

## 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. |  |