



**MICM**  
MINISTERIO DE INDUSTRIA  
COMERCIO Y MIPYMES  
REPÚBLICA DOMINICANA

### Plan de Mejoras

Código: FOR-DCG-10

Versión: 02

Fecha de vigencia: 17/07/2019

**ACTIVIDAD:** Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos

**ÁREA:** Dirección Administrativa, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación y Dirección Control de Gestión

ORIGEN				FECHA	PROCESO, PROCEDIMIENTO y/o REQUERIMIENTO	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORAS	RESPONSABLE	FECHA ESTIMADA CUMPLIMIENTO	RECURSOS, REQUISITOS y/o REQUERIMIENTOS	SEGUIMIENTO 1	SEGUIMIENTO 2	STATUS
AI	AE	SC	IP										
		x		19/6/2019	Encuesta Satisfacción al cliente	Dificultad, facilidad y habilitar parqueos para los clientes	1. Levantamiento de los parqueos asignados actualmente. 2. Comunicación seguridad parqueo disponible para visitantes. 3. Nueva programación de las tarjetas de acceso	Dirección Administrativa	sep-19	Recursos Humanos, tecnológicos y material gastable			
		x		19/6/2019	Encuesta Satisfacción al cliente	Seguridad	1. Circular sobre el control de acceso a los delivery. 2. Comunicación interna a Seguridad sobre los lineamientos para el acceso de las visitas a la institución.	Dirección Administrativa	sep-19	Recursos Humanos, tecnológicos y material gastable			
		x			Encuesta Satisfacción al cliente	Arreglar el aire acondicionado en el área de atención integral al cliente.	Solicitar visita de la empresa subcontratada para estos fines	Dirección Administrativa	sep-19	Recursos Humanos y material gastable			
		x		19/6/2019	Encuesta Satisfacción al cliente	Corregir filtración en área de Servicio al Cliente	Solicitar visita de la empresa subcontratada para estos fines	Dirección Administrativa	sep-19	Recursos Humanos y material gastable			
		x		19/6/2019	Encuesta Satisfacción al cliente	Reducir los tiempos de solicitud de servicios	1. Evaluar análisis sobre la duración del proceso para otorgar el servicio por cada etapa. 2. Analizar cuales servicios en promedio salen antes y después del tiempo comprometido. 4. Buscar causa raíz de los servicios fuera de tiempo. 5. Proponer mejoras a fin de lograr que los servicios que salen fuera del tiempo comprometido puedan salir a tiempo.	Dirección de Control de Gestión	dic-19	Recursos Humanos, Tecnológicos			

			x		19/6/2019	Encuesta Satisfacción al cliente	Reducir los requisitos de los servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar requisitos de los servicios.</li> <li>2. Reunión con las áreas para validar la necesidad de cada uno de los requisitos.</li> <li>3. Evaluar si hay requisitos que obtenemos directamente en el sistema o requisitos que pueden ser obviados.</li> <li>4. Crear campaña para sensibilizar a los clientes sobre los requerimientos de los servicios</li> </ol>	Dirección de Control de Gestión	dic-19	Recursos Humanos, Tecnológicos, material gastable			
			X		19/6/2019	Encuesta Satisfacción al cliente	Mejorar la Plataforma de Servicios	1. Que se pueda subir más de un documento a la vez en los servicios ofrecidos en la ventanilla virtual.	Dirección de Tecnología de la información y comunicación		Recursos Humanos, Tecnológicos			
			x		19/6/2019	Encuesta Satisfacción al cliente	Mejorar la Plataforma de Servicios	1. Permitir que por cada tipo de documento solicitado, el usuario pueda cargar más de un archivo	Dirección de Tecnología de la información y comunicación	sep-19	Recursos Humanos, Tecnológicos			

1. Historial de cambios:				
Fecha	Versión	Descripción	Revisión	Aprobación
17/7/2019	01	Cambiaron las siglas en la codificación, antes era: "FOR-DDC-10" ahora será "FOR-DCG-10"; versión 01; fecha de vigencia: 09/08/2018 por cambio en la estructura organizativa, antes era "Dirección de Calidad", y ahora es "Dirección de Control de Gestión", y cambios de los responsables.	17/7/2019	Dirección de Control de Gestión
17/7/2019	01	Antes era: Plan de Mejoras del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, ahora será: Plan de mejoras. Se cambió, antes era: "acción de mejora" ahora es: "Oportunidad de mejora", antes era "Tareas" ahora es "Acción de Mejora". Antes era "Fecha estimada", ahora es "Fecha estimada cumplimiento". Se agregaron los campos "actividad", "área", "status".	17/7/2019	Dirección de Control de Gestión

#### Intrucciones de llenado:

**Actividad:** Se pondrá el nombre en donde se origina el plan de mejora.

**Área:** Se pondrá el nombre del área del cual surge la mejora.

**Origen:** Se pondrá el origen de la mejora detallamos a continuación (AI – AE – SC – IP):

\* **Auditoría Interna (AI):** Se marcará con un (X) si la mejora es producto de una auditoría interna. *Por ejemplo: hallazgos, observaciones, oportunidad de mejora, no conformidades de proceso, etc.*

\* **Auditoría Externa (AE):** Se marcará con una (X) si la mejora es producto de una auditoría externa. *Por ejemplo: hallazgos, observaciones, oportunidad de mejora, no conformidades de proceso, etc.*

\* **Satisfacción al cliente (SC):** Se marcará con una (X) si la mejora es producto de una acción relacionada con los clientes. *Por ejemplo: buzón de sugerencias, Encuesta de Satisfacción al Cliente de la Ventanilla Virtual, correos, presenciales, otras.*

\* **Iniciativa personal (IP):** Se marcará con una (X) si la mejora es iniciada por personal vinculado al proceso.

**Fecha:** Se pondrá la fecha en que se identificó la oportunidad de mejora.

**Proceso, procedimiento y/o requerimiento:** Se pondrá el nombre del proceso del cual surge la mejora.

**Oportunidad de mejora:** Se pondrán los hallazgos, no conformidades, observaciones y/o irregularidades identificadas.

**Acción de mejora:** Se pondrán las acciones concretas que deberán realizarse para la consecución de los objetivos.

**Responsable:** Se pondrá el nombre de la persona encargada de realizar la acción de mejora.

**Fecha estimada cumplimiento:** Se pondrá la fecha estimada en que se realizará la mejora propuesta.

**Recursos, requisitos y/o requerimientos:** Se pondrán los recursos, requisitos y/o requerimientos para que se ejecute la mejora, si aplica o si fuere necesario.

**Seguimientos 1 y 2:** Se pondrán los avances de las acciones implementadas con el fin de obtener los resultados deseados.

**Status:** Se pondrá el nivel de avance en el cual se encuentre la oportunidad de mejora, según la leyenda propuesta.

LEYENDA STATUS	
	En proceso
	Completado
	Pendiente