

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador
							Inicio	Fin		
1	1- Liderazgo // 2- Estrategia y Planificación	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores // 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada. // 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	No se han realizado encuentros ni reuniones de socialización formal externa con los grupos de interés	Realizar reunión/es de socialización y revisión del PEI 2020-2024 para informar e involucrar a los grupos de interés	Socializar el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 con los grupos de interés definidos por la institución con la finalidad de involucrarlos en el proceso	1. Definir una fecha para la reunión de socialización // 2. Enviar comunicaciones y/o invitaciones a los grupos de interés // 3. Llevar a cabo la reunión de socialización con su respectiva lista de participantes.	T2-2021	T2-2021	1. Presentación PEI 2020-2024 y Marco Estratégico Institucional 2. Enlace Zoom	Número de reuniones con grupos de interés llevadas a cabo
				Socialización formal externa del marco estratégico de la institución	Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.					
2		1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No existe un plan de Gestión de Riesgos ni Sistema de Control Interno (NCI)	Elaboración de la Metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) // Establecer el sistema de Control de Interno	Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard").	1. Reunión con los responsables de los procesos // 2. Evaluación de riesgos en cada proceso // Definición de controles // 3. Elaboración de metodología de riesgos // 4. Aprobación de la metodología // 5. Socialización // 6. Implementación	T2-2021	T4-2021	Financieros y de personal	Porcentaje de elaboración de la Metodología VAR // Porcentaje de implementación del Sistema de Control Interno
3	1- Liderazgo // 5- Procesos	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores // 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua // 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	No se cuenta con una Política de Control Interno.	Elaboración de una Política de Control Interno	Contar con una política de control interno que nos permita mantener la estructura del Sistema de Control Interno del INM basado en el Modelo estándar de control Interno, gestión del riesgo y valores institucionales, por medio de la implementación de acciones, herramientas, instrumentos y mecanismos de prevención, monitoreo, verificación y evaluación de la gestión realizada en la Entidad, en conformidad con la normatividad aplicable	1- Reunión con el equipo de control interno // Definición de la política // 3- Aprobación por la máxima Dirección // 4- Socialización de la política de control Interno	T2-2021	T4-2021	Enlace Zoom	Porcentaje de avance en la definición de la política de Control Interno

4	1- Personas // 9- Resultados en las personas	3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar // 7.1. Mediciones de la percepción: Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales	No contamos con una Asociación de Servidores Públicos	Conformar la Asociación de servidores Públicos	Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora	1. Identificar los requisitos legales para conformar la asociación de servidores públicos // 2. Agotar procedimiento establecido por el Ministerio de Administración pública para conformar Asociaciones de Servidores Públicos	T3-2021	T4-2021	Personal	Porcentaje de avance en el proceso de conformación de la ASP
5	4- Alianzas y recursos // 9- Resultados clave de rendimiento	4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes. // 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.// 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	No se elaboran informes de costo-beneficio	Elaborar informes de costo- beneficios	Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	1. Definir procedimiento para la evaluación de informes de costo-beneficio // 2. Socializar procedimiento // 3. Implementar procedimiento	T2-2021	T2-2020	Personal	Numero de informes costo-beneficios emitidos

6	4- Alianzas y recursos // 5- Proceso	4.5. Gestionar la tecnología // 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	<p>No se cuenta con la certificación de las siguientes normas:</p> <p>Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano, NORTIC A4:2014</p> <p>Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano, NORTIC A5:2015</p> <p>Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano, NORTIC A6:2016</p> <p>Norma para la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano, NORTIC A7:2016</p>	Iniciar el proceso de certificación de las Normas NORTICs a las que apliquemos (A evaluar)	Contar con las normas NORTICs aplicables a la institución	<ol style="list-style-type: none"> Designación del personal. Solicitud formal de certificación. Estudiar y conocer las normativas a las que plaicamos Adecuación de infraestructura para cumplimiento. Conformar CAMWEB. Contactar Auditor OPTIC para presentar avances. Revision 1: Trabajando etapa final de revisión 1, Entrega a auditor para revisión 	T2-2021	T4-2021	<p>.- Recurso Humano: RAI, DTIC, DICOM, OPTIC (auditor).</p> <p>.- Desarrollador WEB contratado por INM para aplicar modificaciones solicitadas en revisión 1. (seguimiento avances mediante reuniones, correos y llamadas)</p>	
7	6- Resultados orientados a los ciudadanos / clientes	6.2. Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación	En el INM RD no están establecidos indicadores de género y de diversidad cultural y social.	Establecer indicadores de género y de diversidad cultural y social	Contar con indicadores que nos permitan garantizar el cumplimiento de la inclusividad de género y la diversidad social y cultural	<ol style="list-style-type: none"> Establecer indicadores // 2. Elaborar informes de resultados. 	T3-2021	T4-2021	Personal	*A establecer
8	7- Resultados en las personas	7.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de: Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión y Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo	No se han aplicado encuestas de percepción al personal	Elaboración de encuesta de percepción al personal	Conocer la percepción de los colaboradores para crear un ambiente de trabajo en el que las personas se sientan seguras y motivadas	<ol style="list-style-type: none"> Elaborar encuesta de satisfacción // 2- Aplicar a todo el personal // 3- Socializar resultados con la DE // 4- Tomar acciones según los resultados 	T2-2021	T4-2021	Personal	Numero de encuestas aplicadas al año
9		7.2. Mediciones del desempeño	No se ha aplicado una encuesta de medición de satisfacción de cara a quienes reciben nuestros servicios	Capacitar al personal en calidad y atención al usuario	Contar con un personal capacitado con mira a ofrecer una atención de calidad al ciudadano/cliente.	<ol style="list-style-type: none"> Identificar las áreas de mejora del personal que trabaja de cara al usuario // 2. Capacitar en esas áreas. // 3. Medir los resultados 	T2-2021	T3-2021	Financieros	Numero de capacitaciones/ actualizaciones de los conocimientos en servicio al cliente recibidas en el año
10	No se ha impartido un curso de atención al ciudadano y calidad en el servicio		Aplicar encuestas de satisfacción por servicio	valorar, a través de encuesta de satisfacción, si el ciudadano/cliente esta satisfecho con la atención que recibe de la organización	<ol style="list-style-type: none"> Elaborar encuesta de satisfacción para los ciudadanos/clientes // 2. Aplicar encuesta // 3. Medir los resultados 	T2-2021	T3-2021	Financieros	Numero de encuestas aplicadas al año // Numero de QS recibidas al año	

11			No existe una política de reconocimientos a las unidades por logros de objetivos, medibles con el POA	Crear una política de reconocimiento por logro de objetivos individual y de equipo	Contar con una política de reconocimiento por logro de objetivos individual y de equipo que fomente la colaboración y el motive al personal a alcanzar sus objetivos	1. Identificar con los encargados de las áreas las metas individuales y de equipos // 2. Elaborar política // 3. Socializar política // 4. Implementar	T3-2021	T4-2021	Financieros	Numero de colaboradores y/o equipos de trabajos reconocidos anualmente
12	8- Resultados de Responsabilidad Social	8.1. Mediciones de percepción // 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional	No contamos con estadísticas de la cobertura positiva y negativa de los medios.	Elaborar informes de cobertura mediática de la organización	Reafirmar las líneas de acción, las estrategias definidas y sobre todo la comunicación clara, coherente y consecuente con lo que es la institución	1. Seguimiento de la cobertura mediática de la organización // 2. Realizar informe de cobertura mediática // 3. Socializar con la DE	T3-2021	T4-2021	Personal	Numero de Informes de cobertura mediática al año
13			No se han aplicado encuestas sobre percepción y satisfacción de clientes, usuarios, ciudadanía.	Crear encuesta de percepción y satisfacción satisfacción de clientes, usuarios, ciudadanía y definir indicadores de responsabilidad social	Contar con la percepción de los ciudadanos para para medir el impacto organizacional a nivel de responsabilidad social para la toma de decisiones en este sentido	1-Reunion de evaluación con los responsables de las áreas // 2. Definir aspectos específicos a evaluar // 3. Crear encuesta de evaluación de la percepción // 4. Aplicar encuestas // 5. Evaluar resultados // 6. Socializar resultados	T2-2021	T4-2021	Personal	Numero de eventos de RS al año // Numero de informes de sostenibilidad y/o RS
14			No existe una política de empleo en apoyo a la diversidad	Crear una política de empleo en apoyo a la diversidad	Apoyar como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja	***A definir	T2-2021	T4-2021	Personal	N/A
15	9-Resultados claves de rendimiento	9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir // 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	La institución no cuenta con un plan de auditoria	Elaborar plan de auditoria externa	Evaluar el grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos económicos, así como el desempeño de los empleados y funcionarios, respecto al cumplimiento de metas y objetivos programados y el logro de los resultados	1-Someter la solicitud ante la DE // 2. Contratación de un auditor/a // 3. Coordinar una fecha para la auditoria // 4. Realizar la auditoria // 5-Socializar resultados	T3-2021	T4-2021	Financieros/personal (contratación de consultor)	N/A
16			No se han realizado análisis de evaluación comparativa (Benchmarking)	Elaborar informe de Benchmarking	Conocer mejores prácticas en nuestro sector, para adquirir nuevos conocimientos que poder implementar en nuestra organización.	1. Evaluar las mejores practicas de organizaciones nacionales e internacionales en el sector migración // 2. Elaborar informe de mejores practicas // 3. Socializar informe	T4-2021	T4-2021	Personal	N/A
17			No se ha medido el fortalecimiento institucional con miras a participar en un premio a la calidad	Elaborar informe de fortalecimiento institucional	Evaluar el grado de fortalecimiento institucional, sus debilidades y fortalezas y valorar si cumple con los requisitos para postularse a un premio de calidad	***A definir	T4-2021	T4-2021	Personal	N/A

Responsable de seguimiento	Comentarios
División de Planificación y Desarrollo	Definir detalles con la DE
División de Planificación y Desarrollo	
División de Planificación y Desarrollo	

División de Recursos Humanos	
División Administrativa y Financiera	

División de Tecnología	
División de Planificación y Desarrollo	Esta acción será realizada en conjunto con el DIEM, el CDI y la OAI
División de Recursos Humanos	
División de Recursos Humanos	
Oficina de acceso a la Información	Apoyo de la División de Recursos Humanos y la División de Planificación

División de Recursos Humanos	
División de comunicaciones	
División de Recursos Humanos // División de Comunicaciones	Con el Apoyo de las Divisiones de: Planificación y la OAI
División de Recursos Humanos	
División de Planificación y Desarrollo // División Administrativa y Financiera	
División de Planificación y Desarrollo	
División de Planificación y Desarrollo // División de Recursos Humanos	Con apoyo de las divisiones de: Administrativo y Financiero y Comunicaciones