Primer Informe de Seguimiento al Plan de Mejora 2019

Fecha de evaluación: 30 Junio/2019

Introducción

Un Plan de Mejoramiento Institucional es una herramienta que, construida e impulsada colectivamente, posibilita el alcance de los objetivos estratégicos y al fortalecimiento institucional.

Este Plan de Mejoramiento Institucional es el resultado de la evaluación realizada a la institución como proceso analítico de diagnóstico, en la cual se utilizó como instrumento y criterios de evaluación el Marco Común de Evaluación- (CAF, siglas en inglés de Common Assessment Framework).

Con la consolidación de las mejoras identificadas por medio de este instrumento de evaluación, se busca tener una herramienta de gestión y seguimiento a la implementación del referido plan de mejora, del cual se extrajo las que en su inicio podrían ser implementadas en el 2019.

Cabe destacar que una proporción de estas mejoras, aunque logren un avance en el 2019, por razones diversas: como relación de dependencia entre algunas mejoras, coordinación entre las áreas operativas, limitaciones de recursos, etc, estarían completándose en periodos posteriores.

Relación entre POA y Plan de Mejora de las Áreas

El Plan Operativo Anual (POA) de cada área busca concretizar las acciones que representan la razón de ser la misma y en consecuencia impulsar los objetivos de Plan Estratégicos Institucional.

El plan de mejora del área, busca implementar aquellas oportunidades de mejoramiento que apoyan el fortalecimiento de la gestión de la misma, es decir, mejorar: (a) procesos, (b) sistemas, (c) personas, (d) etc., para garantizar la calidad, eficiencia, eficacia y economía en los productos que ofrece.

Dicho lo anterior, debemos destacar que para el año 2019 no existe una vinculación estrecha entre estos instrumentos, teniendo en cuenta que la evaluación institucional no se había realizado. A partir de año 2020 se establecerán los mecanismos pertinentes para lograr esta articulación como forma de generar compromiso en las áreas responsable de cada oportunidad de mejora a implementar.

Implementación del Plan de Mejoramiento Institucional

Para la implementación de este Plan se consolidaron las áreas de mejoras por las áreas responsables y se les entrego dicho documento con el objetivo de facilitar gestión de las actividades a realizar en cada área de mejora.

Las áreas responsables de impulsar la implementación del Plan de Mejoramiento Institucional para este año 2019 son: Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Tecnología de la información y Comunicación, Dirección Administrativa, Dirección de Control Interno y Dirección Comercial.

A continuación presentamos un cuadro resumen del nivel de implementación logrado a la fecha de este informe:

Mejoras Identificadas	Mejoras Implementadas	Mejoras en Proceso	Mejoras Sin Iniciar
49	**17**	**21**	**11**

Para ver en detalle las actividades concluidas y en proceso anexamos el Plan de Mejoramiento Institucional con los colores del semáforo que especifican el estatus en que se encuentra cada actividad.

Conclusiones y recomendaciones

- ✓ La Dirección de Planificación y Desarrollo en coordinación con las áreas, pone en ejecución el Plan de Mejora 2019, básicamente aquellas acciones que no implica presupuesto adicional al aprobado.

- ✓ Al completar la socialización y coordinación con las áreas, de aquellas acciones que podrían ser impulsadas durante el 2019, se procederá a la actualización del Plan de manera trimestral.

- ✓ Corresponde a la Dirección de Planificación y Desarrollo, dar seguimiento a la ejecución del plan, actualizarlo periódicamente en mantener informado a la alta gerencia.

- ✓ Las áreas operativas deben contribuir a la concretización de las mejoras y facilitar el proceso de seguimiento.

Licda. Estela Germosén Andújar
Directora planificación y Desarrollo

Leyenda
- Realizado
- En proceso
- No iniciada

LOTERÍA NACIONAL
TU LOTERIA DE SIEMPRE

Informe Trimestral de Implementación Plan de Acción CAF
abril - junio 2019

No	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Recursos	Indicador	Responsable	Avance		
93	Crear Intranet y fomentar uso. Investigar sobre herramientas tecnológicas disponibles para analizar y presentar propuestas a la alta gerencia.	Actualización tecnológica de la institución	Obtener tecnologías mas adecuadas para el cumplimiento de los objetivos de la institución	1-Identificar herramientas tecnologicas que permitan fortalecer de los mismos.		Informe	DTIC			
				2- Evaluar costos		Informe	DTIC			
				3- Presentar propuestas a alta gerencia.		Propuesta	DTIC			
				4- Elaborar plan de implementación o adquirir herramientas tecnologias requeridas.		Plan aprobado	DTIC			
115, 116, 118, 140	Elaborar Carta Compromiso al Ciudadano.	Elaboración de la Carta	Elaborar la Carta de Compromiso al Ciudadano	1- Desarrollar guia de Elaboración.	RD$500,000.00	Cumplimiento de la guía	DPyD			
				2. Presentar al MAP para aprobacion		Carta validada	DPyD			
				3. Lanzamiento de CCC		Publicaciones y presentaciones	DPyD			
				4. Medicion de estandares definidos		Informe	DPyD			
1	Revisar las área donde esta publicada; Misión, Visión y Valores.	Identificar lugares que garanticen el conocimiento de la Misión, Visión y Valores de la Institución.	Hacer que los grupos de interés tengan mayor conocimiento de la Misión, visión y valores de la	1- Visitar cada piso y ubicar publicación.		Fotografías	DPyD			
				2- Recomendar reubicación		Informe de reubicación				
3	Coordinar con el MAP charlas de régimen ético y disciplinario de la ley 41-08 para todo el personal. Continuar con la metodología NOBACI. Fortalecer la Gestión al Comité de Ética Institucional.	Realizar charlas de la ley 41-08, dar a conocer la Comisión de Ética de la Institución	Fortalecer el Sistema Ético y la Comisión de Ética de la institución	1- Establecer con MAP disponibilidad y establecer Horario.		Comunicación y correo de confirmación del MAP	Dir. RR. HH.			
				2- Realizar Cronograma		Cronograma Aprobado	Dir. RR HH.			
				3-Montar logística.		Comunicación	Dir. RR. HH.			
				4- Aprobar Manual NOBACI.		Manual Aprobado	DPyD			
				5- Socializar Manual NOBACI aprobado.		Lista de asistencia	DPyD			
				6- Definir Plan de Implementación.		Plan aprobado	DCI			

No	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Recursos	Indicador	Responsable	Avance		
15	Implementar Buzones de Sugerencias internos y externos. Elaborar Encuesta de Satisfacción para clientes internos y externos.	Instalar buzones de sugerencias y aplicar encuestas de persepción de la calidad de los servicios internos y externos.	Coonocer el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios de los servicios de la institución	1- Elaborar Formularios.		Formularios elaborados	DPyD			
				2- Obtener aprobación de la MAE		Formularios y Procedimientos aprobados	DPyD			
				3- Socializar procedimientos de Gestión de Satisfacción del Cliente.		Lista de asistencia	DPyD			
				4- Implementar instrumentos.		Informe	DPyD			
20	Implementar Buzones de Sugerencias. Realizar reuniones periódicas con los responsables de las diferentes áreas.	Ubicar los buzones de sugerenias	Implementar los biuzones de sugerencias	1- Identificar área para ubicación de Buzones.		Informe	DPyD			
				2- Elaborar Formularios a utilizar.		Formularios elaborados	DPyD			
				3- Adquirir Buzones e instalarlos.		Solicitud de compra de buzones	DPyD			
				4- Socializar e implemetar procedimiento de Gestión.		Lista de asistencia e informe	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
23	Aplicar Encuesta de Satisfaccion Ciudadadna para identificar las expectativas de los diferentes grupos de interés.	Identificar las expectativas y satisfacción ciudadana	Aplicar la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana	1. Identificar público al que se va aplicar.		Identificación de Servicios	Dir. PyD			
				2. Aplicar encuesta y analizar resultados.		Tabulación y Análisis	Dir. PyD			
				3. Presentar informe		informe	Dir. PyD			
				4. Formular propuestas de mejora.		Plan de Mejora	Dir. PyD			
24	Establecer comités de trabajos que permitan contribuir en la definición de políticas.	identificar y crear comités de trabajo que colaboren con la formulación e implementación de políticas en la institución	Formular e implementar de manera eficiente las políticas de la institución	1- Formalizar y Actualizar Comité existente		Solicitudes de formalización y Actualización	Dir. PyD, Dir. RR. HH, Dir. Ctrl Inter.			
28	Identificar grupos de interés.	identificar los grupos de interés	Identifcar los diferentes grupos de interés de la institución	1- Identificar diferentes usuarios / clientes que se relaciona con la Loteria Nacional.		Informe	Dir. PyD			
				2- Analizar mecanismos de vinculación con la institución.		Informe	Dir. Comercial			
				3- Clasificar los grupos de interés.		Informe	Dir. PyD			

No	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Recursos	Indicador	Responsable	Avance		
29	Implementar Buzón de Sugerencias y encuesta de Satisfacción de clientes externos e internos. Anualmente realizar Encuesta de Satisfaccion Ciudadana.	ubicar los buzones de dugerencias e implementar encuestas de satisfacción	Implementar buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción ciudadana	1- Documentar procedimientos de Gestión de estos instrumentos.		Procedimiento documentado	Dir. PyD			
				2- Presentar al MAE para aprobación.		Procedimiento aprobado	Dir. PyD			
				3- Socializar instrumentos.		Lista de asistencia	Dir. PyD			
				4. Aplicar instrumentos y presentar informe.		Informe	Dir. PyD			
32	Concluir Evaluación CAF. Implementar Sistema de Calidad.	Implementación del CAF y sistema de calidad	Implementar un sistema de calidad	1- Elaborar Plan de Acción.		Plan de Acción elaborado	Dir. PyD			
				2- Evaluar nivel de implementación del plan de acción.		Informe	Dir. PyD			
33	Concluir Procedimiento de Valoración y Gestión de Riesgo.	Valorar y gestionar los riesgos de forma adecuada	Implementar un sistema eficiente de gestión de riesgos	1- Implementar procedimiento para NOBACI.		Procedimiento	Dir. PyD			
34	Elaboración de Carta Compromiso al Ciudadano. Implementar Medición de POA y PEI.	Carta Compromiso al Ciudadano y Evaluación del Avance del POA y PEI	Elaborar Carta Compromiso al Ciudadano y medir el cumplimiento del POA y PEI	1- Identificar servicio Institucionales.		Servicios Identificados	Dir. PyD			
				2- Definir atributos de calidad a comprometer.		Informe de Medición	Dir. PyD			
				3- Revisar guia de elaboración para Carta Compromiso al Ciudadano.		Comunicación	Dir. PyD			
				4- Elaborar Carta Compromiso al Ciudadano.		Sencibilización	Dir. PyD			
				5- Solicitar al MAP revisión y aprobación.		Correo Electrónico	Dir. PyD			
42	Implementar Encuesta de Satisfacción. Encuesta Anual de Satisfaccion Ciudadana. Buzón de Sugerencia.	Aplicar encuestas de satisfacción	Identificar el Nivel de Satisfacción ciudadana	1- Documentar procedimientos de Gestión de estos instrumentos.		Procedimientos documentados	Dir. PyD			
				2- Presentar al MAE para aprobación.		Procedimiento aprobado	Dir. PyD			
				3- Socializar instrumentos.		Listado de Asistencia	Dir. PyD			
46	Implementar proceso de Detención de necesidades de Recursos Humanos.	Detectar las necesidades de recursos humanos en la institución	concer e identificar las necesidades de recursos humanos en la institución	1- Documentar procedimiento, de Evaluación de Desempeño por Competencia.		Procedimiento Documentado	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				2- Documentar proceso de capacitación y desarrollo.		Procedimiento documentado	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				3- Implementar ambos procesos		Informe	Dir. RR. HH.			

No	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Recursos	Indicador	Responsable	Avance		
47	Actualizar las Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos para incorporar estos criterios	actualizar los procedimientos de recursos humanos	Procedimientos de recursos humanos actualizados y aplicables	1- Analizar Politicas y Procedimientos actuales.		Informe de análisis	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				2- Identificar brechas.		Informe	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				3- Mejorar Procesos.		Infomre	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
49	Actualizar Manuales de Procedimientos de Recursos Humanos.	actualizar los procedimientos de recursos humanos	Procedimientos de recursos humanos actualizados y aplicables	1- Documentar procedimiento, de Evaluación de Desempeño por Competencia.		Procedimiento Documentado	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				2- Documentar proceso de capacitación y desarrollo.		Procedimiento documentado	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				3- Implementar ambos procesos.		Informe	Dir. RR. HH.			
50	Implementar Programa de Reconocimiento. Definir políticas de remuneración basado en desempeño.	Reconocer a los colaboradores de la institución.	Motivar y reconocer el desempeño de los colaboradores de la institución	1- Definir valores a reconocer.	RD$400,000.00	Listado de Valores definidos	Dir. RR. HH.			
				2- Elaborar Programa		Programa de reconocimiento elaborado	Dir. RR. HH.			
				3- Presentar al MAE para aprobación.		Programa de reconocimiento aprobado	Dir. RR. HH.			
				4- Socializar programa		Lista de asistencia	Dir. RR. HH.			
				5- Implementar Programa		Reconocimientos	Dir. RR. HH.			
51	Concluir documentación de los Procedimientos de Recursos Humanos.	Documentar los procedimientos de recursos humanos	Documentar los procedimientos de recursos humanos	1- Documentar procedimiento, de Evaluación de Desempeño por Competencia.		Procedimientos documentados	Dir. RR. HH.			
				2- Documentar proceso de capacitación y desarrollo		Procesos documentados	Dir. RR. HH.			
				3- Implementar ambos procesos.		Informe de Implementación	Dir. RR. HH.			

No	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Recursos	Indicador	Responsable	Avance		
54	Hacer un levantamiento sobre manejo de herramientas tecnológicas de los colaboradores para hacer plan de capacitación.	Actualizar los acuerdos de desempeño	Ajustar los acuerdos de desempeño a las competencias y capacidades de los colaboradores	1- Revisar Acuerdo de desempeño 2018.		Informe	Dir. RR. HH.			
				2- Evaluar necesidade de actualización conforme logrado.		Informe	Dir. RR. HH.			
				3- Formular nuevos acuerdos / Incrementar nivel de logros.		Nuevos acuerdos formualdos	Dir. RR. HH.			
				4- Revisar Estructura y elaborar propuesta de actualización.		Propuesta nueva estructura	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				5- Obtener aprobación de estructura propuesta.		Propuesta nueva estructura aprobada	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				6- Revisar manual de procedimientos		Manual revisado	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				7- Redactar manual.		Manual	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				8- Presentar MAE para aprobación.		Manual Aprobado	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				9- Analizar Diccionario General de competencia.		Diccionario analizado	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				10- Identificar acciones para el fortalecimiento de las competencias.		Informe	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				11- Elaborar Manual.		Manual de competencias elaborado	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				12- Presentar a alta gerencia para aprobación.		Manual de competencias aprobado	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
64	Implementar Buzón de Quejas y Sugerencias. Implementación de Encuesta de Satisfación para clientes internos y externos.	Instalar buzones de sugerencias y aplicar encuestas de persepción de la calidad de los servicios internos y externos.	Coonocer el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios de los servicios de la institución	1- Elaborar Formularios.		Formularios elaborados	Dir. PyD			
				2- Obtener aprobación de alta Gerencia.		Formularios y Procedimientos aprobados	Dir. PyD			
				3- Socializar procedimientos de Gestión de Satisfacción del Cliente.		Lista de asistencia	Dir. PyD			
				4- Implementar instrumentos		Informe	Dir. PyD			

No	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Recursos	Indicador	Responsable	Avance		
66	Elaborar SISTAP e implementarlo.	Implementación del SISTAP	Implementar el SISTAP	1. Revisar evaluacion de ARL para establecer linea base.		Informe	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				2. Revisar normativa.		Informe de revisión	Dir. RR. HH.			
				3. Revisar las instalaciones y procesos de mantenimiento para identificar areas de mejoras.		Informe de levantamiento	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				4. Analizar linea base y oportunidades de mejoras.		Informe	Dir. RR. HH.			
				5. Definir aspectos a considerar en el sistema.		Informe	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				6 Elaborar mnual. Presentar al MAE para aprobacion.		Manual elaborado	Dir. PyD			
				7. Socializarlo.		Listado de Asistencia	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
69	Conformar Equipos Deportes. Identificar y firmar acuerdos con instituciones para el desarrollo de actividades deportivas. Implementar Programa de Reconocimiento a los Colaboradores.	fomento de las actividades recreativas	fomentar la realización de actividades culturales, sociales, deportivas, etc., entre los colaboradores de la institución	1- Desarrollar campaña de captación.	RD$500,000.00	Informe de captación	Dir. RR. HH.			
				2- Firmar acuerdos con clubes para realización de los deportes.		Acuerdos firmados	Dir. RR. HH. Y MAE			
				3- Contratar Entrenadores.		entrenadores nombrados	Dir. RR. HH.			
75	Establecer Políticas para incorporar este criterio en proceso de compra.	fortalecer los procesos de compras y contrataciones de la institución	fortalecer procedimeintos de compras y contrataciones	Documentar Proceso de Compras		Procesos documentados	Dir. PyD			
77	Mantener Contratos. Evaluar nuevos potenciales clientes para formalizar acuerdos.	Formar nuevos acuerdos para ampliar el impacto de las actividades de la institución	Ampliar el impacto de las actividades de la institución por medio de nuevos acuerdos con poteciales ciudadanos/clientes	1- Exponer nuevas formas de negocios y productos.		Nuevos productos o formas de negocio	Dir. Comercial			
				2- Investigar Mercado potencial.		Estudio de mercado	Dir. Comercial			
				3- Fortalecer relaciones con clientes actuales.		Contratos y acuerdos	Dir. Comercial			
				4- Revisar criterios de relación Comercial.		Contratos y acuerdos	Dir. Comercial			

No	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Recursos	Indicador	Responsable	Avance		
79, 80	Elaborar y publicar Carta Compromiso al Ciudadano.	elaborar y publicar la Carta Compromiso al Ciudadano	Incluir a los ciudadanos clientes en las actividades de la institución	1- Identificar servicio Institucionales.		Servicios Identificados	Dir. PyD			
				2- Definir atributos de calidad a comprometer.		Informe de Medición	Dir. PyD			
				3- Revisar guia de elaboración para Carta Compromiso al Ciudadano.		Comunicación	Dir. PyD			
				4- Elaborar Carta Compromiso al Ciudadano.		Sencibilización	Dir. PyD			
				5- Solicitar al MAP revisión y aprobación.		Correo Electrónico	Dir. PyD			
81	Encuesta de Satisfacción a los clientes con contratos firmados y a los usuarios del programa de asistencia social.	Aplicación de las enciuestas de satisfacción del ciudadano/cliente	Conocer como evoluciona el comportamiento de los ciudadanos/clientes respecto a los servicios de la institución	1. Identificar público al que se va aplicar.		Identificación de Servicios	Dir. PyD			
				2. Aplicar encuesta y analizar resultados.		Tabulación y Análisis	Dir. PyD			
				3. Presentar informe		informe	Dir. PyD			
				4. Formular propuestas de mejora.		Plan de Mejora	Dir. PyD			
86	Fortalecer Recursos Tecnológicos.	fortalecimienot de las tecnologías de la información	Desarrollar un sistema para gestionar las informaciones de manera eficiente	1- Evaluar infraestructura Vigente.		Informe de evaluación	Dir. TIC			
				2- Formular propuesta de Mejora DTIC.		Plan de Mejora tecnología	Dir. TIC			
				3- Presentar MAE propuesta de mejora.		Plan de mejora aprobado	Dir. TIC			
				4- Establecer plan de trabajo.		Cronograma de implementación	Dir. TIC			
90	Implementar Acuerdo de Confidencialidad a ser firmado por todos los empleados	implementación de acuerdos de conficencialidad	Garantizar la integridad de la información de la institución	1- Diseñar acuerdo.		Acuerdo deseñado	Dir. RR. HH.			
				2- Obtener Aprobación.		Acuerdo de confidencialidad aprobado	Dir. RR. HH.			
				3- Implementar Acuerdo.		Acuerdo implementado	Dir. RR. HH.			
92	Definir mecanismos de medición con OPTIC.	medición de la relación costo efectividad de las tecnologías utilizadas en la institución	Evaluar la relación costo efectividad de las tecnologías utilizadas en la institución	Seguir con los cumplimientos de las Nortics		Nivel de cumplimiento de los requerimientos NORTIC	Dir. PyD y Dir. TIC			
97	Realizar un estudio de distribución y acceso a espacios físicos. Fortalecer procesos de articulación entre unidades en diferentes espacios.	Redistrvibuir el espacio físico de la institución	Eficientizar el uso del espacio físico	1- Hacer inventario de diferentes áreas.		Levantamiento realizado	Dir. PyD y Dir. Adm.			
				2- Identificar areas de mejoras y posibles reubicaciones.		Informe	Dir. Adm.			
				3- Formular propuestas.		Plan de mejora	Dir. Adm.			
				4- Presentar a MAE para Aprobación.		Plan de mejora aprobado	Dir. PyD y Dir. Adm.			

No	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Recursos	Indicador	Responsable	Avance		
98	Estudio de espacios físico para formular sugerencias de reorganigrama de espacio.	Redistrvibuir el espacio físico de la institución	Eficientizar el uso del espacio físico	1- Hacer inventario de diferentes áreas.		Levantamiento realizado	Dir. PyD y Dir. Adm.			
				2- Identificar areas de mejoras y posibles reubicaciones.		Informe	Dir. Adm.			
				3- Formular propuestas.		Plan de mejora	Dir. Adm.			
				4- Presentar a MAE para Aprobación.		Plan de mejora aprobado	Dir. PyD y Dir. Adm.			
99	Elaborar Plan de Mantenimiento, Planta Física.	Redistrvibuir el espacio físico de la institución	Eficientizar el uso del espacio físico	1- Hacer inventario de diferentes áreas.		Levantamiento realizado	Dir. PyD y Dir. Adm.			
				2- Identificar areas de mejoras y posibles reubicaciones.		Informe	Dir. Adm.			
				3- Formular propuestas.		Plan de mejora	Dir. Adm.			
				4- Presentar a MAE para Aprobación.		Plan de mejora aprobado	Dir. PyD y Dir. Adm.			
100,101	Estudio de Espacio Físico.	Redistrvibuir el espacio físico de la institución	Eficientizar el uso del espacio físico	1- Hacer inventario de diferentes áreas.		Levantamiento realizado	Dir. PyD y Dir. Adm.			
				2- Identificar areas de mejoras y posibles reubicaciones.		Informe	Dir. Adm.			
				3- Formular propuestas.		Plan de mejora	Dir. Adm.			
				4- Presentar a MAE para Aprobación.		Plan de mejora aprobado	Dir. PyD y Dir. Adm.			
102	Concluir Manual de Políticas y Procedimientos.	Fortalecer la gestión de los activos	Realizar una gestión eficiente de los activos de la institución	1. Levantamiento de las areas faltantes.		Levantamiento realizado	Dir. PyD			
				2. Revision y analisis de informacion levantada.		Informe	Dir. PyD			
				3. Definicion de politicas.		Políticas definidas	Dir. PyD			
				4. Documentacion de procedimiento.		Procedimientos documentados	Dir. PyD			
				5. Validacion de procedimiento con las areas responsables.		procedimientos validados	Dir. PyD			
				6. Presentacion a la MAE para aprobacion.		Procedimientos aprobados	Dir. PyD			
				7. Socializacion e implementacion.		Listado de Asistencia	Dir. PyD			
103	Actualizar Mapa de Proceso.	Actualizar el Mapa de Procesos de la Institución	Actualizar el Mapa de Procesos	1. Analizar Mapa de Proceso actual.		Mapa Actualizado	Dir. PyD			
				2. Elaborar propuesta		Propuesta nuevo Mapa de Procesos	Dir. PyD			
				3. Enviar al MAP para revision y aprobacion.		Correo Electrónico	Dir. PyD			
				4. Realizar ajustes.		Correo Electrónico	Dir. PyD			
				5. Publicar Mapa de Proceso aprobado.		Publicaciones y presentaciones	Dir. PyD			

No	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Recursos	Indicador	Responsable	Avance		
104	Culminar el Manual de Políticas y Procedimientos.	Documentar los procesos y procedimientos de la institución	Garantizar el conocimiento de los procesos a los dueños de estos	1. Levantamiento de las areas faltantes.		Levantamiento realizado	Dir. PyD			
				2. Revision y analisis de informacion levantada.		Informe	Dir. PyD			
				3. Definicion de politicas.		Políticas definidas	Dir. PyD			
				4. Documentacion de procedimiento.		Procedimientos documentados	Dir. PyD			
				5. Validacion de procedimiento con las areas responsables.		procedimientos validados	Dir. PyD			
				6. Presentacion a la MAE para aprobacion.		Procedimientos aprobados	Dir. PyD			
				7. Socializacion e implementacion.		Listado de Asistencia	Dir. PyD			
105	Culminar el Manual de Políticas y Procedimientos.	Analizar los procesos e identificar los risgos y factores críticos de éxito	Identificar los riesgos y factores críticos de éxito de los procesos	1. Levantamiento de las areas faltantes.		Levantamiento realizado	Dir. PyD			
				2. Revision y analisis de informacion levantada.		Informe	Dir. PyD			
				3. Definicion de politicas.		Políticas definidas	Dir. PyD			
				4. Documentacion de procedimiento.		Procedimientos documentados	Dir. PyD			
				5. Validacion de procedimiento con las areas responsables.		procedimientos validados	Dir. PyD			
				6. Presentacion a la MAE para aprobacion.		Procedimientos aprobados	Dir. PyD			
				7. Socializacion e implementacion.		Listado de Asistencia	Dir. PyD			
108	Evaluar mecanismos de accesibilidad Institucional,	Mejorar la accesibilidad	Identificar el nivel de accesibilidad que tienen los ciudadanos clientes a la institución	Concluir Formulación Carta Compromiso		Carta validada	Dir. PyD			
109	Implementar Encuesta de Satisfacciónde clientes externos e internos. Implementar Buzón de Sugerencia.	Realizar mediciones	Medir la percepción que se tiene de la reputación e imagen de la institución	1- Documentar procedimientos de Gestión de estos instrumentos.		Políticas y Procedimientos de Gestión de la Satisfacción Ciudadana	Dir. PyD			
				2- Presentar al MAE para aprobación.		Políticas y procedimientos aprobados	Dir. PyD			
				3- Socializar instrumentos.		Listado de Asistencia	Dir. PyD			
110	Realizar anualmente Encuesta de Satisfaccion Ciudadana.	Realizar encuestas de satisfacción	Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos	1- Documentar procedimientos de Gestión de este instrumento conforme Resolucion del MAP.		Informe	Dir. PyD			

No	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Recursos	Indicador	Responsable	Avance		
112	Implementar Plan de Mejora Institucional.	Implementación de Mejoras sugeridas	Implementar las sugerencias recibidas	1. Realizar evaluacion de la gestion institucional.		Informe	Dir. PyD			
				2. Definir actividades para corregir/mitigar oportunidades de mejora identidicadas.		Plan de Mejora	Dir. PyD			
				3. Establecer calendario y responsables de cada actividad.		Cronograma	Dir. PyD			
				4. Identificar las actividades que requieren asignacion de recursos para ejecucion.		Recursos identificados	Dir. PyD			
				5. Establecer mecanismos de medicion del Plan.		informe trimestral de seguimiento	Dir. PyD			
				6. Presentar informes de resultados.		informe trimestral de seguimiento	Dir. PyD			
117	Definir Políticas y Procedimientos para Gestión de Quejas.	Definir e implementar políticas y procedimientos de gestión de quejas y sugerencias	Definir una eficiente gestión de las quejas y sugerencias	1- Identificar medios disponibles para la gestión de quejas.		Medios identificados	Dir. PyD			
				2- Definir politicas del proceso.		Políticas y Procedimientos de Gestión de la Satisfacción Ciudadana	Dir. PyD			
				3- Documentar procedimiento.		Políticas y procedimientos documentados	Dir. PyD			
				4- Presentar a MAE para aprobación.		Políticas y procedimientos aprobados	Dir. PyD			
121	Concluir Manual de Políticas y Procedimientos.	Confección de los manuales de políticas y procedimientos	Documentar las políticas y procedimientos de la institución	1. Levantamiento de las areas faltantes.		Levantamiento realizado	Dir. PyD			
				2. Revision y analisis de informacion levantada.		Informe	Dir. PyD			
				3. Definicion de politicas.		Políticas definidas	Dir. PyD			
				4. Documentacion de procedimiento.		Procedimientos documentados	Dir. PyD			
				5. Validacion de procedimiento con las areas responsables.		procedimientos validados	Dir. PyD			
				6. Presentacion a la MAE para aprobacion.		Procedimientos aprobados	Dir. PyD			
				7. Socializacion e implementacion.		Listado de Asistencia	Dir. PyD			

No	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Recursos	Indicador	Responsable	Avance		
125	Actualizar Políticas de Gestión Humana.	Actualización de las políticas de gestión humana	Fortalecer y actualizar la gestión humana	1- Analizar Politicas y Procedimientos actuales.		Análisis realizado	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				2- Identificar brechas.		Informe	Dir. RR. HH.			
				3- Mejorar Procesos.		Mejoras Implementadas	Dir. RR. HH.			
126	Crear Equipos de Deportes.	fomento de las actividades sociales y culturales internas	Fortalecer las actividades sociales y culturales internas	1- Desarrollar campaña de captacion.	RD$500,000.00	Informe de captación	Dir. RR. HH.			
				2- Firmar acuerdos con clubes para realización de los deportes.		Acuerdos firmados	Dir. RR. HH. Y MAE			
				3- Contratar Entrenadores.		entrenadores nombrados	Dir. RR. HH.			
127	Estudio de Espacio Físico.	identificar la disposición del espacio físico y el ambiente laboral de la institución	Realizar estudio del espacio físico de la institución	1- Hacer inventario de diferentes áreas.		Levantamiento realizado	Dir. PyD y Dir. Adm.			
				2- Identificar areas de mejoras y posibles reubicaciones.		Informe	Dir. Adm.			
				3- Formular propuestas.		Plan de mejora	Dir. Adm.			
				4- Presentar a MAE para Aprobación.		Plan de mejora aprobado	Dir. PyD y Dir. Adm.			
137	Aplicar Encuesta de Satisfaccion Ciudadadna para identificar las expectativas de los diferentes grupos de interés.	Identificar las expectativas y satisfacción ciudadana	Aplicar la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana	1. Identificar público al que se va aplicar.		Identificación de Servicios	Dir. PyD			
				2. Aplicar encuesta y analizar resultados.		Tabulación y Análisis	Dir. PyD			
				3. Presentar informe		informe	Dir. PyD			
				4. Formular propuestas de mejora.		Plan de Mejora	Dir. PyD			
139	Elaboración del SISTAP Institucional.	Implementación del SISTAP	Implementar el SISTAP	1. Revisar evaluacion de ARL para establecer linea base.		Informe	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				2. Revisar normativa.		Informe de revisión	Dir. RR. HH.			
				3. Revisar las instalaciones y procesos de mantenimiento para identificar areas de mejoras.		Informe de levantamiento	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				4. Analizar linea base y oportunidades de mejoras.		Informe	Dir. RR. HH.			
				5. Definir aspectos a considerar en el sistema.		Informe	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
				6 Elaborar mnual. Presentar al MAE para aprobacion.		Manual elaborado	Dir. PyD			
				7. Socializarlo.		Listado de Asistencia	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			