializarla y distribuirla para su aplicación. 3- Completar registros, analizar y dar a conocer los resultados.	01/12/2018	19/12/2018	Humano	Calidad en la Gestión	Planilla de encuesta aprobado.	Equipo de Mejora	

12	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción	No se han realizado mediciones de percepción sobre la información disponible (cantidad, calidad, confianza, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Aplicar encuesta sobre la información disponible (cantidad, calidad, confianza, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.)	Conocer los resultados de mediciones sobre la información disponible (cantidad, calidad, confianza, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.)	1- Realizar sesiones de trabajo para la elaboración del formato de encuesta para medir la información disponible (cantidad, calidad, confianza, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.) y remitirla para su aprobación. 2- Socializarla y distribuirla para su aplicación. 3- Completar registros, analizar y dar a conocer los resultados.	01/12/2018	19/12/2018	Humano	Calidad en la Gestión	Planilla de encuesta aprobado.	Equipo de Mejora	
13	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	No hemos establecido dentro de las mediciones indicadores para la gestión de los riesgos.	Establecer indicadores para medir la gestión de los riesgos.	Establecer indicadores para medir la gestión de los riesgos.	1- Realizar un taller/curso de la Norma ISO 31000 con el personal involucrado. 2- Hacer levantamiento para identificar cuales son los riesgos. 3- Establecer los indicadores. 4- Incluir los riesgos y sus indicadores en la matriz. 5- Socializarla para su implementación.	15/10/2018	31/10/2018	Humano	Calidad en la Gestión	Planilla de encuesta aprobado.	Equipo de Mejora	