



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL CCDF 2019

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de Verificación	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	1	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores	5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	Constitucion de comité de etica.	Constituir formalmente el comité de etica, para poder formular un sistema de gestion que prevenga comportamientos no eticos.	Convocar a los empleados a asamblea. Instrumentar acta constitutiva del comité de etica.	jul-19	oct-19	Humanos	90%	Lic. Joaquin Cornielle	Acta o Minuta de reunion y Registro de participacion. Acta constitutiva de comité de etica.	
2	1	1.1. 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 etica, codigo de etica del CCDF, comité de fortalecimiento institucional y reforzar los controles internos.	Definir los grupos de controles internos y areas de conflictos.	Hacer reuniones con los directivos para definir los diferentes comites, revisar los controles internos y solicitar capacitacion para definir el codigo de etica profesional.	jul-19	oct-19	Humanos	100%	Lic. Indhira Mejia y Lic. Joaquin Cornielle	Acta de conformacion de los comites, Minuta de reunion , Registro de participacion y codigo de etica.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.

3	1	1.3 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.	Capacitacion del personal sobre sus derechos y deberes conforme a la ley de funcion publica.	Orientar a los empleados sobre temas de confianza mutua, respeto y medidas de lucha contra la discriminacion.	Charlas sobre Seguridad y Salud en el trabajo.	jul-19	oct-20	Humano	100%	Lic. Sergio Alvarez y Lic. Indhira Mejia.	Registros de participacion a charlas sobre seguridad y salud en el trabajo.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.
4	1	1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Capacitacion continua del personal.	Involucrar a los empleados en un programa de capacitacion continua que fortalezca su aprendizaje y competencias.	Crear un programa de capacitacion continua que involucre a la mayor parte del personal.	ago-19	oct-19	Humano	100%	Vianny Castillo	Programa de Capacitacion	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.
5	1	1.4 Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Identificacion y ejecucion de politicas publicas relevantes para la institucion.	Identificar politicas publicas que concuerden con la institucion y asumirlas dentro de los planes de trabajo.	Identificar y ejecutar politicas publicas relevantes para la institucion.	jun-19	dic-19	Humano	100%	Lic. Luis Estrella	Imágenes de Expo-Feria CCDF. Imágenes entregas de cuadernos, mochilas, laptops.	
6	4	1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Reconocimiento y premiacion de esfuerzos individuales y equipos de trabajo.	Reconocer y premiar esfuerzos especificos de individuales y equipos de trabajo.	Solicitar la premiacion del equipo CCDF por alcanzar la meta de 80% en el SISMAP.	sep-19	oct-19	Humano	100%	Lic. Indhira Mejia	Carta de solicitud enviada al Map.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.

7	4	2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	Continuación de la guía de mejor CAF.	Conocer debilidades, fuerzas, oportunidades y amenazas de la institución.	Elaborar plan de mejora CAF.	jul-19	oct-19	Humano	100%	Lic.Genesis Reynoso	Plan de Mejora CAF	
8	5	2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	Inclusion al programa de Carta Compromiso.	Ofrecer calidad al ciudadano a través de la mejora de nuestros servicios.	Crear y aprobar carta compromiso del CCDF.	ago-19	mar-20	Humano	100%	Lic.Genesis Reynoso	Carta Compromiso.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institución.
9	5	3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Solicitud de inclusion de empleados al sistema de carrera administrativa.	Incluir empleados calificados al sistema de carrera administrativa.	Solicitar la inclusion de empleados al sistema de carrera administrativa.	jul-19	mar-20	Humano	100%	Lic. Indhira Mejia	Solicitud de inclusion a sistema de carrera administrativa.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institución.

	10	5	3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Creacion del comité de Seguridad y Salud en el trabajo.	Crear un equipo encargado de velar por las buenas condiciones de trabajo en la organización y el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Constituir el comité de seguridad y salud en el trabajo. Solicitar evaluaciones, capacitación. Mejorar condiciones de seguridad y salud en el trabajo.	ago-19	dic-19	Humano Financiero	100%	Sergio Alvarez	Acta constitutiva del comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. Evaluaciones y reportes de Seguridad y Salud. Registros de participación de Charlas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.		
	11	5	4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reconociéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Habilitacion del buzón de quejas y sugerencias.	Habilitar medios de comunicación entre los usuarios y la institución, para quejas o sugerencias.	Habilitar buzón de quejas y sugerencias. Crear formulario de buzón de quejas y sugerencias. Documentar y dar respuesta a las quejas y sugerencias.	ago-19	dic-19	Humano	100%	Lic. Genesis Reynoso	Imágenes buzón de quejas y sugerencias. Formulario buzón de quejas y sugerencias. Tablas de documentación de quejas y sugerencias.		

	12	6	4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Formulacion de encuestas de percepcion y satisfaccion Carta Compromiso.	Habilitar medios de informacion sobre la percepcion ciudadana acerca de los servicios ofrecidos por la institucion.	Crear encuesta de percepcion y satisfaccion sobre servicios para carta compromiso. Encuestar usuarios.	ago-19	ene-20	Humano	100%	Lic. Genesis Reynoso y Lic. Paola Garcia	Formulario de encuestas. Documentacion de encuestas.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.
	13	6	4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	Continuar en la labor de redaccion de manual de procedimientos.	Asegurar el intercambio permanente de conocimiento a traves de manuales y otras formas de documentacion.	Dar seguimiento a la elaboracion y aprobacion de Manual de Procedimientos.	jul-19	dic-19	Humano	100%	Lic. Paola Garcia	Comunicaciones sobre Manual de Procedimientos. Portada y borrador de Manual de Procedimientos.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.

	14	7	4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	Continuar en la labor de redaccion de manual de procedimientos. Adquirir base de datos que permitir el almacenamiento de la informacion de la institucion.	Documentar los conocimientos claves de los empleados a fines de mantener el funcionamiento continuo de la institucion.	Dar seguimiento a la elaboracion y aprobacion de Manual de Procedimientos. Contratacion de desarrolladores de base de datos.	sep-19	dic-19	Humanos y Financieros	70%	Lic.Paola Garcia. Lic. Aida Batista. Lic. Joaquin Cornielle. Lic. Miguel Angel Guzman. Lic. Guarionex Luperon.	Comunicaciones sobre Manual de Procedimientos. Portada y borrador de Manual de Procedimientos. Diligencias sobre adquisicion de base de datos.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.
	15	1	5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Formulacion de encuestas y seguimiento a la inclusion de servicios en Carta Compromiso.	Involucrar al ciudadano en la mejora de servicios.	Crear encuesta de percepcion y satisfaccion sobre servicios para carta compromiso. Encuestar usuarios. Lanzar Carta Compromiso al Ciudadano del CCDF.	ago-19	mar-20	Humanos y financieros.	100%	Lic. Genesis Reynoso.	Formulario de encuestas. Documentacion de encuestas. Carta Compromiso al ciudadano del CCDF.	las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.