

MEJORA No.	SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA	PONDERACIÓN				
			Ninguno=0, Bajo=1, Moderado=2, Alto=3				
			Impacto en los objetivos de la organización	Impacto en la mejora de los servicios	Impacto Financiero (Costo-eficiencia)	Impacto en las personas de la Organización	Total
1	7.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas	Medir el nivel de satisfacción con los beneficiarios del proyecto vivienda digna	2	0	1	2	5
2		Fortalecer la implementación Gestión del conocimiento	3	3	3	3	12
3		Establecer formas de medición de responsabilidad social de SeNaSa	3	1	3	1	8
4	8.1. Mediciones de percepción	Medir el posicionamiento de SeNaSa	3	3	3	2	11
5		Establecer mediciones de indicadores de percepción de afiliados miembros de los círculos comunitarios de salud	3	3	3	2	11
6		Analizar el nivel de favorabilidad de SeNaSa en la sociedad dominicana	2	1	2	2	7

ANÁLISIS DE LA MEJORA					
ÁREA DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO A CONSEGUIR	CAUSA Raíz DEL PROBLEMA	ACCIÓN DE MEJORA	TAREAS
Medir el nivel de satisfacción con los beneficiarios del proyecto vivienda digna	Este proyecto inició en el año 2018 por lo que todavía no se cuenta con personal que se haya beneficiado de esta iniciativa	Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios de este proyecto	Es un proyecto nuevo que se encuentra en su fase de inicio.	Crear y sistematizar las herramientas para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios de este proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión con la gerencia de gestión humana para comunicar la importancia de medir la satisfacción y definir criterios a evaluar 2. Crear y aprobar instrumento de evaluación de la satisfacción 3. Recolección de datos 4. Análisis de la información recolectada 5. Realizar informe de encuesta 6. Socializar informe de encuesta de satisfacción de beneficiarios de vivienda digna 7. Hacer plan de mejora en caso que aplique
Fortalecer la implementación Gestión del conocimiento	La institución cuenta con una política de gestión del conocimiento, pero la misma todavía no se aplica en su totalidad	Asegurar la sostenibilidad de la institución en el tiempo, creando las condiciones para obtener, mantener y transformar el conocimiento útil de la organización de tal modo que permita a la institución mejorar las relaciones con los diferentes grupos de interés	Inexperiencia de la organización en gestionar el conocimiento de forma sistemática	Implementar la política de gestión del conocimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión con equipo de Gestión Humana para retomar las actividades de gestión del conocimiento. 2. Identificar el conocimiento crítico de la organización. 3. Identificar las diferentes fuentes y canales de información. 4. Gestión del conocimiento por proceso
Establecer formas de medición de responsabilidad social de SeNaSa	La organización participa constantemente en actividades de responsabilidad social, pero la misma no cuenta con indicadores de participación e impacto	Medir el grado de participación de los colaboradores de SeNaSa en actividades de responsabilidad social	No se había contemplado crear esta herramienta de gestión	Crear indicador de participación de colaboradores de SeNaSa en actividades de responsabilidad social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las actividades de responsabilidad social que participan los colaboradores de SeNaSa y el número de colaboradores. 2. Definir la ficha de indicador del grado de involucramiento de colaboradores de actividades de responsabilidad social. 3. Crear y alimentar el indicador.
Medir el posicionamiento de SeNaSa	SeNaSa no realiza encuesta de posicionamiento desde el año 2012	Conocer el nivel de posicionamiento de SeNaSa con relación a las demás ARS	No se contaba con disponibilidad presupuestaria	Contratar una firma para la realización de encuesta de posicionamiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lanzar el concurso para contratar empresa a realizar estudio 2. Evaluación de propuestas de empresas para realizar estudio 3. Adjudicación de proceso de compra. 4. Levantamiento de información 5. Informe de resultados 6. Realización de plan de mejora 7. Seguimiento a Plan de Mejora
Establecer mediciones de indicadores de percepción de afiliados miembros de los círculos comunitarios de salud	En una primera instancia la estrategia de la organización ha sido incorporar y dar seguimiento a afiliados a los círculos comunitarios de salud, siguiendo los lineamientos del poder ejecutivo	Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios de este proyecto	no estaba contemplado dentro de la estrategia de este proyecto	Crear y sistematizar las herramientas para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios de este proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recolección de datos 2. Análisis de la información recolectada 3. Realizar informe de encuesta 4. Socializar informe de encuesta de satisfacción de beneficiarios de los círculos comunitario de salud 5. Hacer plan de mejora en caso que aplique
Analizar el nivel de favorabilidad de SeNaSa en la sociedad dominicana	SeNaSa no realiza encuesta de favorabilidad desde el año 2012	Conocer el nivel de posicionamiento de SeNaSa con relación a las demás ARS	No se contaba con disponibilidad presupuestaria	Contratar una firma para la realización de encuesta de posicionamiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lanzar el concurso para contratar empresa a realizar estudio 2. Evaluación de propuestas de empresas para realizar estudio 3. Adjudicación de proceso de compra. 4. Levantamiento de información 5. Informe de resultados 6. Realización de plan de mejora 7. Seguimiento a plan de mejora

LOGO													PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL												
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios													
							Inicio	Fin																	
1	Criterio 7: Resultados en la personas	7.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas	Medir el nivel de satisfacción con los beneficiarios del proyecto vivienda digna	Crear y sistematizar las herramientas para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios de este proyecto	Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios de este proyecto	1. Reunión con la gerencia de gestión humana para comunicar la importancia de medir la satisfacción y definir criterios a evaluar 2. Crear y aprobar instrumento de evaluación de la satisfacción 3. Recolección de datos 4. Análisis de la información recolectada 5. Realizar informe de encuesta 6. Socializar informe de encuesta de satisfacción de beneficiarios de vivienda digna 7. Hacer plan de mejora en caso que aplique	ene-20	dic-20	Personal	Informe de encuesta	Coordinador de Monitoreo de la calidad														
2			Fortalecer la implementación Gestión del conocimiento	Implementar la política de gestión del conocimiento	Asegurar la sostenibilidad de la institución en el tiempo, creando las condiciones para obtener, mantener y transformar el conocimiento útil de la organización de tal modo que permita a la institución mejorar las relaciones con los diferentes grupos de interés	1. Reunión con equipo de Gestión Humana para retomar las actividades de gestión del conocimiento. 2. Identificar el conocimiento crítico de la organización. 3. Identificar las diferentes fuentes y canales de información. 4. Gestión el conocimiento por proceso	ene-20	dic-20	Personal	Informe de nivel de avance de iniciativas de gestión del conocimiento	Gerente de Gestión Humana														
3			Establecer formas de medición de responsabilidad social de SeNaSa	Crear indicador de participación de colaboradores de SeNaSa en actividades de responsabilidad social	Medir el grado de participación de los colaboradores de SeNaSa en actividades de responsabilidad social	1. Identificar las actividades de responsabilidad social que participan los colaboradores de SeNaSa y el número de colaboradores. 2. Definir la ficha de indicador del grado de involucramiento de colaboradores de actividades de responsabilidad social. 3. Crear y alimentar el indicador.	ene-20	dic-20	Personal	Numero de actividades de responsabilidad social que participa SeNaSa anual Numero de colaboradores que participarían en actividades de responsabilidad social anual	Gerente de Comunicaciones Gerente de Gestión Humana														
4	Criterio 8: Resultados en la sociedad	8.1. Mediciones de percepción.	Medir el posicionamiento de SeNaSa	Contratar una firma para la realización de encuesta de posicionamiento	Conocer el nivel de posicionamiento de SeNaSa con relación a las demás ARS	1. Lanzar el concurso para contratar empresa a realizar estudio 2. Evaluación de propuestas de empresas para realizar estudio 3. Adjudicación de proceso de compra. 4. Levantamiento de información 5. Informe de resultados 6. Realización de plan de mejora 7. Seguimiento a Plan de Mejora	ene-20	dic-20	Recursos Financieros	Informe de encuesta	Gerente de Comunicaciones														
5			Establecer mediciones de indicadores de percepción de afiliados miembros de los círculos comunitarios de salud	Crear y sistematizar las herramientas para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios de este proyecto	Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios de este proyecto	1. Recolección de datos 2. Análisis de la información recolectada 3. Realizar informe de encuesta 4. Socializar informe de encuesta de satisfacción de beneficiarios de los círculos comunitario de salud 5. Hacer plan de mejora en caso que aplique	ene-20	dic-20	Personal/ Vehículos	Informe de encuesta	Coordinador de Monitoreo de la calidad														
6			Analizar el nivel de favorabilidad de SeNaSa en la sociedad dominicana	Contratar una firma para la realización de encuesta de posicionamiento	Conocer el nivel de posicionamiento de SeNaSa con relación a las demás ARS	1. Lanzar el concurso para contratar empresa a realizar estudio 2. Evaluación de propuestas de empresas para realizar estudio 3. Adjudicación de proceso de compra. 4. Levantamiento de información 5. Informe de resultados 6. Realización de plan de mejora 7. Seguimiento a plan de mejora	ene-20	dic-20	Recursos Financieros	Informe de encuesta	Gerente de Comunicaciones														

