

## *Informe Final de Seguimiento al Plan de Mejora 2020*

Fecha de evaluación: 31 de Diciembre 2020

### **Introducción**

Es Plan de Mejora 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 que permita de manera paulatina y constante implementar las oportunidades de mejora identificadas.

Este informe tiene como objetivo evaluar de forma general el nivel de implementación del Plan de Mejora Institucional, teniendo en cuenta las actividades programadas para este año.

### **Resultados de la implementación del Plan de Mejoramiento Institucional**

Para la implementación de este Plan se consolidaron las mejoras identificadas por las áreas responsables y se les entregó dicho documento, con el objetivo de facilitar la 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 2020 son: Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Tecnología de la información y Comunicaciones, Dirección Administrativa, Dirección de Control Interno, Dirección Comercial, Dirección Jurídica y Dirección Financiera

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
50	8	04	38

El Ministerio de Administración Pública emitió la comunicación **013988** (DST-19-1259), de fecha 17 de diciembre de 2019, haciendo constar que la Lotería Nacional no aplica para la implementación del Programa Carta Compromiso al Ciudadano, por lo que los indicadores pertenecientes a dicho programa aparecen en gris y no son tomados en cuenta para el resumen.

**Conclusiones:**

- ✓ La Dirección de Planificación y Desarrollo, en coordinación con las áreas, puso en ejecución el Plan de Mejora 2020, básicamente con aquellas acciones que no implican presupuesto adicional al aprobado.
- ✓ Debido a las medidas adoptadas por el Poder Ejecutivo para combatir el impacto negativo provocado por la Pandemia del COVID – 19 y evitar más contagios, los avances en el Plan de Mejora no fueron significativos a partir del segundo trimestre del año 2020.
- ✓ El Comité de Calidad de la Lotería Nacional fue renovado en el mes de noviembre de este año.
- ✓ Durante el mes de noviembre fue realizada una nueva Autoevaluación CAF y se realizó un nuevo Plan de Mejora para ser aplicada durante el año 2021.

**Nota.** 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.



*Merlin Castillo*  
**Merlin Castillo**  
Directora de Planificación y Desarrollo

LOTERÍA NACIONAL  
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  
SANTO DOMINGO, R.D.

**Leyenda**

	Realizado
	En proceso
	No iniciada


**Informe de Implementación Plan de Acción CAF**  
 enero - diciembre 2020

No	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Recursos	Indicador	Responsable	Avance		
2	Al momento de actualizar el PEI o evaluar la pertinencia de incorporar cambios en el Pensamiento Estratégico Institucional.	PEI actualizado y alineado con los objetivos del Estado	Revisar y actualizar el PEI	1- Analizar entorno.		Informe del análisis	DPyD			
				2- Revisar Misión institucional.		informe de revisión de la misión	DPyD, DRH			
				3- Revisar encuestas aplicadas.		Informe de resultados	DPyD, DRH	2		
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 y DCI			
				6- Definir Plan de Implementación.		Plan aprobado	DCI			
5	La socialización del código de ética a personal nuevo ingreso. Establecer Plan de Capacitación en prevención de lavado de activo y narcotráfico, evasión fiscal, tráfico de influencia entre otros.	impulso del desarrollo y crecimiento de los colaboradores	Impulsar e desarrollo y desempeño profesional de los colaboradores	1- Definir temas a socializar.		Informe de Desarrollo de campaña	CEP, DRH			
				2- Establecer medio de socialización.		Informe de Desarrollo de campaña	CEP, DRH			
				3- Desarrollar campaña.		Informe de ejecución	CEP, DRH			
9	Presentar propuestas a la MAE Sistema de Calidad e implementar y obtener aprobación. Capacitar colaboradores en Sistema de Calidad.	Implementar y fortalecer la calidad en los procesos de la institución	Implementar un Sistema de Calidad adecuado para la institución, desarrollar a los colaboradores en la cultura de la calidad	1- Analizar diferentes sistemas de calidad.		Informe	DPyD			
				2- Presentar propuesta de sistema de calidad a implementar.		Informe con propuesta de calidad	DPyD			
				3- Obtener aprobación.		Propuesta aprobada	DPyD			
				4- Implementar sistema de calidad		Informe de Implementación	DPyD			
13	Crear programa de reconocimiento para mantener la innovación y mejora continua en los diferentes niveles de la organización.	Impulsar la cultura de innovación y mejora continua en la institución.	Fomentar en los colaboradores la innovación y mejora continua	1- Definir valores a reconocer.	RD\$400,000.00	Valores definidos	DPyD, DRH			
				2- Elaborar Programa		Programa elaborado	DRH			
				3- Presentar al MAE para aprobación.		Programa aprobado	DRH			
				4- Socializar programa		Formularios	DRH			
				5- Implementar Programa		Informe	DRH			



16	Implementar de nivel ejecución del POA. Anualmente hacer cronograma de acompañamiento a las áreas para formulación del POA.	Identificar el nivel de implementación del POA y formular de forma adecuada el POA institucional	Implementar una metodología para la formulación y seguimiento del POA	1- Definir metodología.		Metodología	DPyD			
				2- Implementar Metodología.		Metodología Implementada	DPyD			
				3- Presentación de Informe de Resultado.		Informe	DPyD			
17	Socializar el proceso de evaluación y retroalimentar a colaboradores sobre el resultado de la evaluación del desempeño.	Dar a conocer a los colaboradores el proceso y resultados de las evaluaciones de desempeño.	Fortalecer las debilidades arrojadas por los resultados de las evaluaciones del desempeño de los colaboradores	1- Establecer procedimiento para la socialización del resultado de las evaluaciones de desempeño.		Procedimiento documentado y aprobado	DPyD, DRH			
				2- Preparar informe sobre resultado de evaluaciones de desempeño.		Informe	DRH			
21	Implementar un Programa de Reconocimientos a Colaboradores.	Reconocer a los colaboradores de la institución.	Motivar y reconocer el desempeño de los colaboradores de la institución	1- Considerar recursos para implementación en formulación presupuestaria.		Informe	DPyD, DF, DRH			
				2- Socializar programa.		Formularios	DRH			
26	Definir modelo de gestión. Presentarlo a la gerencia para aprobación.	Identificar e implementar un modelo de gestión eficiente.	Establecer un modelo de gestión	1- Verificar mecanismos de comunicación institucional.		Informe	DPyD, DC			
				2- Formular propuesta de modelo de gestión.		Propuesta formulada	DPyD			
				3- Presentar a MAE para aprobación.		Propuesta aprobada	DPyD			
30	Implementar Boletín Estadístico Institucional.	Formular boletines estadísticos	Realizar análisis estadísticos de los servicios de la institución	1- Definir Areas a medir.		Informe	DPyD			
				2- Definir Variables de cada área.		Informe	DPyD			
				3- Elaborar instrumentos de medición.		Instrumentos elaborados	DPyD			
				4- Socializar instrumentos con áreas involucradas.		Formularios de socialización	DPyD			
				5- Recopilar variables y tabularlas		Instrumentos aplicados	DPyD			
				6- Elaborar Boletín Estadístico.		Boletín aprobado	DPyD			
				7- Publicar Boletín Estadístico elaborado.		Publicación	DPyD			
31	Implementar Informe de Gestión Institucional trimestral.	Implementar informes de gestión trimestrales	Conocer el avance en el cumplimiento de la planificación institucional	1- Definir modelo de informe.		Modelo definido	DPyD			
				2- Presentar a MAE para aprobación.		Modelo aprobado	DPyD			
				3- Socializar con diferentes áreas.		Formularios de socialización	DPyD			
36	Diseñar un Programa de Responsabilidad Social.	Implementar un programa de responsabilidad social	Diseñar y aplicar programa de responsabilidad social	1- Identificar sector a apoyar.	RD\$500,000.00	Informe	DPyD, DRH			
				2- Definir actividades.		informe	DPyD, DRH			
				3- Elaborar Cronograma de actividades		Cronograma Aprobado	DPyD, DRH			
40	Socializar en los colaboradores los cambios e innovaciones a realizar.	Implementar políticas de comunicación	Comunicar eficazmente los cambios e innovaciones realizadas	1- Establecer como política que los cambios e innovaciones deben socializarse.		Políticas y procedimientos de comunicación	Dir. PyD y Dir. RR. HH.			
	Informe trimestral de nivel ejecución de POA. Informe	Formular y emitir	Implementar informes trimestrales de avances de	1- Definir modelos de Informes		Modelo definido	DPyD			

41	trimestral de implementación de Plan de Mejora. Informe trimestral de Encuestas y Buzón de	Formular y emitir informes trimestrales	trimestrales de avance de POA, Plan de Mejora y Encuestas	2- Socializar con las area de modelo de informe 3- Implementar informe.		Formularios de socialización Informes	DPyD DPyD			
46	Implementar proceso de Detención de necesidades de Recursos Humanos.	Detectar las necesidades de recursos humanos en la institución	conocer e identificar las necesidades de recursos humanos en la institución	1- Documentar procedimiento, de Evaluación de Desempeño por Competencia. 2- Documentar proceso de capacitación y desarrollo. 3- Implementar ambos procesos		Procedimiento Documentado Procedimiento documentado Informe	Dir. PyD y Dir. RR. HH. Dir. PyD y Dir. RR. HH. Dir. RR. HH.			
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 Políticas y Procedimientos actuales. 2- Identificar brechas. 3- Mejorar Procesos.		Informe de análisis Informe Infomre	Dir. PyD y Dir. RR. HH. Dir. PyD y Dir. RR. HH. 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. 2- Documentar proceso de capacitación y desarrollo. 3- Implementar ambos procesos.		Procedimiento Documentado Procedimiento documentado Informe	Dir. PyD y Dir. RR. HH. Dir. PyD y Dir. RR. HH. 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. 2- Elaborar Programa 3- Presentar al MAE para aprobación. 4- Socializar programa 5- Implementar Programa	RD\$400,000.00	Listado de Valores definidos Programa de reconocimiento elaborado Programa de reconocimiento aprobado Lista de asistencia Reconocimientos	Dir. RR. HH. Dir. RR. HH. Dir. RR. HH. Dir. RR. HH. 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. 2- Documentar proceso de capacitación y desarrollo 3- Implementar ambos procesos.		Procedimientos documentados Procesos documentados Informe de Implementación	Dir. RR. HH. Dir. RR. HH. Dir. RR. HH.			
53	Aplicar reglamento de Reclutamiento y Selección.	Aplicar la reglamentación de reclutamiento y selección	Ajustar el proceso de reclutamiento y selección a los reglamentos vigentes	1. Hacer inventario de vacantes. 2. Establecer cronograma de contratacion de vacantes 3. implementar reglamento		Informe Cronograma Aprobado Informe de Implementación	DRH DRH DRH			
				1- Revisar Acuerdo de desempeño 2018.		Informe	Dir. RR. HH.			

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	2- Evaluar necesidad de actualización conforme logrado.	Informe	Dir. RR. HH.			
				3- Formular nuevos acuerdos / Incrementar nivel de logros.	Nuevos acuerdos formuados	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.			
				57	Implementar Diccionario de Competencias.	Crear el diccionario de competencias de la institución	Aplicar el Diccionario de competencias	1- Socializar Manual.	Formularios de socialización
2- Comparar a cada persona en el uso del mismo.	Informe	DRH							
61	Diseñar instrumentos de Medición de Impacto de las Capacitaciones.	identificar el impacto de las capacitaciones	Identificar el impacto de las capacitaciones en los colaboradores y la institución	1- Identificar criterios a evaluar.	Informe	DRH			
				2- Determinar ponderación de cada criterio.	Informe	DRH			
				3- Definir políticas de evaluación.	Políticas definidas	DPyD, DRH			
				4- Elaborar Instrumentos.	Instrumentos aprobados	DPyD, DRH			
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.	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.			
				1- Hacer Inventario de contratos.	Informe	DJR, Dir. Com			

70	Revisar y renovar acuerdos que estén vencidos.	Renovación y revalidación de los acuerdos con otras organizaciones	Fortalecer las actividades de la institución	2- Identificar contratos vencidos y evaluar pertenencia de renovación.	Informe	DJR, Dir. Com			
				3- Gestionar Renovación.	Informe	DJR, Dir. Com			
71	Estructurar Plan de responsabilidad Social a partir de los Planes Sociales ya existentes.	Estructuración de un plan de responsabilidad social	Vincular los planes sociales con el Plan de responsabilidad social de la Institución	1- Identificar áreas que se quieran apoyar.	Informe	DPyD, DRH, Dir. Com			
				2- Evaluar Vinculación de planes de asistencia actuar. en el concepto de responsabilidad social.	Informe de resultados de la evaluación	DPyD, DRH, Dir. Com			
				3- Formular Plan.	Plan aprobado	DPyD, DRH, Dir. Com			
72	Ampliar acuerdos con instituciones como Infotep y otras que trabajen temas vinculantes.	Ampliación de los acuerdos de la institución con otras organizaciones	Aumentar el impacto de los acuerdos de la institución con otras organizaciones	1- Identificar Instituciones.	Informe	DRH, DJR			
				2- Gestionar acercamientos para formular acuerdos.	Acuerdos Formulados	DRH, DJR			
				3- Formalizar acuerdos.	Acuerdos formalizados	DRH, DJR			
76	Revisar información publicada en Pagina Web; estructura, manual de funciones, servicios, envío de acción a los servicios ect. Para completar información.	Revisión de las informaciones institucionales publicadas	Mantener actualizada la información de la institución	1- Evaluar nuevas informaciones y Publicar	Informe	DPyD, DTIC			
				2- Establecer nuevos mecanismo de contrato.	Mecanismos de contacto establecidos	DPyD, DTIC			
84	Elaborar Informe de Medición, Ejecución Presupuestaria POA y PEI.	Planificar y controlar los costos y el desempeño de los planes	Introducir un sistema de control presupuestario y de costos	1- Implementar Indicadores de gestión en los POA's	Indicadores	DPyD, DF			
				2- Realizar reuniones periódicas de rendición de cuentas	Lista de asistencia	DPyD			
				3- Medir el desempeño presupuestario a través de indicadores financieros	Informe	DPyD, DF			
86	Fortalecer Recursos Tecnológicos.	fortalecimiento 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			
87	Implementar sistemas automáticos que permitan el registro y gestión de información.	Automatización del registro y gestión de la información	Garantizar una eficiente gestión del uso y almacenamiento de la información	1- Revisar procesos para identificar oportunidades de automatización.	Informe de procesos identificados	DPyD, DTIC			
				2- Formular proyectos en coordinación con directores de procesos.	Proyectos formulados	DPyD, DTIC			
				3- Elaborar plan de trabajo.	Plan de Trabajo	DTIC			
90	Implementar Acuerdo de Confidencialidad a ser firmado por todos los empleados	implementación de acuerdos de confidencialidad	Garantizar la integridad de la información de la institución	1- Diseñar acuerdo.	Acuerdo diseñado	Dir. RR. HH.			
				2- Obtener Aprobación.	Acuerdo de confidencialidad aprobado	Dir. RR. HH.			

	todos los empleados	comunicación	institución		Acuerdo implementado	Dir. RR. HH.			
				3- Implementar Acuerdo.					
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			
94	Fortalecer Plataforma Tecnológica. Definir servicios que puedan ser automatizados.	Fortalecer y automatizar los servicios de la institución	Fortalecer la plataforma tecnológica institucional	1-Revisar procesos para identificar oportunidades de automatización.	Informe de procesos identificados	DPyD, DTIC			
				2- Formular proyectos en coordinación con directores de procesos.	Proyectos formulados	DPyD, DTIC			
				3- Elaborar plan de trabajo.	Plan de Trabajo	DTIC			
106	Definir Sistema de Calidad e Implementar.	Implementar sistema de calidad	Desarrollar Sistema de Calidad acorde a las necesidades de los ciudadanos/clientes	1. Indagar sobre diferentes sistemas de calidad.	Informe	DPyD			
				2. Presentar al Comité de Calidad propuesta de sistema a implementar para consensuar.	Minuta de reunión	DPyD			
				3. Presentar propuesta al MAE para aprobacion.	Propuesta aprobada	DPyD, Adm Gral.			
				4. Socializacion de Sistema de Calidad a implementar.	Formulario de socialización	DPyD			
				5. Capacitacion en el Sistema de Calidad.	Informe	DPyD, DRH			
				6. Implementacion del sistema.	Informe	DPyD			
107	Verificar informaciones publicadas en la Web y Evaluar pertinencia de publicar otras informaciones.	Evaluar y verificar las informaciones publicadas	Garantizar que la información publicada cumpla con las necesidades	1- Evaluar nuevas informaciones e Publicar.	Informe	DPyD, DTIC			
				2- Establecer nuevos mecanismo de contrato.	Mecanismos de contacto establecidos	DPyD, DTIC			
119	Elaborar Plan de Responsabilidad Social Institucional.	Elaboración de un plan de responsabilidad social	Implementar un plan de responsabilidad social	1- Identificar sector a apoyar.	Informe	DPyD, DRH			
				2- Definir activades.	informe	DPyD, DRH			
				3-Elaborar Cronograma/actividades.	Cronograma Aprobado	DPyD, DRH			
120	Definir Modelo de Gestión Institucional.	Identificación de modelo de gestión institucional	Identificar un modelo de gestión institucional	1- Verificar mecanismos de comunicación institucional.	Informe	DPyD, DC			
				2- Formular propuesta de modelo de gestión.	Propuesta formulada	DPyD			
				3-Presentar a MAE para aprobación.	Propuesta aprobada	DPyD			
123	Implementar Plan de Reconocimiento.	Implementación de un Plan de Reconocimiento	Implementar un plan de reconocimiento	1- Considerar recursos para implementación en formulación presupuestaria.	Informe	DPyD, DF, DRH			



				2- Socializar programa.		Formularios	DPyD, DRH			
124	Crear mecanismos que permitan el fomento de cambios e innovación.	Fomentar el cambio y la innovación en la institución	Fomentar el cambio y la innovación	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.			
126	Crear Equipos de Deportes.	fomento de las actividades sociales y culturales internas	Fortalecer las actividades sociales y culturales internas	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.			
129	Implementar otros indicadores vinculados a Gestión Humana.	Implementación de indicadores de gestión humana	Identificar indicadores de gestión mas adecuados	1- Identificar indicadores.		Informe	DPyD, DRH			
				2- Definir mecanismos de medición.		Procedimiento y metodología definidos	DPyD, DRH			
				3- Definir políticas de medición.		Políticas definidas	DPyD, DRH			
				4- Implementar		Informe	DPyD, DRH			
130	Implementar Encuesta de Clima y Encuesta de Satisfacción Interna.	Implementación de encuestas	Identificar el nivel de satisfacción interna y el clima organizacional	1. Realizar gestiones con el MAP para la aplicación de la encuesta suministrada por ellos		Informe	DRH			
131	Implementar Informe de Resultado, Evaluaciones de Desempeño.	Fortalecer el proceso de evaluación del desempeño	Implementar evaluaciones del desempeño	1- Establecer procedimiento para la socialización del resultado de las evaluaciones de desempeño.		Procedimientos	DRH			
				2- Preparar informe sobre resultado de evaluaciones de desempeño.		Informe	DRH			
132	Definir estrategias que fomente el uso de tecnología.	Fomento de las tecnologías en la institución	Fortalecer y fomentar el uso de las tecnologías	1- Identificar necesidades de nuevas tecnologías.		Informe	DTIC			
				2- Implementar Intranet y Outlook.		Informe de implementación	DTIC			
				3- Impartir talleres para uso de herramientas.		Lista de asistencia	DTIC			
133	Implementar Herramientas de Medición del Impacto de Capacitaciones.	medición del impacto de la capacitación	Identificar el impacto que tiene la capacitación	1- Definir criterios a Evaluar.		Informe	DRH			
				2- Diseñar Herramientas.		Herramientas de medición	DRH			
				3- Socializar herramienta a implementar.		Formularios de socialización	DRH			
	Incluir en Plan de Capacitación; servicio al cliente, atención	Mejorar el trato al	Capacitar a los	1- Identificar grupos a capacitar sobre estos temas.		Informe	DRH			

134	servicio al cliente, atención telefónica, calidad en el servicio, entre otros.	mejora el trato al ciudadano/cliente	colaboradores en el trato al ciudadano/cliente	2- Elaborar calendario de capacitación.		Calendario	DRH			
				3- Comunicar a superiores fechas de capacitación.		Comunicación remitida	DRH			
135	Implementar Programa de Reconocimiento.	Reconocer a los colaboradores de la institución.	Motivar y reconocer el desempeño de los colaboradores de la institución	1- Considerar recursos para implementación en formulación presupuestaria.		Informe	DPyD, DF, DRH			
				2- Socializar programa.		Formularios	DRH			
136	Elaborar e implementar Plan de Responsabilidad Social.	Implementar un programa de responsabilidad social	Diseñar y aplicar programa de responsabilidad social	1- Identificar sector a apoyar.		Informe	DPyD, DRH			
				2- Definir actividades.		informe	DPyD, DRH			
				3- Elaborar Cronograma de actividades		Cronograma Aprobado	DPyD, DRH			
138	Elaborar Plan de Responsabilidad Social	Elaboración de un plan de responsabilidad social	Implementar un plan de responsabilidad social	1- Identificar sector a apoyar.		Informe	DPyD, DRH			
				2- Definir actividades.		informe	DPyD, DRH			
				3-Elaborar Cronograma/actividades.		Cronograma Aprobado	DPyD, DRH			