

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable Ejecución	Indicador de logro	Responsable de seguimiento	
							Inicio	Fin					
1	1	1.2	No se evidencia la integración de áreas funcionales del Ministerio como RD VIAL y Asistencia y Protección Vial en la Certificación ISO 9001:2015	Obtener la certificación de la Norma ISO 9001:2015 para los servicios y funciones en los que tenemos contactos externos.	Garantizar la documentación y estandarización de nuestros procesos de servicios para incrementar la satisfacción de nuestros usuarios.	Desarrollar Documentación de Procesos sustantivos y que tienen contacto con la ciudadanía	2/1/21	30/3/21	Recursos Financieros	Planificación y Desarrollo	100% Areas de Alcance certificadas en ISO 9001:2015	Comité de Calidad	
						Aplicar Auditorias Internas	1/4/21	30/4/21					
						Realizar Certificación	1/5/21	30/6/21					
2	1	1.3	No se evidencia documentación de un procedimiento que valide y asegure que los Colaboradores disponen de las herramientas necesarias para el desempeño, en términos de los avances de los sistemas informáticos disponibles y las condiciones de iluminación, clima laboral y espacio físico.	Establecer medidas que incentiven el buen desempeño del recurso humano de asistencia vial, para que se sientan identificados con el trabajo que realizan, se sientan motivados y puedan realizar un superesfuerzo para suplir las necesidades, aumentando el patrullaje y realizando las labores médicas con esmero, dedicación y empeño.	Optimizar los recursos humanos para cubrir las necesidades de servicios al ciudadano.	Velar por el bienestar de los subordinados, estableciendo una relación de interés mutuo entre ellos y los mandos superiores inmediatos, así como con lo escalones superiores	1/1/21	31/12/21	Recursos Financieros	Asistencia y Protección Vial	Porcentaje de mejoras en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	Comité de Calidad	
						Establecer un sistema de incentivo por desempeño en las funciones realizadas, donde se premie el personal que más se ha destacado durante las asistencias a la ciudadanía	1/1/21	31/12/21					
						Gestionar medicamentos para el personal	1/1/21	1/2/21					
						Gestionar y proporcionar materiales de protección contra el COVID-19, para el personal de los programas de asistencias viales	1/1/21	1/2/21					
						Dar facilidades al personal para que el acceso a sus residencias no sea traumático, proporcionando transporte para llevar al personal cerca de los lugares donde viven	1/1/21	31/12/21					
						Verificar con los encargados departamentales las necesidades perentorias del personal bajo su mando.	1/1/21	1/3/21					
3	1	1.4	No se evidencia encuentros periódicos con representantes de los grupos de interés. No se evidencia un nuevo análisis de las necesidades de los grupos de interés. No se evidencia un área o Comité que asegure el logro de las relaciones con las autoridades políticas y grupos de interés.	Crear los grupos de consulta integrando los directores que tienen contacto directo con representantes de las partes interesadas externas.	Asegurar una comunicación de doble vía con los diferentes grupos de interés para conocer sus expectativas y necesidades e integrarlas a los planes y estrategias institucionales.	Creación de Comité que asegure el logro de las relaciones con las autoridades políticas y grupos de interés.	1/1/21	31/1/21	Recursos Financieros, Recursos Humanos.	Planificación y Desarrollo	Reuniones de Comité y Sesiones de Consulta realizadas	Comité de Calidad	
						Identificar representantes las diferentes partes interesadas externas y crear los grupos de consulta	1/2/21	28/2/21					
						Celebrar las sesiones anuales de consulta	1/3/21	30/4/21					
4	2	2.4	No se evidencia capacitación a nuevas autoridades del MOPC en SISPME y continuidad del Modelo Estadístico.	Elaborar Modelo Estadístico del Sector Construcción en el que se integren y recopilen las informaciones relevantes asociadas al sector o que influyen en el mismo.	Garantizar que se cuenta con toda la información requerida por la institución y por el sector de la construcción para la toma de decisiones, a través de una adecuada gestión de la información que permita generar históricos de resultados y de	Actualizar Directorio de Productores	1/2/21	28/2/21	Recursos Financieros, Recursos Humanos.	Planificación y Desarrollo	Boletín Estadístico publicado	Comité de Calidad	
						Implementación Perfiles de Mejoras Estadísticas	1/1/21	31/12/21		Áreas con mejoras identificadas			Planificación y Desarrollo
						Definir Operaciones Estadísticas	1/3/21	31/7/21		Planificación y Desarrollo			Comité de Calidad
						Elaborar y Publicar Boletín Estadístico MOPC	1/12/21	31/12/21		Planificación y Desarrollo			Comité de Calidad
5	3	3.3	No se evidencian comunicaciones internas sobre el Manual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, SISTAP /MOPC.	Implementar las medidas de seguridad en el trabajo, contenidas en el Manual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, SISTAP /MOPC, para garantizar la salud y seguridad laboral.	Optimizar las condiciones ambientales de seguridad en el trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Comunicaciones internas a través de los diferentes medios de difusión.	1/6/21	30/9/21	Recursos Financieros	Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Emergencias y Desastres	Registro de Participantes, comunicados digitales, correos, Ruta de evacuación, punto de encuentro	Comité de Calidad	
						Charlas de sensibilización dirigidas a todo el personal sobre importancia de la salud y la seguridad en el trabajo	1/7/21	31/12/20					
						Mantener los extinguidores habiles para su uso	1/2/21	31/3/21					
						Realizar señalización de la Ruta de Evacuación	1/2/21	30/4/20					
						Definir el Punto de Encuentro, en caso de sismo.	1/4/21	31/5/21					

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable Ejecución	Indicador de logro	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
6	3	3.3	No se ha logrado una partida presupuestaria para la implementación del Plan de Beneficios e Incentivos para los Colaboradores.	Creación de Partida Presupuestaria para Plan de Beneficios e Incentivos para los Colaboradores	Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Gestionar con la Dirección Financiera la asignación de una partida presupuestaria para la ejecución del Plan.	1/3/21	31/8/21	Recursos Financieros	Dirección de Recursos Humanos	Oficios, correos, actas de reuniones, Acta de creación de Comité, criterios y escala, programación de reconocimientos.	Comité de Calidad
						Crear el Comité de Incentivos para evaluar a Colaboradores.	1/3/21	30/4/21				
						Establecer criterios y escala de incentivos para la aplicación.	1/5/21	31/5/21				
						Desarrollar actividades no monetarias de reconocimiento.	1/8/21	31/12/21				
7	4	4.2	No se evidencia una integración en el modelo de servicio institucional de encuestas recurrentes en los servicios al ciudadano, con reportes periódicos de los resultados de las mismas. No se evidencia un sistema de gestión y solución de quejas.	Creación de una sección de "Sistema de Gestión de Reclamaciones y quejas del MOPC".	Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como con-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y con-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Socializar con las diferentes direcciones los alcances de cada servicio para así establecer compromisos con los ciudadanos.	1/1/21	31/12/21	Recursos Financieros	Dirección de Coordinación de Servicios	Poner en ejecución el sistema de Gestión de Reclamación y Quejas del MOPC	Dirección de Coordinación de Servicios / Planificación y Desarrollo
						Utilizar matriz de respuestas en los diferentes canales de entrada de Reclamaciones y quejas.	1/1/21	31/12/21				
						Implementar un software de gestión de reclamaciones y quejas para fines de seguimiento de las mismas.	1/1/21	31/12/21				
8	4	4.2		Creación de la sección de Encuestas de satisfacción y métricas a cargo de la Dirección de Coordinación de Servicios.	Mejorar el modelo de servicios a través de encuestas recurrentes, con reportes periódicos de resultados.	Aumentar la frecuencia de las encuestas de satisfacción del ciudadano.	1/1/21	31/12/21	Recursos Financieros, Recursos Humanos.	Dirección de Coordinación de Servicios	Poner en ejecución sección de Encuestas de satisfacción y métricas a cargo de la Dirección de Coordinación de Servicios	Dirección de Coordinación de Servicios / Planificación y Desarrollo
						Socializar con las direcciones sobre la importancia de estandarizar y medir los servicios brindados.	1/1/21	31/12/21				
9	4	4.4	No se evidencian políticas de ciber-seguridad de la institución.	Creación y Actualización de las políticas de Ciber-Seguridad de la Institución.	Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	Levantamiento de los sistemas de Información, procesos y procedimientos que interactúan con la información dentro de la institución.	1/1/21	15/1/21	Recursos Financieros	Dirección de Tecnología de la Información	Porcentaje de mejoras y reducción de incidencias en la ciber-seguridad de los servicios.	Comité de Calidad
						Análisis y elaboración de las políticas de Ciber-Seguridad.	15/1/21	30/1/21				
						Capacitación y sensibilización a todos los empleados, contratistas y colaboradores acerca de estas políticas y sobre los riesgos de ciberseguridad.	30/1/21	30/3/21				
						Seguimiento, Actualización y Control de las Políticas de Ciber-Seguridad.	30/3/21	30/12/21				
10	4	4.4	No se evidencia capacitación de los colaboradores en los siguientes temas de Infraestructura: CCNA 200-120, CCNA Security, CCNA CCDA, CCNA Wireless, CCNA VOICE, CCNP	Impartir capacitaciones en Infraestructura y Desarrollo de software al personal correspondiente de Tecnología.	Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	Identificación y análisis de los procesos de infraestructura y desarrollo de software de cara a las mejores prácticas internacionales.	1/1/21	15/1/21	Recursos Financieros, Recursos Tecnológicos	Dirección General de Tecnología de la Información	Porcentaje de mejoras en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	Comité de Calidad
						Capacitación del personal.	15/1/21	30/3/21				
						Implementación y seguimiento de las mejores prácticas internacionales.	30/3/21	30/7/21				
						Actualización, Control y Gestión de procesos.	30/3/21	30/12/21				
11	4	4.6	No se evidencia continuidad del Plan de Mantenimiento Preventivo del Equipamiento Técnico del Ministerio ni del Master Plan de Planta Física.	Continuar el Plan de Recuperación y Rehabilitación de Espacios atendiendo a prioridades operativas o de riesgos y motivación de los recursos humanos.	Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	Obtener la aprobación de la Máxima Autoridad del MOPC, para la remodelación.	1/4/21	30/4/21	Recursos Financieros	Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Planta Física	Oficios, planos de diseño, horarios de trabajo	Comité de Calidad
						Participar en diseño y distribución de los espacios de la nueva estructura, acorde a las necesidades existentes, como cantidad de empleados, iluminación, salida de emergencia, entre otros.	1/5/21	31/5/21				
						Tomar medidas, para que el proceso de remodelación, no afecte el adecuado funcionamiento de las actividades de las direcciones.	1/7/21	31/12/21				

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable Ejecución	Indicador de logro	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
12	4	4.6	No se evidencia continuidad del Plan de Mantenimiento Preventivo del Equipamiento Técnico del Ministerio ni del Master Plan de Planta Física.	Optimizar los recursos de Asistencia y Protección Vial, priorizando aquellas áreas que, de acuerdo a las estadísticas son las más vulnerables en materia de accidentes de tránsito.	Eficientizar el trabajo y la planificación de las asistencias viales brindadas por el MOPC.	Determinar las necesidades de las áreas prioritarias de acuerdo con las estadísticas de novedades de asistencias viales, tales como: cambio de neumáticos, apoyo en mecánica con los talleres móviles, asistencia prehospitalaria y accidentes.	1/1/21	28/2/21	Recursos Financieros, Recursos Humanos.	Asistencia y Protección Vial	Nivel de satisfacción de la ciudadanía con el servicio brindado durante las asistencias viales	Comité de Calidad
						Reforzar los puntos vulnerables donde ocurren más accidentes, optimizando los recursos disponibles. (Ambulancias, talleres móviles, patrullas, camiones de extricación, personal y equipos).	1/1/21	31/12/21				
						Incrementar la supervisión de los tramos carreteros en las vías troncales.	1/1/21	31/12/21				
						Apoyar las aperturas del Sistema Nacional de Atención a Emergencias 911 de los nuevos tramos carreteros, con personal y equipo para brindar asistencia oportuna a requerimiento de la central de ese organismo.	1/1/21	31/12/21				
						Establecer un cronograma para el mantenimiento preventivo y mantener una supervisión constante de la ejecución de ese programa	1/1/21	31/12/21				
						Realizar auditorías periódicas para el reordenamiento de los recursos disponibles, de acuerdo a las necesidades	1/3/21	30/6/21				
13	4	4.6	No se evidencia implementación del SISVEM.	Implementar el modulo de gestión y despacho de combustible en la plataforma de SISVEM, Sistema Vehículos Maquinarias y Equipos, al cual denominaremos (SisVEMComb) en el MOPC	Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos	Reunión de socialización del Director General y el Enc. De Desarrollo DGET.	11/1/21	11/1/21	Recursos Financieros	Dirección de Equipos y Transporte	Sistema Implementado	Comité de mejora
						Realizar levantamiento en el area del despacho de combustible.	13/1/20	29/1/21				
						Verificar plataforma actual del despacho de combustible	1/2/21	5/2/21				
						Autorizar y elaborar nueva plataforma tecnológica para solicitud y despacho de combustible	7/2/21	30/3/21				
						Adquirir equipos de impresión térmica y scanneres	7/2/21	15/2/21				
						Socializar nueva plataforma a implementar	31/3/21	31/3/21				
						Puesta en marcha	31/3/21	15/4/21				
						Seguimiento y acciones de mejora	15/4/21	30/4/21				
14	5	5.1	No se evidencia documentación firmada y aprobada de todos los procesos sustantivos.	Documentar los procedimientos sustantivos que tienen contacto con la ciudadanía y las operaciones de soporte de Gestión Financiera y Gestión Humana.	Eficientizar los procesos de servicio, a través de su estandarización, identificación de oportunidades de mejora y definición de controles e indicadores de resultados.	Elaborar y Difundir Procedimientos Gestión Financiera	1/1/21	28/2/21	Recursos Humanos	Planificación y Desarrollo	100% Documentación Procedimientos Áreas de Alcance estipuladas	Comité de Calidad
						Elaborar y Difundir Procedimientos Gestión Humana	1/1/21	31/3/21				
						Elaborar y Difundir Procedimientos Sustantivos con contacto directa con la ciudadanía o críticos para la continuidad y calidad de las operaciones (Equipos y Transporte, Supervisión y Fiscalización, RD Vial, Servicios Técnicos de Edificaciones, Compras y Contrataciones)	1/1/21	31/3/21				