

## PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS ESPECIALES DE LA PRESIDENCIA 2019-2020

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	1.3	No se evidencia la implementación de la Política de reconocimiento a los Servidores Públicos de la Institución.	Implementar la Política de reconocimiento a empleados.	Reconocer a los empleados que hayan logrado un nivel excepcional de calidad y productividad en el desarrollo de su trabajo.	Enviar formulario de postulación a los encargados de áreas, realizar la depuración de los postulados, elegir reconocidos y realizar premiación	Octubre 2019	Diciembre 2019	Material promocional	Cantidad de personal reconocido anualmente.	Departamento de Recursos Humanos	
2	2	2.3	No se evidencia en la Política de comunicación los canales para difusión de los objetivos y Planes Institucionales.	Incluir en la Política de Comunicación los Canales para difusión de los Objetivos y Planes Institucionales.	Dar a conocer a todos los niveles de la organización los canales para la difusión de los objetivos y Planes Institucionales.	Incluir en la Política de Comunicaciones los canales de difusión Institucional, Socializar los cambios elaborados con todos los colaboradores.	Septiembre 2019	Diciembre 2019	Salón para reuniones, equipos audiovisuales, personal para charla.	1. Cantidad de socializaciones realizadas. 2. Cantidad de colaboradores alcanzados.	Departamento de Comunicaciones	
3	3	3.3	No se evidencia que se hayan realizado simulacro de evacuación en coordinación con organismos de socorro, como los Bomberos o Cruz Roja.	Solicitar cooperación de organismo de socorro para la realización de simulacros de evacuación en la institución.	Preparar a los colaboradores sobre los pasos a seguir en casos de desastres.	Enviar cartas de solicitudes a organismos de socorro. Reunir a la brigada, realizar reuniones y charlas con el personal sobre evacuación en caso de siniestros	Octubre 2019	Enero 2020	Impresos, Equipos Audiovisuales.	Cantidad de simulacros realizados del total planificado.	Departamento de Calidad	
4	3	3.3	No se evidencia que la institución tengan sistematizados las acciones que realizan para atender las necesidades de las personas con discapacidad.	Diseñar una Política que establezca las acciones que realiza la institución para atender las necesidades de los colaboradores mas desfavorecidos o con alguna discapacidad.	Mejorar las condiciones de los colaboradores mas desfavorecidos o con discapacidad.	Elaborar Política, aprobar Política y socializar con todos los colaboradores.	Noviembre 2019	Marzo 2020	Impresos, Equipos Audiovisuales.	Cantidad de acciones realizadas trimestralmente.	Dirección de Planificación y Desarrollo.	
5	3	3.1	No se evidencia la aprobación del borrador de la Política de Reclutamiento y Selección del Personal	Aprobar y socializar el borrador de la Política de Reclutamiento y Selección del Personal	Contratar el personal de la institución bajo los criterios establecidos en la Ley 41-08 de Función Pública y alineados al Ministerio de Administración Pública.	Revisar el borrador para su validación y aprobación, socializar con los Encargados de las áreas para su aplicación.	Septiembre 2019	Octubre 2019	Salón para reuniones, equipos audiovisuales, personal para charla.	Cantidad de Procesos de Reclutamiento y Selección realizados, cumpliendo lo descrito en esta Política.	Departamento de RRHH	
6	4	4.5	No se evidencia capacitaciones al personal en el uso de los Sistemas Informáticos utilizados en la institución.	Dotar al personal de los conocimientos necesarios, para hacer buen uso de los Sistemas Informáticos colocados a su disposición.	Garantizar el uso eficiente y seguro de la tecnología en base a los objetivos estratégicos, contemplando las capacidades de los colaboradores.	Impartir talleres y cursos en manejo de Sistemas Informáticos existentes.	Octubre 2019	Febrero 2020	Salón para reuniones, equipos audiovisuales, personal para charla, papel y lápiz..	Cantidad de personal capacitados en el uso de Sistemas de Información de la Institución.	Departamento de RRHH	
7	5	5.1	No se evidencia que los Colaboradores reciban retroalimentación de las evaluaciones que le son realizadas	Retroalimentar a los colaboradores que son evaluados, informándoles sus puntos fuertes y áreas de mejora	Dar a conocer y reforzar los puntos fuertes de los colaboradores y trabajar aquellos en los que obtuvieron calificaciones más baja.	Convocar reuniones departamentales, informar a los colaboradores sobre sus evaluaciones, preparar planes de acción de mejora.	Noviembre 2019	Enero 2020	Salones, equipos audiovisuales.	Cantidad de empleados capacitados en el cumplimiento eficaz de sus funciones	Departamento de RRHH.	

8	5	5.2	No se evidencia el involucramiento de los ciudadanos/clientes en la mejora y diseño de los Servicios ofertados en la Institución.	Realizar reuniones con los grupos de interés de la Institución en las que se propongan acciones de mejoras y se diseñen nuevos servicios tomando en cuenta las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Contar con la participación de los grupos de interés en el diseño de los servicios que se ofertan en la Institución y que se elaboren acorde a sus necesidades.	Convocar a los interesados, levantar necesidades de los interesados, elaborar propuesta de mejoras de acuerdo con las necesidades levantadas.	Noviembre 2019	Marzo 2020	Salón de reuniones, papel lápiz, equipos audiovisuales, refrigerios.	Porcentaje de reuniones/ del total planificada.	Dirección de Planificación y Desarrollo	
9	6	6.1	No se evidencia el Procesamiento de las Quejas y las Sugerencias, cantidades recibidas, ni se registran respuestas a los Ciudadano, Clientes o Colaboradores.	Medir la cantidad de quejas y sugerencias recibidas trimestralmente y el tiempo que tarda la Institución en dar respuesta a estas..	Reducir el número de quejas recibidas y los tiempos de repuesta.	Verificar los buzones y canales a través de los cuales se depositan las quejas, realizar Reportes periódicos de cantidad de quejas procesadas, y dar repuestas a la mismas.	Septiembre 2019	Diciembre 2019	impresos, acrílicos	Cantidad de quejas recibidas trimestralmente. 2. Tiempo de repuestas a quejas y sugerencias	Departamento de Calidad en la Gestión.	
10	8	8.2	No se evidencia intercambio productivo de conocimientos e información con otros.	Solicitar intercambios con Organismo e Instituciones que sirven de referente a nivel nacional e internacional.	Adquirir conocimientos que nos sirvan de guía y contribuyan a cumplir con los objetivos estratégicos establecidos.	Solicitar intercambios con instituciones modelos a nivel nacional e internacional, realizar reuniones de intercambios, elaborar Informes con los conocimientos obtenidos.	Octubre 2019	Marzo 2020	Salones, transporte, refrigerios, equipos audiovisuales.	Cantidad de intercambios realizados del total planificado.	Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Recursos Humanos.	