



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL



Plan de mejora CAF 2021

| 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.  | 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. | Realizar una jornada de sensibilización con los nuevos servidores públicos que entran a partir de la Gestión 2020-2024 para socializar, comprender y asimilar los conceptos de Misión, Visión de nuestra Institución. | Lograr una inducción y relación sana entre el colaborador y sus funciones institucionales así como afianzar la relación del colaborador con la institución. | Realizar reintroducción a los colaboradores.   | oct-21 | nov-21 | Humanos y Financieros | 100%      | RRHH PYD CALIDAD COMUNICACIÓN | Registro de participación de reintroducción.    |             |
| 2   | 1             | 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.                               | Coordinar que se imparta la Carta Régimen Ético y Disciplinario de Ley 41-08 sobre función pública para los nuevos servidores.  | Generar confianza y respeto entre los servidores y los líderes institucionales, conociendo sus derechos y deberes.  | Coordinar con el INAP para que sea impartida la Carta Régimen Ético y Disciplinario de Ley 41-08 sobre función pública para los nuevos servidores. | mar-21 | jun-21 | Humanos               | 100%      | RRHH                          | Registro de participantes en la charla.         |             |
| 3   |               | 1.3 . Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.  | Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.   | Crear medio de Reconocimiento no financiero.  | Estimular a nuestros colaboradores en que se sientan considerados y apreciados.   | Poner en marcha el programa Empleado del mes por departamento.   | sep-21 | dic-21 | Humanos               | 100%      | RRHH                          | Fotos de reconocimiento y correo de aprobación. |             |
| 4   | 3             | 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización. | Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).                     | Crear Políticas internas que permita a los nuevos colaboradores tener una guía escrita de todo el manejo institucional.   | Lograr una inducción y relación sana entre el colaborador y sus funciones institucionales.  | Realizar las políticas internas institucional  | jul-21 | dic-21 | Humanos Financieros   | 100%      | RRHH PYD CALIDAD              | Aprobación de Política interna.                 |             |

|    |   |   |  |  |   |   |        |        |                      |      |             |  |   |
|----|---|---|--|--|---|---|--------|--------|----------------------|------|-------------|--|---|
| 5  | 4 | 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.                    | 7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.   | Habilitar medios de información sobre la percepción ciudadana acerca de los servicios ofrecidos por la institución.          | Generar una relación de confianza con nuestros ciudadanos clientes sobre los servicios que ofrecemos.           | Elaborar Carta Compromiso al Ciudadano.   | jul-21 | nov-21 | Humanos              | 100% | CALIDAD     | Aprobación de Carta compromiso   |   |
| 6  | 4 | 4.3. Gestionar las finanzas.  | 1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.   | Programar el presupuesto institucional alienado al PACC y a las actividades propias del CCDF                                 | Lograr la ejecución del presupuesto de manera eficiente   | Ejecutar el Presupuesto aprobado de acuerdo a los parámetros de DIGEPRES  | ene-21 | dic-21 | Humanos              | 100% | ADM Y FINC  | Reporte de Índice Gestión Presupuestaria emitida por DIGEPRES                                | El tiempo puede variar según respuesta de la DIGEPRES |
| 7  | 4 | 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.   | Elaborar el procedimiento y adquirir base de datos que permita el almacenamiento de la información de la institución.        | Asegurar que las informaciones de la institución quede segura dentro de la misma en caso de cambio de personal. | Dar seguimiento a la elaboración y aprobación de Manual de Procedimientos. Continuar la ejecución del contrata de base de datos.                      | jul-21 | dic-21 | Humanos y Financiero | 100% | TIC PYD     | Base de datos instalada y procedimiento elaborada  |   |
| 8  | 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, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).                                       | Incrementar el nivel de involucramiento de los ciudadanos/clientes en la mejora de procesos de la institución.               | Lograr un compromiso de cumplimiento de los procesos y servicios.   | Crear encuesta de percepción y satisfacción sobre servicios para carta compromiso. Encuestar usuarios. Lanzar carta compromiso al ciudadano del CCDF. | ago-21 | dic-21 | Humanos              | 100% | PYD CALIDAD | Formulario de encuestas. Documentación de encuestas. Carta Compromiso al ciudadano del CCDF. |   |
| 9  | 6 | 6.1. Mediciones de la percepción  | 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 cuales son los servicios que se pueden someter a procesos de mejora.   | Medir la calidad y percepción de nuestros clientes hacia nuestros servicios.                                    | Elaborar encuesta de satisfacción al usuario.   | ago-21 | dic-21 | Humanos              | 100% | PYD CALIDAD | Resultados de la Encuesta.   |   |
| 10 | 7 | 7.1. Mediciones de la percepción.   | 3. Participación de las personas en las actividades de mejora.   | Preparar una estrategia de comunicación interna para compartir las informaciones de la institución                           | Velar por las actividades de mejora que involucra a los encargados de todas las áreas de la organización.       | Recomposición del Comité de Calidad Trabajo para dar continuidad al plan de trabajo del 2020.   | ene-21 | jul-21 | Humanos              | 100% | PYD         | Resolución y acuerdos del Comité de Calidad.   |   |
| 11 | 8 | 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional  | 1. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). | Informar a los colaboradores sobre las actividades preventivas en beneficio de la salud y seguridad en las áreas de trabajo. | Velar por las actividades y programas que cuiden a los colaboradores y/o ciudadanos.                            | Elaborar plan de Trabajo del SISTAP y compartirlo con los colaboradores   | mar-21 | ago-21 | Humanos Financieros  | 100% | SISTAP      | Plan de trabajo del SISTAP.  |   |
| 12 | 8 | 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional  | 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).   | Incrementar el número de participaciones en actividades de índole social de los ciudadanos/clientes.                         | Velar por el cumplimiento del sentido de Responsabilidad Social de los ciudadanos/clientes.                     | Poner en marcha el Programa Plan Compromiso Social Fronterizo.  | abr-21 | dic-21 | Humanos Financieros  | 100% | PYD         | Fotos, informes de actividades sociales en las que se participó.                             |   |