



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL CCDF 2020

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de Verificación	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	1	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.	6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	Crear código de ética del CCDF.	Definir los grupos de controles internos y áreas de conflictos.	Incluir código de ética en plan de trabajo del Comité de Ética del CCDF.	feb-20	abr-20	Humanos	100%	Lic. Indhira Mejía y Lic. Joaquín Cornielle	Plan de trabajo del Comité de Ética para el año 2020. Código de ética elaborado y aprobado.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institución.
2	1	1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Capacitación continua del personal.	Involucrar a los empleados en un programa de capacitación continua que fortalezca su aprendizaje y competencias.	Crear un programa de capacitación continua que involucre a la mayor parte del personal.	ene-20	mar-20	Humano	100%	Vianny Castillo	Programa de Capacitación 2020	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institución.

3	1	2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	Continuación de la guía de mejor CAF. Inclusion del CCDF em sistema de las NOBACI.	Conocer debilidades, fuerzas, oportunidades y amanezas de la institucion.	Elaborar plan de mejora CAF. Solicitar Usuario de Sistema NOBACI. Iniciar documentacion en el sistema de la NOBACI.	ene-20	feb-20	Humano	100%	Lic.Genesis Reynoso	Plan de Mejora CAF. Comunicaciones de solicitud y usuario de las NOBACI.	
4	1	3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Solicitud de inclusion de empleados al sistema de carrera administrativa.	Incluir empleados calificados al sistema de carrera administrativa.	Solicitar la inclusion de empleados al sistema de carrera administrativa.	ene-20	mar-20	Humano	100%	Lic. Indhira Mejia	Solicitud de aprobacion de concurso.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.
5	1	4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Habilitacion del buzón de quejas y sugerencias.	Habilitar medios de comunicación entre los usuarios y la institucion, para quejas o sugerencias.	Habilitar buzón de quejas y sugerencias. Crear formulario de buzón de quejas y sugerencias. Documentar y dar respuesta a las quejas y sugerencias.	ene-20	feb-20	Humano	100%	Lic. Genesis Reynoso	Tablas de documentacion de quejas y sugerencias.	

6	4	4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Formulacion de encuestas de percepcion y satisfaccion Carta Compromiso.	Habilitar medios de informacion sobre la percepcion ciudadana acerca de los servicios ofrecidos por la institucion.	Crear encuesta de percepcion y satisfaccion sobre servicios para carta compromiso. Encuestar usuarios.	dic-19	feb-20	Humano	100%	Lic. Genesis Reynoso y Lic. Paola Garcia	Formulario de encuestas. Documentacion de encuestas.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.
7	4	4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	Continuar en la labor de redaccion de manual de procedimientos.	Asegurar el intercambio permanente de conocimiento a traves de manuales y otras formas de documentacion.	Dar seguimiento a la elaboracion y aprobacion de Manual de Procedimientos.	dic-20	feb-20	Humano	100%	Lic. Paola Garcia	Comunicaciones sobre Manual de Procedimientos. Portada y borrador de Manual de Procedimientos.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.
8	5	4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	Continuar en la labor de redaccion de manual de procedimientos. Adquirir base de datos que permitir el almacenamiento de la informacion de la institucion.	Documentar los conocimientos claves de los empleados a fines de mantener el funcionamiento continuo de la institucion.	Dar seguimiento a la elaboracion y aprobacion de Manual de Procedimientos. Continuar la ejecucion del contrata de base de datos.	ene-20	mar-20	Humanos y Financieros	100%	Lic. Paola Garcia, Lic. Aida Batista, Lic. Joaquin Cornielle, Lic. Miguel Guzman, Lic. Guarionex Luperon.	Comunicaciones sobre Manual de Procedimientos. Portada y borrador de Manual de Procedimientos. Informes de ejecucion del contrato de base de datos.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.

9	5	5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Formulacion de encuestas y seguimiento a la inclusion de servicios en Carta Compromiso.	Involucrar al ciudadano en la mejora de servicios.	Crear encuesta de percepcion y satisfaccion sobre servicios para carta compromiso. Encuestar usuarios. Lanzar Carta Compromiso al Ciudadano del CCDF.	ene-20	mar-20	Humanos y financieros.	100%	Lic. Genesis Reynoso.	Formulario de encuestas. Documentacion de encuestas. Carta Compromiso al ciudadano del CCDF.	las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institución.
10	5	1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	Capacitacion del personal sobre sus derechos y deberes conforme a la ley de funcion publica. Creacion del codigo de etica del CCDF.	Orientar a los empleados sobre temas de confianza mutua, respeto y medidas de lucha contra la discriminacion.	Crear el codigo de etica del CCDF.	ene-20	abr-20	Humano	100%	Lic. Indhira Mejia. Lic. Joaquin Cornielle	Registro de participantes de la charla de la Ley 41-08 de Funcion Publica. Plan de trabajo del comité de etica publica.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institución.
11	5	4.6 Gestionar las instalaciones.	5. Garantizar la adecuada accesibilidad fisica de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	Creacion del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo.	Mejorar la accesibilidad fisica del edificio, conforme a las necesidades de los empleados y ciudadanos.	Elaborar y aprobar Plan de Emergencia. Ejecucion de modificaciones en la estructura fisica de la institucion.	nov-20	ene-20	Humano	100%	Lic. Indhira Mejia y Sergio Alvarez	Plan de Emergencia. Plan de trabajo del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Imágenes de modificaciones en la estructura fisica de la institucion.	

12	6	5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Creacion del manual de procedimientos de la institucion.	Documentar los procedimientos que conforman los procesos misionales de la institucion.	Elaborar manual de procedimientos. Aprobar el manual de procedimientos.	ene-20	feb-20	Humano	100%	Lic. Paola Garcia	Manual de procedimientos aprobado. Comunicaciones para aprobacion.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.
13	6	5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Creacion el mapa de procesos de la institucion. Identificacion de riesgos y factores criticos de éxito.	Crear instrumento de documentacion de procesos claves de la institucion, que permita analizar los riesgos y factores criticos de éxito.	Elaborar manual de procedimientos. Documentar riesgos y factores criticos de éxito. Implementar sistema de gestion de riesgos en los procesos misionales.	ene-20	dic-20	Humano	80%	Lic. Genesis Reynoso - Lic. Paola Garcia	Manual de procedimientos aprobado. Documentacion de sistema de gestion de riesgos.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.
14	7	6.1 Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:	1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Habilitacion de buzón de quejas y sugerencias.	Habilitar medios de informacion sobre la percepcion ciudadana acerca de la institucion.	Formular la encuesta del buzón de quejas y sugerencias. Incitar al usuario al uso del buzón. Tabular los resultados recibidos en la encuesta.	ene-20	dic-20	Humano y Financiero	100%	Lic. Genesis Reynoso y Yolanda Dilone	Cotizacion del buzón. Encuesta del buzón. Fotos del buzón. Resultados.	

15	1	6.1 Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:	5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	Identificar y comprometer servicios a Carta Compromiso.	Identificar cuales son los servicios que se pueden someter a mejora a traves de Carta Compromiso.	Comprometer los servicios principales.	ene-20	jun-20	Humano y Financiero	100%	Lic. Indhira Mejia y Lic. Genesis Reynoso	Registros de participantes de reuniones. Correo de socializacion de nuestra postulacion a Carta Compromiso. Convocatoria a n nueva reunion.	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.
16	2	7.2 Mediciones del desempeño.	3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	Realizar y evaluar acuerdos de desempeño.	Hacer una evaluacion de desempeño individual por cargo.	Crear y firmar acuerdos de desempeño con todo el personal. Hacer la evaluacion de desempeño del personal.	ene-20	dic-20	Humanos	90%	Lic. Indhira Mejia y Lic. Genesis Reynoso.	Relacion acuerdos de desempeño 2020	Las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.
17	3	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	4. 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”).	Definir normas de control interno por unidades, realizar el manual de procedimientos misionales para identificar las areas de riesgo.	Implementar normas de controles internos en las diferentes unidades de la institucion.	Capacitar al personal en administracion de riesgo. Identificar los riesgos de acuerdo al plan operativo. Valorar los riesgos identificados. Establecer acciones para mitigar riesgos.	ene-20	mar-20	Humanos	60%	Lic. Paola Garcia, Lic. Indhira Mejia, encargados de unidades.	Manual de procedimientos aprobado y cuadro de mando integral de procesos.	las fechas de inicio y fin pueden variar por procedimientos y aprobaciones que no dependen de nuestra institucion.