



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL CCDF

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable de seguimiento	Medio de Verificación/Indicador	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	I	I.I.Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores	4.Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos	Reunión con los directivos y demás colaboradores de la institución, para socializar.	Unificar los criterios sobre la misión, visión y valores para ajustarlos a realidad actual del consejo.	Reunión periodica con los involucrados.	ene-19	abr-19	Humanos	Lic. Genesis Reynoso.	Acta o Minuta de reunión y Registro de participación 100%.	

	2	I	I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	Crear comité de ética, código de ética del CCDF, comité de fortalecimiento institucional y reforzar los controles internos.	Definir los grupos de controles internos y áreas de conflictos.	Hacer reuniones con los directivos para definir los diferentes comités, revisar los controles internos y solicitar capacitación para definir el código de ética profesional.	mar-19	jun-19	Humanos	Lic. Indhira Mejía y Dr. Santos Bello	Acta de conformación de los comités, Minuta de reunión, Registro de participación y código de ética 100%.	
	3	I	I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	Identificar las áreas de mejora de la institución identificar el sistema de gestión de calidad compatible con su función, de acuerdo a la Ley 28-01 y su reglamento de aplicación.	Implementar sistemas de calidad de acuerdo a los servicios que ofrece la institución.	Capacitar al personal sobre sistemas de mejoramiento de la calidad. Crear el comité de calidad del CCDF. Reunir periódicamente el comité de calidad para trabajar áreas de mejora conforme al	mar-19	mar-20	Humano	Lic. Genesis Reynoso y Lic. Indhira Mejía	CAF/Plan de Mejora 100%	
	4	I	I.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	Capacitación del personal sobre sus derechos y deberes conforme a la ley de función pública. Creación del código de ética del CCDF.	Orientar a los empleados sobre temas de confianza mutua, respeto y medidas de lucha contra la discriminación.	Charla de la Ley 41-08 de Función Pública. Crear el código de ética del CCDF.	may-19	ago-19	Humano	Lic. Indhira Mejía	Registro de participantes de la charla de la Ley 41-08 de Función Pública. Acta de conformación de comité de ética del CCDF. 100%	

	5	1	<b>1.4 Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.</b>	<b>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</b>	Promoción y propuesta de políticas públicas relacionadas con la institución.	Promover las propuestas de políticas públicas a las autoridades políticas y ejecutarlas.	Identificar y dar seguimiento a las políticas públicas que se ha propuesto a las autoridades políticas.	jun-19	dic-19	Humano	Guarionex Luperón	Proyectos presentados a las autoridades políticas. 100%	
	6	4	<b>4.2 Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.</b>	<b>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</b>	Brindar información al ciudadano por vía del portal web institucional.	Mejorar y ampliar la oferta de información de la institución hacia el público.	Cargar al portal web información sobre: 1- Organigrama de la institución. 2- Director Ejecutivo y autoridades de la institución. 3- Productos y servicios. 4- Marco legal. 5- Contactos.	ene-19	mar-19	Humano	Sergio Alvarez	Capturas de pantalla del Portal web. Link del portal web. 100%	
	7	4	<b>4.6 Gestionar las instalaciones.</b>	<b>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</b>	Creación del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo.	Mejorar la accesibilidad física del edificio, conforme a las necesidades de los empleados y ciudadanos.	Crear el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo. Elaborar y aprobar Plan de Políticas de Seguridad y Salud en el trabajo. Elaborar y aprobar Plan de Emergencia.	jun-19	ago-19	Humano	Lic. Indhira Mejia y Sergio Alvarez	Acta constitutiva del comité mixto de seguridad y salud en el trabajo. Registro de participantes charla sobre seguridad y salud en el trabajo. 100%	

	8	5	5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Creación el mapa de procesos de la institución.	Crear instrumento de documentación de procesos claves de la institución.	Crear mapa de procesos. Aprobar mapa de procesos.	mar-19	jun-19	Humano	Lic. Yadiris Lorenzo	Mapa de procesos aprobado. Comunicaciones de aprobación. 100%	
	9	5	5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Creación del manual de procedimientos de la institución.	Documentar los procedimientos que conforman los procesos misionales de la institución.	Identificar procesos misionales de la institución. Capacitar el personal para elaborar el manual de procedimientos. Elaborar manual de procedimientos. Aprobar el manual de	jun-19	ago-19	Humano	Lic. Yadiris Lorenzo	Manual de procedimientos aprobado. Comunicaciones para aprobación. 100%	
	10	5	5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Creación el mapa de procesos de la institución. Identificación de riesgos y factores críticos de éxito.	Crear instrumento de documentación de procesos claves de la institución, que permita analizar los riesgos y factores críticos de éxito.	Elaborar mapa de procesos. Elaborar manual de procedimientos. Documentar riesgos y factores críticos de éxito. Implementar sistema de gestión de riesgos en los procesos misionales.	mar-19	dic-19	Humano	Lic. Yadiris Lorenzo y Lic. Genesis Reynoso	Mapa de procesos aprobado. Manual de procedimientos aprobado. 100%	

	11	5	5.2 Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Creación del mapa de procesos de la institución.	Determinar cuales son los procesos principales que se llevan a cabo en la institución para someterlos a mejora.	Crear y aprobar el mapa de procesos de la institución.	abr-19	jun-19	Humano	Lic. Yadiris Lorenzo.	Mapa de procesos aprobado. Comunicaciones de aprobación. 100%	
	12	6	6.1 Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:	I. La imagen global de la organización 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).	Habilitación de buzón de quejas y sugerencias.	Habilitar medios de información sobre la percepción ciudadana acerca de la institución.	Hacer requisición del buzón de quejas y sugerencias. Formular la encuesta del buzón de quejas y sugerencias. Incitar al usuario al uso del buzón. Tabular los resultados recibidos en la encuesta.	may-19	jun-19	Humano y Financiero	Lic. Genesis Reynoso y Yolanda Dilone	Cotización del buzón. Encuesta del buzón. Fotos del buzón. Resultados. 100%	

	13	6	6.1 Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:	5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	Identificar y comprometer servicios a Carta Compromiso.	Identificar cuales son los servicios que se pueden someter a mejora a través de Carta Compromiso.	Solicitar capacitación para Carta Compromiso. Identificar productos y servicios de la institución. Comprometer los servicios principales.	may-19	dic-19	Humano y Financiero	Lic. Indhira Mejia y Lic. Genesis Reynoso	Registros de participantes de reuniones. Correo de socialización de nuestra postulación a Carta Compromiso. Convocatoria a nueva reunión. 100%	
	14	7	7.2 Mediciones del desempeño.	3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	Realizar acuerdos de desempeño.	Hacer una evaluación de desempeño individual por cargo.	Crear y firmar acuerdos de desempeño con todo el personal. Hacer la evaluación de desempeño del personal.	may-19	dic-19	Humanos	Lic. Indhira Mejia y Lic. Genesis Reynoso.	Convocatoria a taller sobre acuerdos de desempeño. Registro de participantes taller de Evaluación del Desempeño por resultados para directivos y encargados. Relación acuerdos de desempeño. 100%	

	15	I	<b>1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua</b>	<b>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard").</b>	Definir normas de control interno por unidades, realizar el mapa de procesos y manual de procedimientos para identificar las áreas de riesgo.	Implementar normas de controles internos en las diferentes unidades de la institución.	Capacitar al personal en administración de riesgo. Identificar los riesgos de acuerdo al plan operativo. Valorar los riesgos identificados. Establecer acciones para mitigar riesgos.	mar-19	mar-20	Humanos	Lic. Yadiris Lorenzo, Lic. Indhira Mejia, encargados de unidades.	Registros de participación, Manual de procedimientos y mapa de procesos y cuadro de mando integral de procesos. 100%	
--	----	---	---	---	---	--	---	--------	--------	---------	---	---	--